Yokohama : activer l’IA

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement.ªucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sommaire

Activer les expériences IA....6

Now Assist....12

Explorer Now Assist....16

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités....144

Analyse des Now Assist performances....181

Now LLM Service mises à jour....256

Référence Now Assist....259

Graphique de connaissances....267

Contrôleur d'IA générative....285

Now Assist Agents IA....337

Explorer Now Assist Agents IA....339

Configurer Now Assist Agents IA....364

Créer un agent IA....371

Créer un cas d'utilisation....395

Exemples d’utilisation d’agents IA....406

Référence Agents IA....407

Menu contextuel Now Assist....409
[store-future: BEGIN review]
[End]

Catalyseur Now Assist....411
[store-future: BEGIN review]

Mesures de connaissances et de recherche....411
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist pour les mesures pour les créateurs....423
[store-future: BEGIN review]
[End]

Aperçus de synthèse Now Assist....432
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Suivi de l’utilisation....438
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Mesures de la valeur....444
[store-future: BEGIN review]
[End]

[End]

Kit de données Now Assist....450

Explorer Kit de données Now Assist....453

Configurer Kit de données Now Assist....455

Utiliser Kit de données Now Assist....455

Référence Kit de données Now Assist....461

Kit de compétences Now Assist....462

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Kit de compétences Now Assist....465
Configurer Kit de compétences Now Assist....476
Utiliser Kit de compétences Now Assist....479
Référence Kit de compétences Now Assist....499
Gouvernance de l'IA....500
Explorer Gouvernance de l'IA....502
Configurer Gouvernance de l'IA....506
Utiliser Gouvernance de l'IA....507
Gouvernance de l'IA -Références....509
Compréhension du langage naturel....510
Explorer Compréhension du langage naturel....515
Gestion des modèles....529
Gestion des modèles multilingues....630
Agent virtuel et Console NLU intégration....646
Console NLU : fonctionnalités avancées....648
Requête en langage naturel....697
Explorer la requête en langage naturel....698
Utiliser Requête en langage naturel....700
Configuration de NLQ....702
Requête en langage naturel Références....709
Intelligence prédictive....711
Explorer Intelligence prédictive....713
Installer Intelligence prédictive....716
Configurer Intelligence prédictive....718
Création et formation de solutions....746
Utiliser Intelligence prédictive....787
Références de Intelligence prédictive....823
Intelligence documentaire....829
Explorer Intelligence documentaire....831
Configurer Intelligence documentaire....833
Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications....863
Utiliser Intelligence documentaire....870
Surveiller les performances de Intelligence documentaire....891
Références de Intelligence documentaire....896
Now Assist dans Intelligence documentaire....928
Explorer Now Assist dans Intelligence documentaire....931
Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire....936
Utiliser Now Assist dans Intelligence documentaire....943
Référence de Now Assist dans Intelligence documentaire....945
Intelligence des tâches....952
Explorer Intelligence des tâches....953
Configurer Intelligence des tâches....956

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les modèles d’apprentissage machine avec Intelligence des tâches 958
Références de Intelligence des tâches 962
Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA 965

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les expériences IA

Tirez parti des outils basés sur l'intelligence artificielle pour hiérarchiser et automatiser les tâches routinières, détecter les incidents majeurs et faire apparaître des informations.

Premiers pas

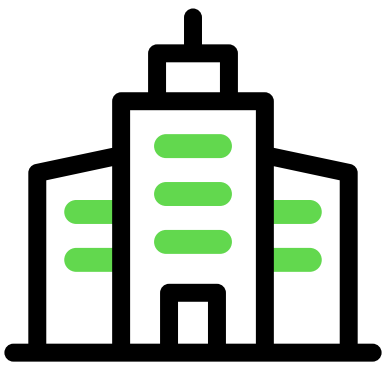
Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Now Assist



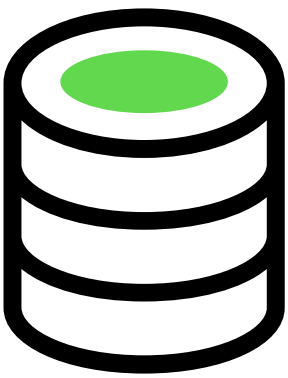
Utilisez un assistant et des compétences d'IA générative personnalisés pour améliorer votre travail sur le Now Platform.

Now Assist Agents IA



Créez et assemblez des cas d'utilisation qui génèrent des résultats commerciaux

Kit de données Now Assist



Ajouter des jeux de données à un catalogue de données.

Kit de compétences Now Assist



Créez des compétences et des invites personnalisées pour votre Now Assist expérience.

Gouvernance de l'IA



Surveillez, gérez et gouvernez les actifs IA sur le Now Platform.

Compréhension du langage naturel



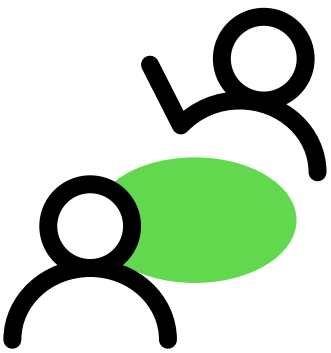
Utilisez Compréhension du langage naturel (NLU) pour aider votre système à fonctionner avec l'expression et l'intention humaines naturelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Requête en langage naturel



Obtenir des données de votre instance à l'aide de demandes en langage clair avec ce service sur le Now Platform.

Intelligence prédictive



Développez des solutions Intelligence prédictive basées sur ML pour créer de meilleures expériences de travail dans votre instance.

Intelligence documentaire



Automatisez le processus d'extraction de données pour vos documents et accélérez votre flux de travail grâce à une puissante solution basée sur l'IA.

Now Assist **dans** Intelligence documentaire



Utilisez l'IA générative pour analyser et extraire des informations de documents

Intelligence des tâches



Créez des solutions ML avec cet outil d'IA et suivez leur impact sur les demandes et les résultats de votre entreprise.

Ressources supplémentaires



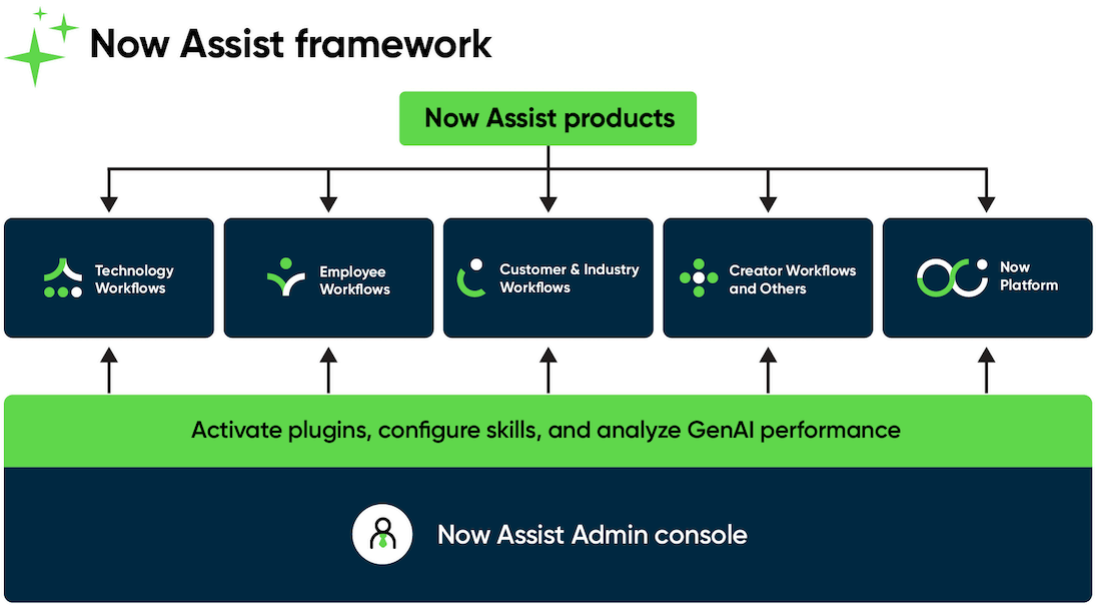
Faites passer votre expérience IA au niveau supérieur

Traduction automatique

Now Assist

Activez les fonctionnalités de l'IA générative sur les Now Platform applications utilisatrices Now Assist . L'IA générative peut aider vos agents et développeurs à travailler plus rapidement et à être plus productifs.

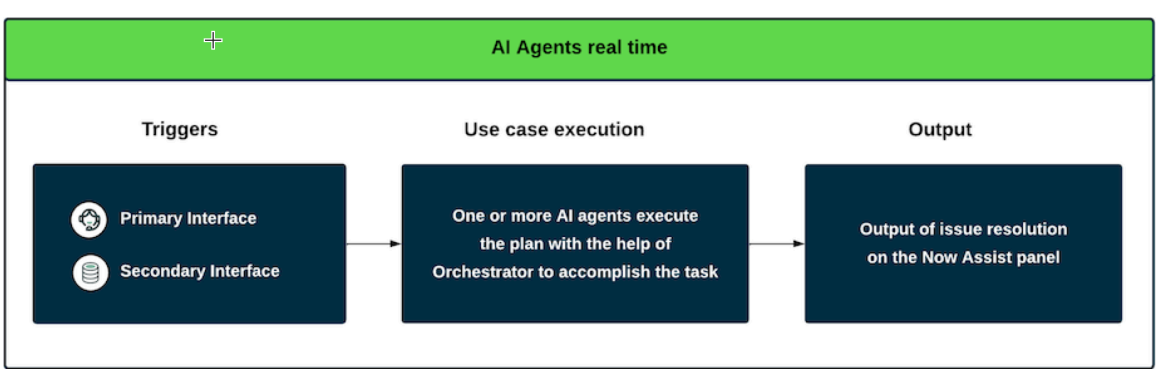
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist Agents IA

ServiceNow Les agents IA peuvent résoudre les défis essentiels de l'entreprise de manière autonome, en accélérant les résultats et en donnant aux gens une main-d'œuvre numérique qualifiée sans limites, afin qu'ils puissent se concentrer sur leur meilleur travail.

Utilisez Studio d'agents IA pour créer, gérer et tester des agents IA et des cas d'utilisation en un seul endroit. La page de vue d'ensemble principale comporte trois sections qui vous donnent ce dont vous avez besoin pour comprendre, commencer et continuer à développer des agents IA et des cas d'utilisation.



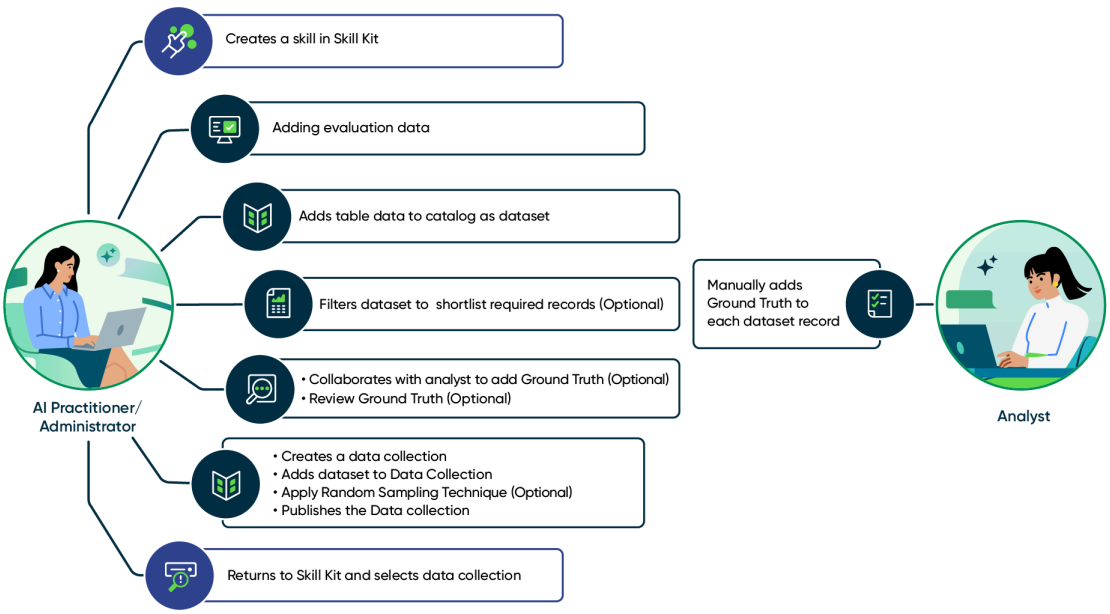
Kit de données Now Assist

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Kit de données Now Assist pour créer des ensembles de données personnalisés et des collections de données qui peuvent être utilisés pour Kit de compétences Now Assist l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

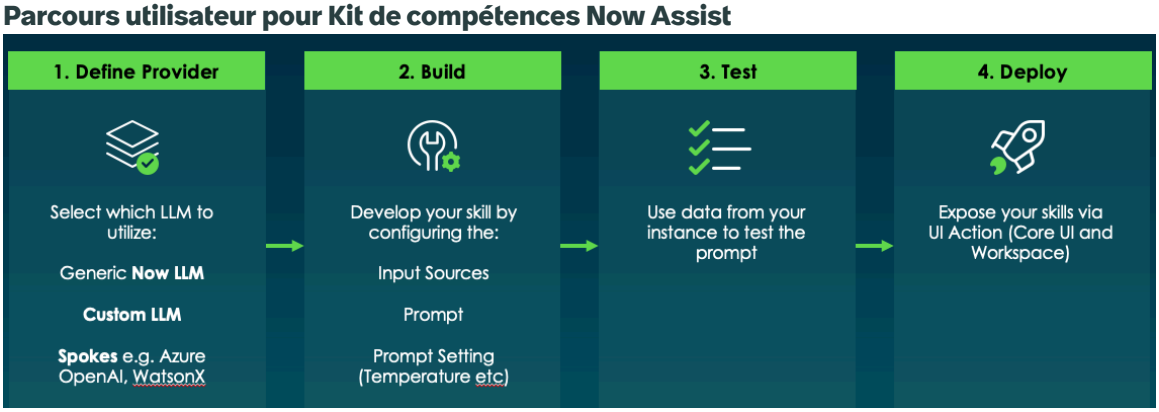
Parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist



Kit de compétences Now Assist

Permet Kit de compétences Now Assist de créer des compétences personnalisées. Ces compétences personnalisées vous offrent une plus grande flexibilité dans l'environnement Now Assist .

Parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist



Gouvernance de l'IA

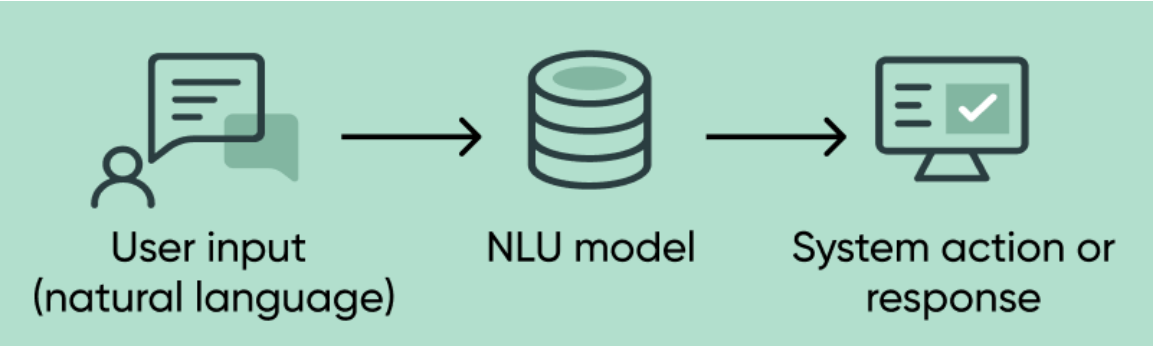
Gouvernance de l'IA peut aider les organisations à surveiller, gérer et gouverner les actifs IA sur le Now Platform. Un Gouvernance de l'IA cadre est un ensemble de principes, de pratiques et de protocoles qui guident le développement, l'utilisation et le déploiement des systèmes d'IA. Le Gouvernance de l'IA cadre aide les organisations à fournir une IA conforme à leurs propres principes d'IA responsable.

Compréhension du langage naturel

Aidez les utilisateurs à communiquer avec votre système dans un langage naturel à l'aide de Compréhension du langage naturel. NLU permet à votre système d'effectuer des actions intelligentes en réponse à l'entrée du langage humain dans 17 langues prises en charge. Commencez à partir des modèles prédéfinis fournis et développez-les, ou créez vos propres modèles à partir de zéro.

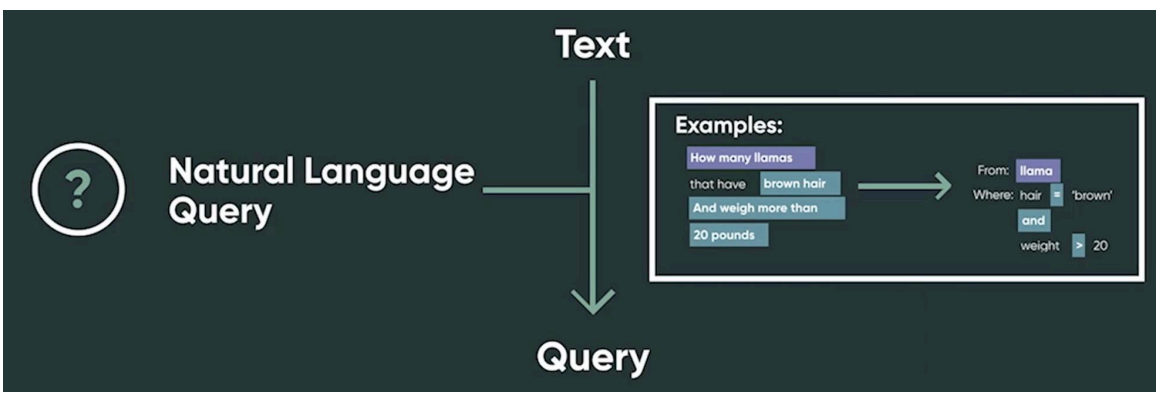
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Requête en langage naturel

Transformez les questions en langage naturel en requêtes de base de données formelles avec Requête en langage naturel (NLQ). Obtenez les données de votre instance à l'aide de demandes en langage clair dans les langues prises en charge : anglais, américain, français, français, canadien, allemand, japonais et espagnol. NLQ est utilisé par plusieurs autres applications et fonctionnalités, notamment Analytics, Reporting et CMDB (l'anglais est la seule langue prise en charge pour CMDB).

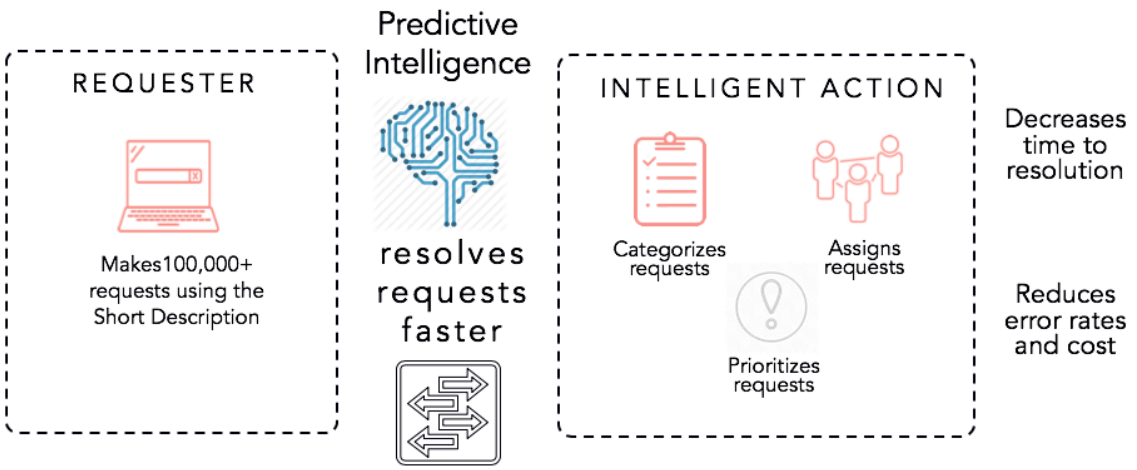


Intelligence prédictive

Formez votre système pour résoudre rapidement les demandes avec le Console Intelligence prédictive. Il existe quatre frameworks d'apprentissage machine distincts qui prennent en charge toutes les langues NLQ ainsi que le néerlandais, l'italien et le portugais brésilien. Ces cadres aident votre IA à gérer une série de défis commerciaux. Réduisez les temps de gestion des tâches et les nombres d'interactions ou d'erreurs, résolvez les problèmes partagés entre des enregistrements similaires, découvrez des modèles et adressez des enregistrements collectivement, prédisez les sorties numériques en fonction de l'analyse de régression et formez plusieurs autres solutions ML.

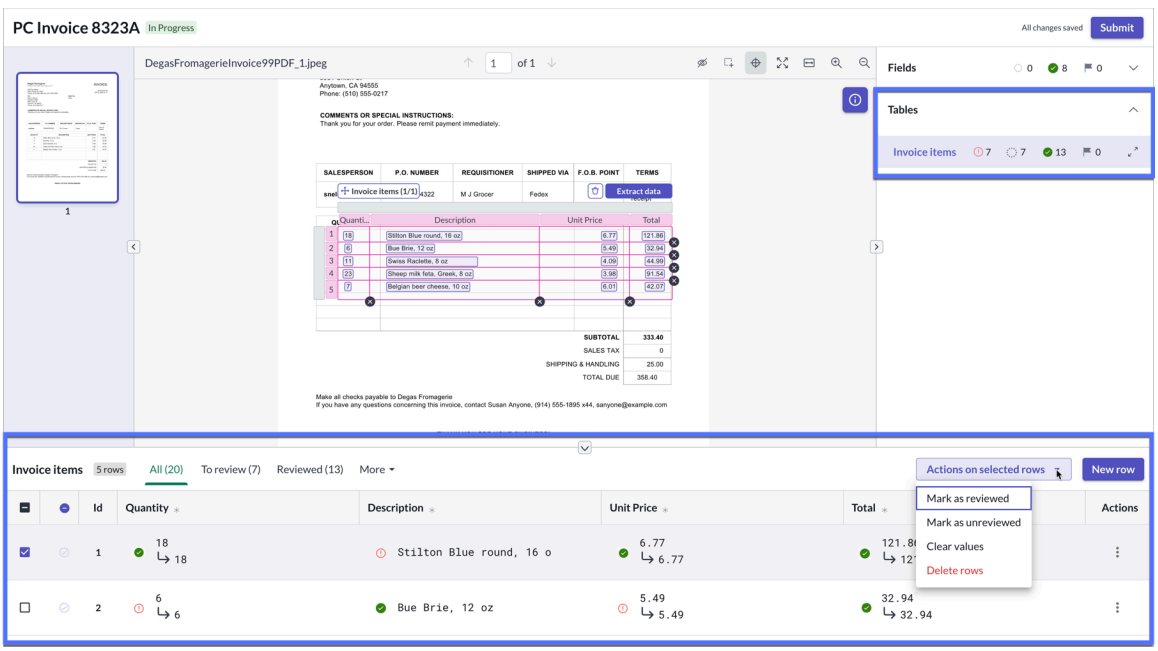
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Intelligence documentaire

Obtenez rapidement des données claires et concises à partir de vos enregistrements et intégrez-les là où vous en avez le plus besoin. Intelligence documentaire Peut traiter des documents d'une ou plusieurs pages dans divers formats courants. Cet outil utilise la reconnaissance optique de caractères (OCR) et une IA d'apprentissage continu pour identifier et extraire du texte et des données. Document Intelligence fonctionne sans code, ce qui facilite la configuration, l'utilisation et l'intégration des données dans les flux de travail.



Vous pouvez utiliser Now Assist ces Intelligence documentaire compétences pour extraire des informations et trouver des réponses aux questions sur les documents.

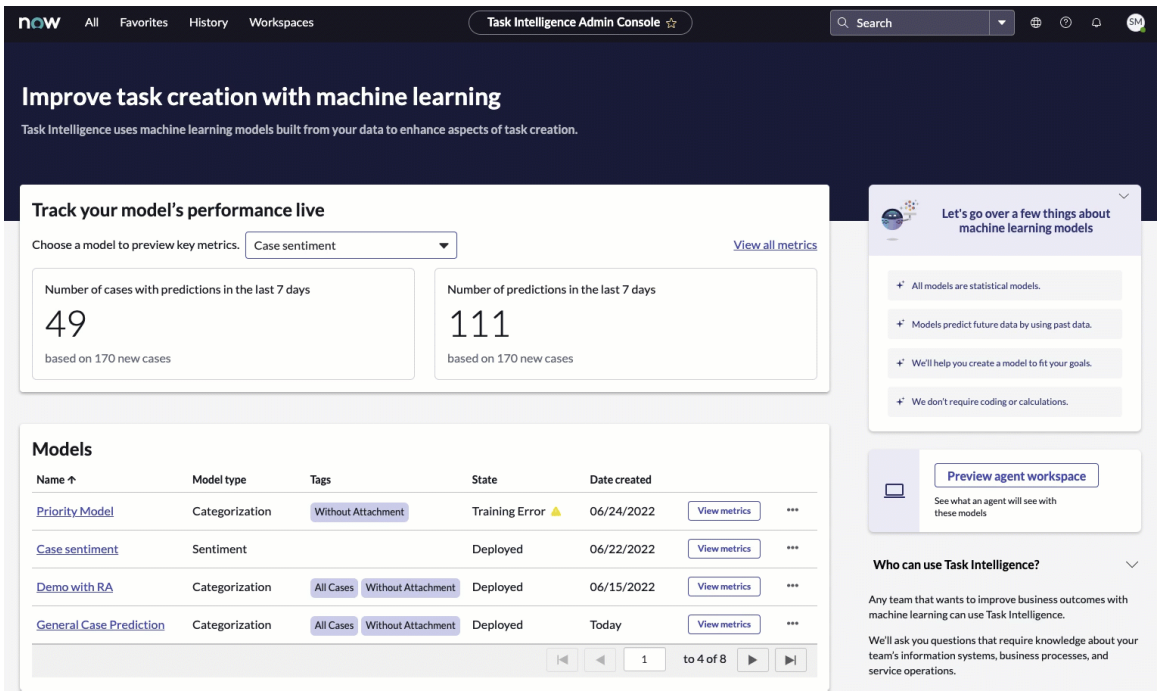
Intelligence des tâches

Accélérez les temps de réponse et de résolution des tâches de vos agents à l'aide de Intelligence des tâches. Cet outil vous permet de concevoir des solutions ML qui traitent les données et de suivre l'efficacité de ces solutions. Créez, formez, modifiez et reformez des modèles d'apprentissage machine dans Admin Console et exportez-les pour les utiliser dans le Now Platform. Poursuivez avec le tableau de bord, où vous pouvez suivre les Analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

performances de vos modèles et leurs effets sur votre entreprise, et déterminer quelles prédictions sont les meilleures pour une réutilisation ultérieure.



Applications et fonctionnalités

- Compréhension du langage naturel (NLU)
- Requête en langage naturel (NLQ)
- Intelligence prédictive
- Intelligence des tâches
- Intelligence documentaire

Now Assist

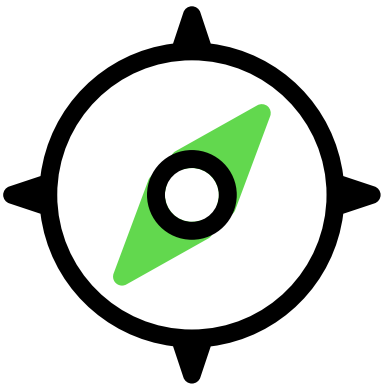
ServiceNow® Now Assist utilise l'IA générative conçue pour améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs par le biais de conversations et d'expériences proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

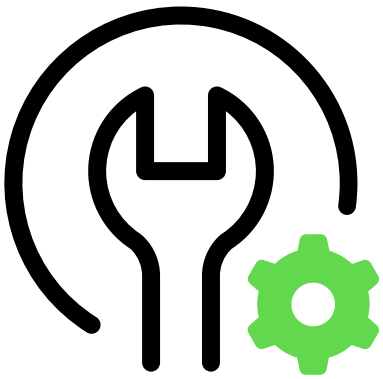
Commencez

Explorer



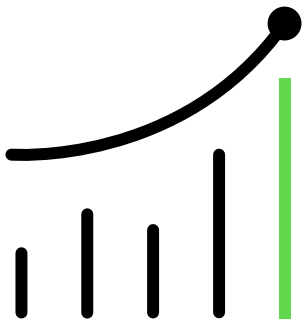
En savoir plus sur Now Assist le Now Platform.

Configurer



Explorez, configurez, utilisez et analysez les fonctionnalités et les compétences de l’intelligence artificielle générative (IA).

Analyser



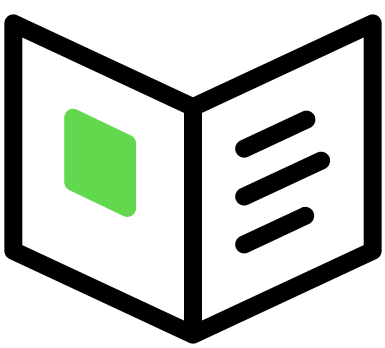
Analyse et surveillez les Now Assist performances.

Now LLM Service Mises à jour des modèles



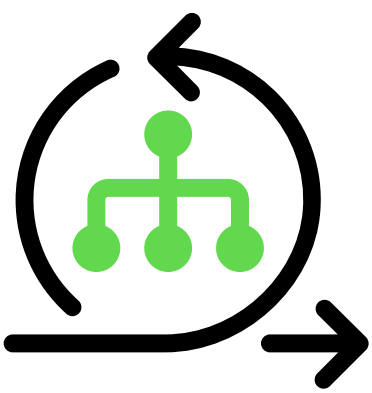
En savoir plus sur les Now LLM Service modèles.

Référence



Pour en savoir plus sur les rôles d’utilisateur, la politique d’utilisation des données et la séparation de domaine, consultez Now Assist.

Contrôleur d'IA générative



Personnalisez votre expérience d’IA générative sur le Now Platform avec le Contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Now Assist Produits et compétences

Le Now Assist cadre de travail est pris en charge dans le Now Platform. Pour utiliser Now Assist des compétences, activez un ou plusieurs des produits suivants Now Assist .

Now Assist Produits

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
Technologie	Le workflow Technologie comprend les applications informatiques, telles que les opérations et services informatiques, la gestion de votre stratégie de fourniture de produits et de services, ainsi que la sécurité de la plateforme.	• Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
Client	Le workflow client comprend des applications qui prennent en charge le service clientèle, notamment le service sur site, les services financiers, les télécommunications et les médias, ainsi que le secteur de la fonction publique.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits (suite)

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
		• Now Assist for PSDS • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Employé	Le workflow Employés prend en charge Prestation de services RH les fonctionnalités.	• Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Créateur	Le workflow Creator prend en charge une variété d'outils et de générateurs de plateforme, notamment les suivants : • App Engine Studio • Now Platform Script • Platform Analytics • Catalogue de services • Studio de workflow • Centre de RPA • Exploration de processus	Now Assist for Creator
Finances et chaîne d'approvisionnement	Le workflow Finance et chaîne d'approvisionnement prend en charge les demandes d'achat, les demandes d'approvisionnement et les demandes de produits ou de services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Pour obtenir la liste complète des compétences et de Now Assist leurs workflows, reportez-vous à la section Now Assist compétences.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d'annulation de l'adhésion.

Explorer Now Assist

Découvrez comment Now Assist apporte des options d'IA Now Platformgénérative au . Grâce Now Assistà , vous pouvez améliorer la productivité et l'efficacité de votre organisation, offrir un meilleur libre-service, recommander des actions et fournir des réponses, et permettre à vos utilisateurs d'effectuer des recherches plus efficacement.

Vue d'ensemble de Now Assist

Now Assist est une famille multiplateforme en pleine expansion de fonctionnalités d'IA générative, qui sont des tâches qu'un grand modèle de langage (LLM) peut effectuer. Les fonctionnalités de l'IA générative sont basées sur la formation et l'architecture initiales.

Une *compétence* fournit une fonctionnalité ainsi que le cas d'utilisation à l'utilisateur. La synthèse de la messagerie instantanée dans un espace de travail client est un exemple de compétence. Now Assist Les produits fournissent des fonctionnalités et des compétences adaptées pour répondre aux besoins des utilisateurs dans différents workflows.

Cadre de travail de Now Assist

Le Now Assist cadre de travail est pris en charge dans le Now Platform. Pour utiliser Now Assist des compétences, activez un ou plusieurs des produits suivants Now Assist .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Now Assist Produits

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
Technologie	Le workflow Technologie comprend les applications informatiques, telles que les opérations et services informatiques, la gestion de votre stratégie de fourniture de produits et de services, ainsi que la sécurité de la plateforme.	• Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
Client	Le workflow client comprend des applications qui prennent en charge le service clientèle, notamment le service sur site, les services financiers, les télécommunications et les médias, ainsi que le secteur de la fonction publique.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for PSDS • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Employé	Le workflow Employés prend en charge Prestation de services RH les fonctionnalités.	• Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Créateur	Le workflow Creator prend en charge une variété d'outils et de générateurs de plateforme, notamment les suivants :	Now Assist for Creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits (suite)

Workflow	Domaines d'activité	Produits disponibles
	• App Engine Studio • Now Platform Script • Platform Analytics • Catalogue de services • Studio de workflow • Centre de RPA • Exploration de processus	
Finances et chaîne d'approvisionnement	Le workflow Finance et chaîne d'approvisionnement prend en charge les demandes d'achat, les demandes d'approvisionnement et les demandes de produits ou de services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist Les produits incluent tout ou partie des outils de plateforme de base suivants pour Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Now Assist compétences dans le workflow de la plateforme.

- Les administrateurs installent les modules d'extension, gèrent les compétences et analysent l'utilisation et les performances avec le Now Assist Admin consoler.
- Les utilisateurs peuvent tirer parti des Now Assist compétences à l'aide du Panneau Now Assist sur l'instance.
- Utiliser Now Assist in AI Search pour générer des réponses pour Recherche IA.
- Utilisez cette propriété Now Assist for Mobile pour exécuter les compétences d'IA générative dans un environnement mobile.
- Utilisez cette propriété Now Assist in Virtual Agent pour créer des expériences de catalogue conversationnelles et créer des rubriques qui utilisent la découverte de rubriques LLM.
- Les développeurs peuvent utiliser pour Contrôleur d'IA générative intégrer des fonctionnalités d'IA générative dans des flux et conversations personnalisés à l'aide de vos propres licences LLM (Large Language Model) tierces.

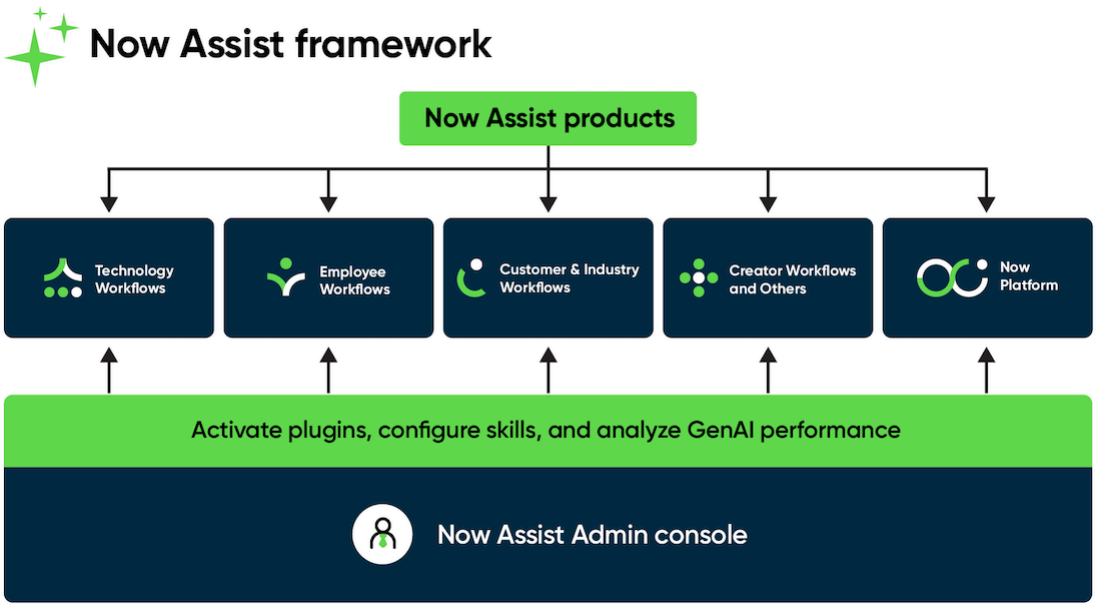
Le diagramme suivant montre ce qui est disponible dans le cadre de Now Assist travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Cadre de travail de Now Assist



Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Exploitez la puissance de la recherche avec le modèle d'IA générative Now LLM pour répondre aux questions des recherches des utilisateurs avec des résumés exploitables générés par l'IA des articles de la base de connaissances pertinents.	Now Assist in AI Search	Tout le monde
Installer et configurer Now Assist les applications et les compétences qu'elles fournissent.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Choisissez les compétences à activer et les utilisateurs qui peuvent y accéder.	Console de l'administrateur Now Assist	Administrateurs
Surveillez l'utilisation et les performances des fonctionnalités et options de l'IA générative offertes dans .Now Assist	Analyse Now Assist	Administrateurs
Accédez aux compétences d'IA générative en contexte grâce à une interface conviviale.	Panneau Now Assist	Tout le monde
Utilisez les Now Assist compétences sur les équipements mobiles.	Now Assist for Mobile	Tout le monde
Personnalisez vos workflows et utilisez votre propre licence LLM tierce.	Contrôleur d'IA générative	Administrateurs ou développeurs
À utiliser Now Assist dans d'autres fonctionnalités de la plateforme.	Now Assist compétences dans le workflow de la plateforme	Administrateurs ou développeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Surveillez Now Assist la consommation sur votre instance.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administrateurs

Now Assist Admin consoler

La Now Assist Admin console vous permet d'accéder rapidement et sans effort aux informations importantes dont vous avez besoin pour installer, configurer et surveiller Now Assist les applications et les fonctionnalités.

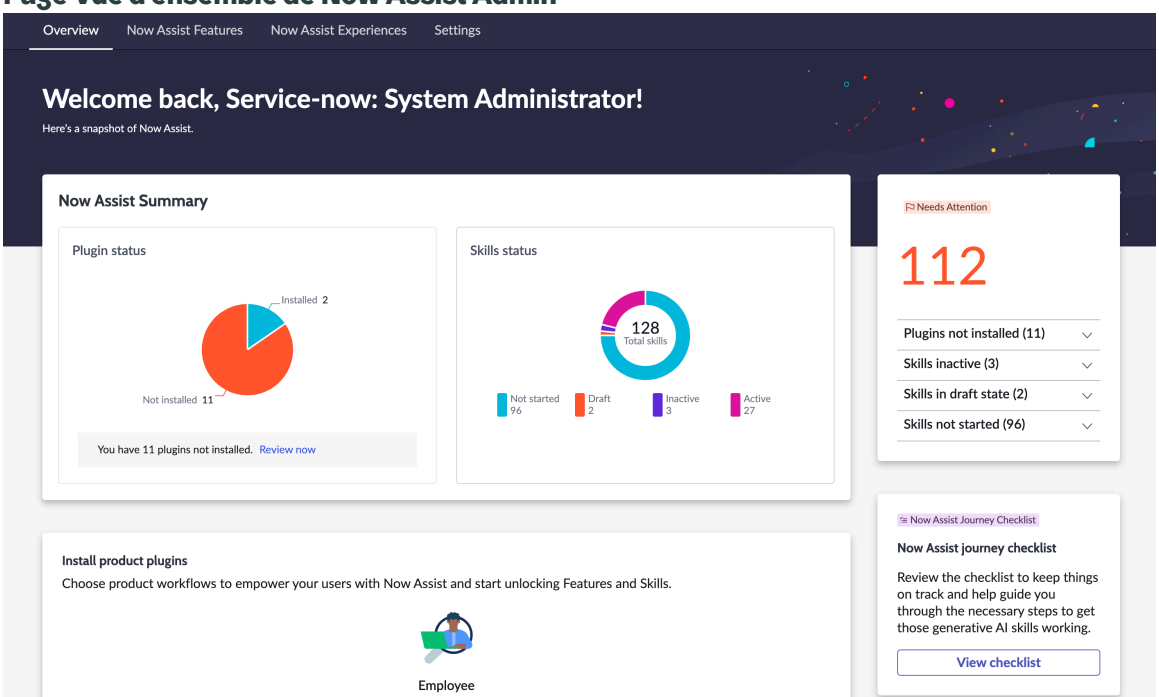
Présentation de la Now Assist Console d'administration.

Vue d'ensemble de Now Assist Admin

Commencez votre exploration des fonctionnalités et des Now Assist compétences de la Now Assist Admin console. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer, configurer et en savoir plus sur les différentes fonctionnalités de l'IA générative sur le Now Platform.

L'exemple suivant montre la page Vue d'ensemble Now Assist Admin .

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin



Workflow Now Assist Admin

Suivez cinq étapes pour commencer à utiliser la Now Assist Admin console.

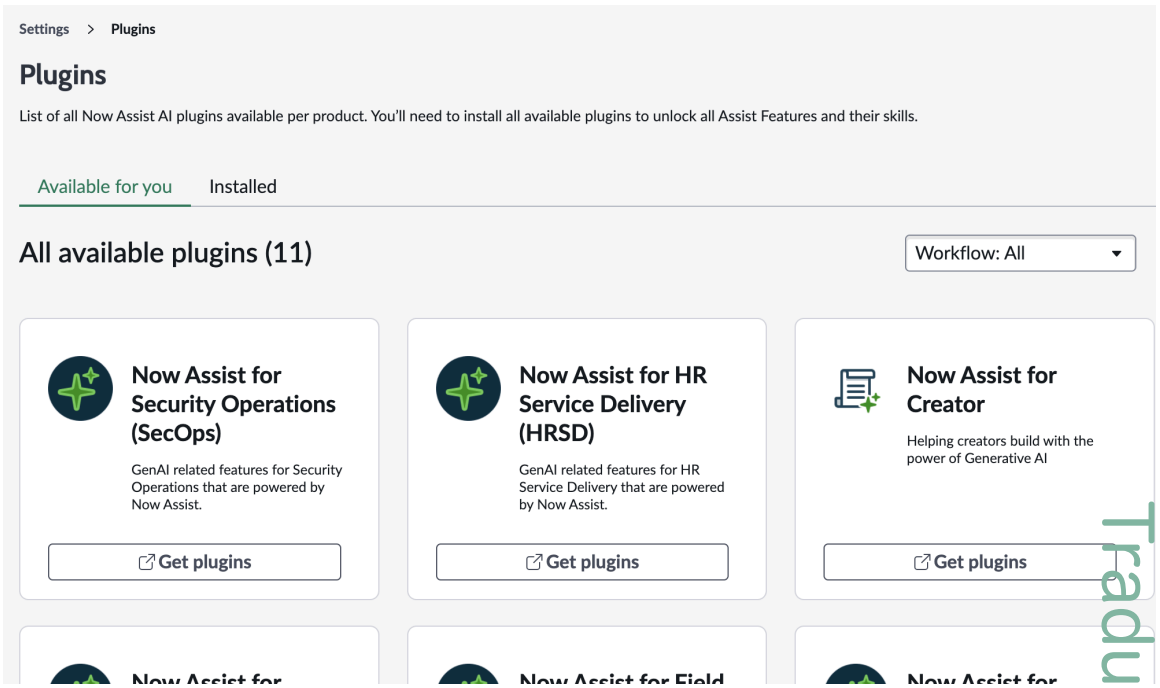
1. **Installez les modules d'extension.**

   Dans l'onglet **Disponible pour vous** de la page Paramètres, vous pouvez examiner les modules d'extension disponibles et installer ceux qui répondent aux besoins de votre entreprise. Chaque module d'extension contient les compétences que vous pouvez activer pour activer les fonctionnalités de l'IA générative sur votre instance. Le diagramme suivant présente l'onglet **Disponible pour vous** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Disponible pour vous sur la page Paramètres > modules d'extension Now Assist Admin



2. (Facultatif) Activez le Now Assist panneau.

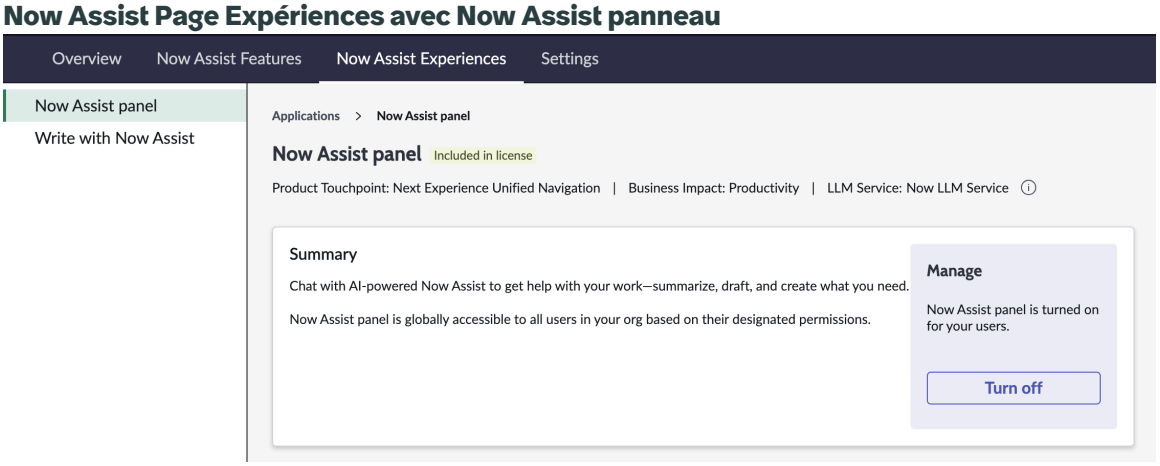
Le Now Assist panneau intègre les Now Assist compétences dans l'interface Next Experience utilisateur. En activant le Now Assist panneau directement à partir de la Now Assist Admin console, vous permettez aux agents d'accéder aux compétences depuis n'importe quel endroit de la .Now Platform

Pour plus d'informations sur le Now Assist panneau, voir Now Assist Vue d'ensemble du panneau.

Cette étape est facultative, car les compétences peuvent également s'afficher dans le produit dans l'interface utilisateur principale et dans les espaces de travail.

Vous pouvez activer le Now Assist panneau à partir de la Now Assist page Expériences de la console d'administration.

Now Assist Page Expériences avec Now Assist panneau



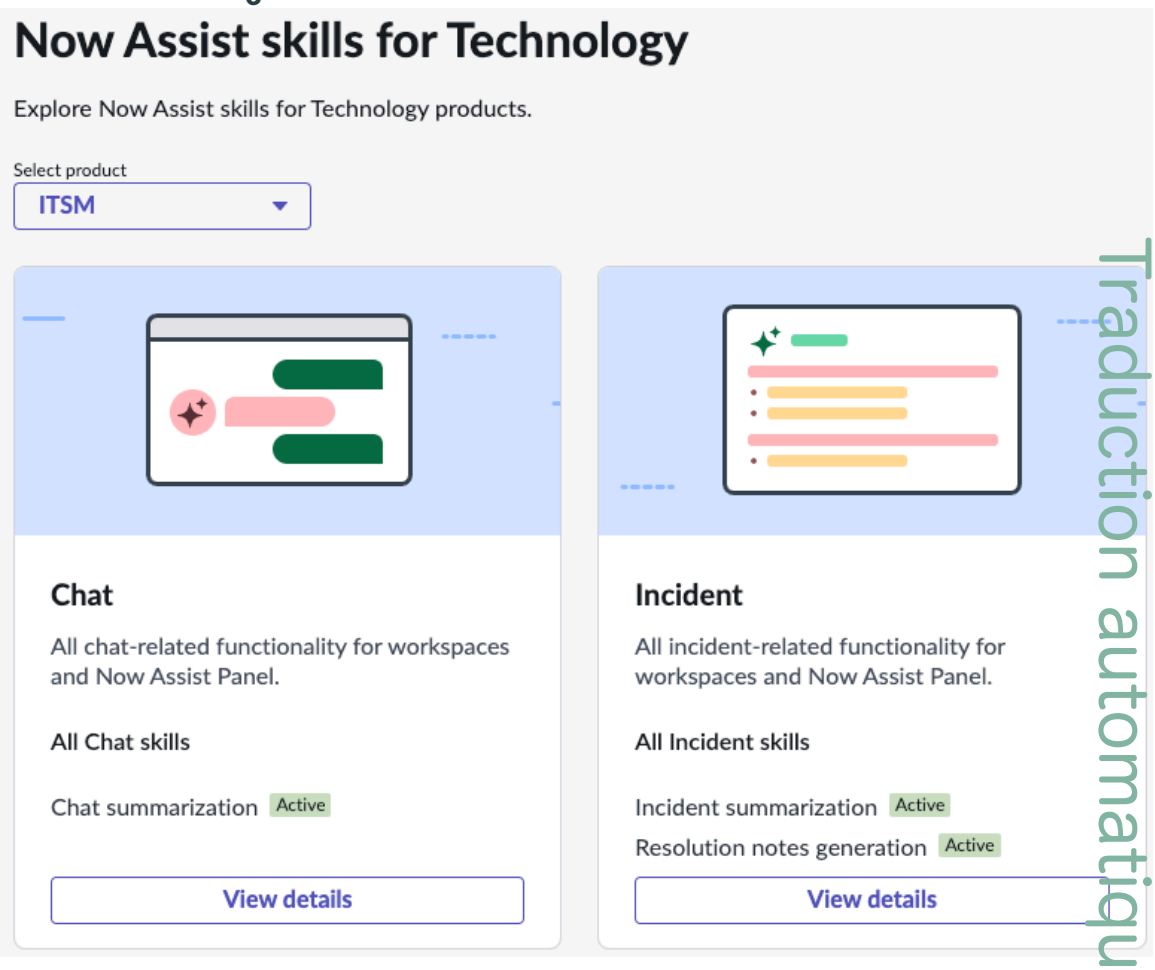
3. Activez les compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les compétences sont des fonctionnalités créées pour un cas d'utilisation spécifique dans une Now Assist application. Utilisez la Now Assist Admin page Fonctionnalités pour explorer les compétences disponibles avec les modules d'extension que vous avez installés. En sélectionnant le bouton **Afficher les détails** , vous pouvez afficher plus d'informations sur chaque compétence. Le diagramme suivant présente les fonctionnalités et les compétences disponibles dans le workflow Technologie.

Fonctionnalités et compétences disponibles Now Assist dans le workflow Technologie



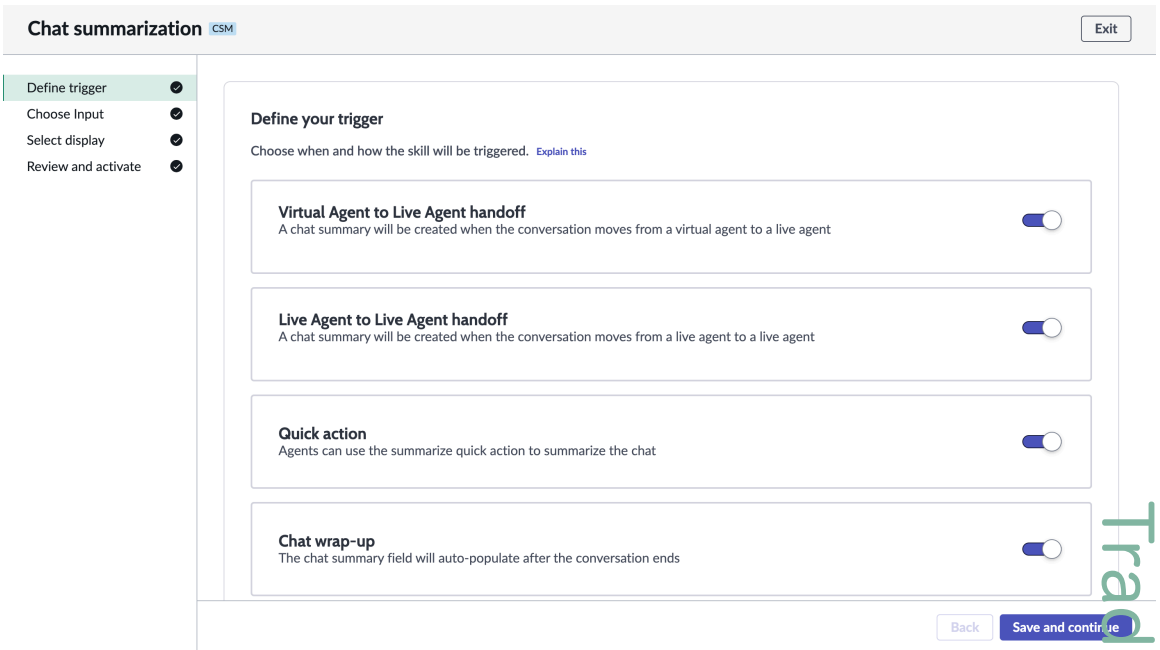
Traduction automatique

Après avoir décidé quelles compétences correspondent le mieux aux besoins de votre entreprise, vous pouvez les activer à partir de la console. Certaines compétences nécessitent une configuration afin que vous puissiez personnaliser la compétence en fonction de vos besoins, comme la détermination des entrées et des déclencheurs de compétences. Vous pouvez sélectionner les compétences que vous souhaitez configurer dans la page Fonctionnalités Now Assist Admin .

L'exemple suivant montre une étape de la configuration guidée du processus d'activation de la compétence, qui consiste à choisir où afficher la compétence. Les compétences peuvent être affichées dans le produit, y compris l'interface utilisateur principale et les espaces de travail, ou dans le Now Assist panneau. Vous pouvez choisir l'un ou l'autre des emplacements ou les deux. Le diagramme suivant montre le processus d'activation de la synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist Admin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

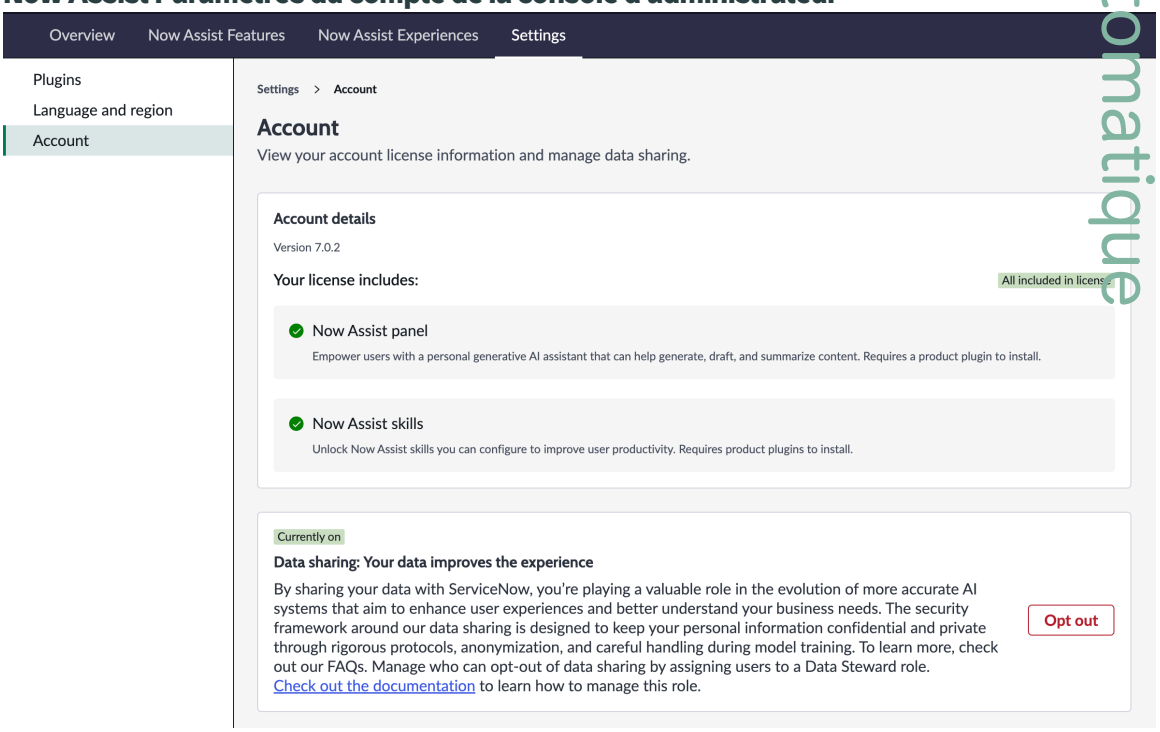
Activation de la synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist Admin



4. Vérifiez les paramètres de votre Now Assist compte.

La page Paramètres de la Now Assist console d'administration vous permet de configurer la prise en charge linguistique, si la traduction dynamique est activée sur votre instance, et d'examiner les détails de votre compte. Obtenez des informations à jour sur les modules d'extension disponibles et sur l'état du partage de données sur votre instance.

Now Assist Paramètres du compte de la console d'administrateur



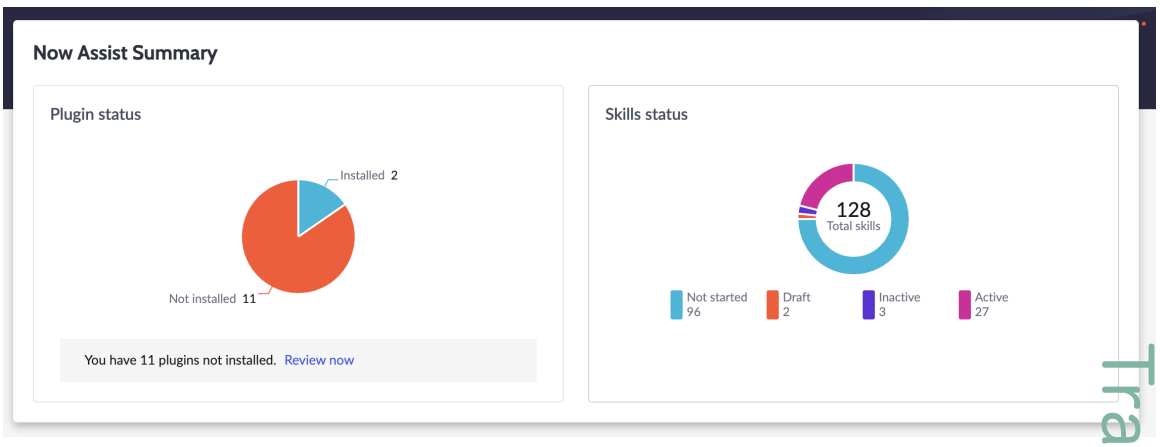
5. Surveillez et analysez les performances des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les mesures disponibles sur la page Vue d'ensemble pour passer en revue les résumés, les informations sur les performances et les problèmes qui requièrent votre attention. L'exemple suivant montre l'état actuel du module d'extension, ainsi que le nombre de compétences actives.

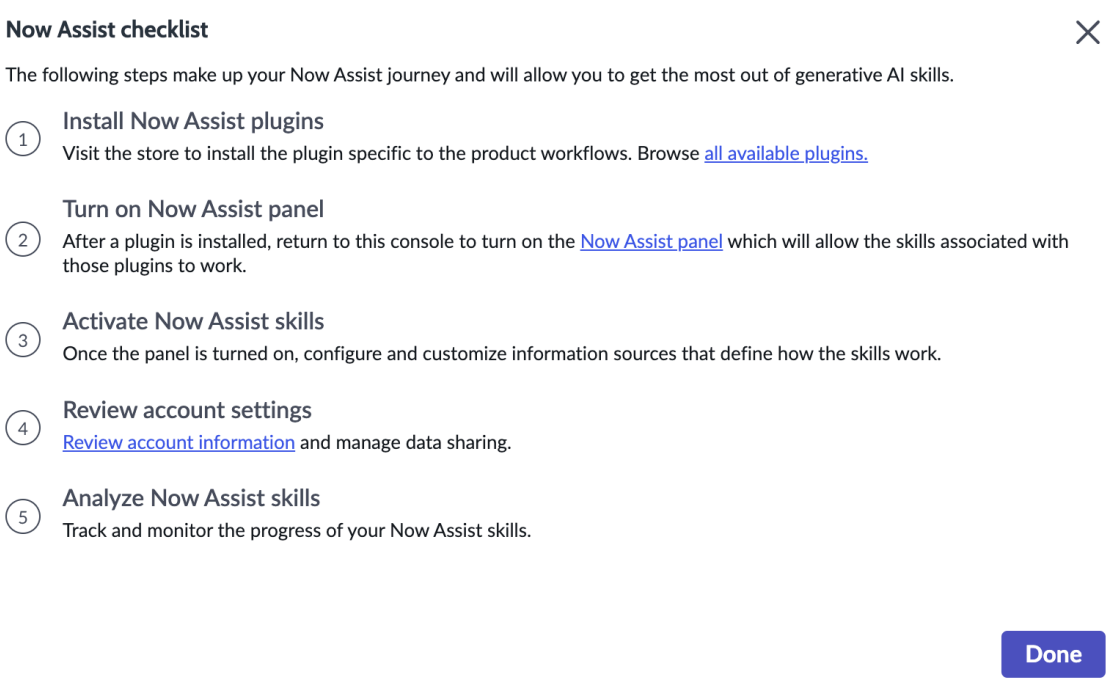
Module d'extension et état des compétences sur la page Vue d'ensemble Now Assist Admin



La Now Assist Admin console contient la **liste de vérification du parcours Now Assist** avec des instructions supplémentaires pour l'implémentation Now Assist sur votre instance.

Now Assist Liste de vérification du parcours

Vous pouvez consulter à tout moment la liste de contrôle suivante à partir de la page Vue d'ensemble de la Now Assist Admin console pour guider votre implémentation d'applications, de fonctionnalités et de Now Assist compétences.



En savoir plus sur le Now Assist parcours

- Obtenir une vue d'ensemble de le ou la Now Assist cadre.
- Découvrez le Now Assist panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Explorer le Now Assist compétences disponible.
- Activer et configurer un Now Assist compétence à l'aide de la Now Assist Admin console.
- Analysez et surveillez Now Assist l'utilisation et les performances des compétences.

Panneau Now Assist

Avec le panneau, vous pouvez obtenir de l'aide Now Assist des expériences d'IA générative pour résoudre plus rapidement les problèmes des clients. Utilisez cette interface conversationnelle pour résumer une conversation instantanée, un ticket ou un incident, obtenir de l'aide ou générer des notes de résolution afin d'obtenir le contexte de ces informations plus rapidement.

Remarque :
Next Experience doit être activé pour utiliser le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Considerations for activating Next Experience .

Now Assist Vue d'ensemble

Les agents peuvent utiliser le panneau pour interagir avec l'IA générative et obtenir de l'aide Now Assist de celle-ci. Dans le Now Assist panneau, vous pouvez augmenter votre productivité et votre efficacité en utilisant l'expérience d'IA générative pour résumer une conversation instantanée, un ticket, un incident ou générer des notes de résolution.

Les aspects conversationnels du panneau, tels que la Now Assist détection de compétences, sont alimentés par Now LLM Service.

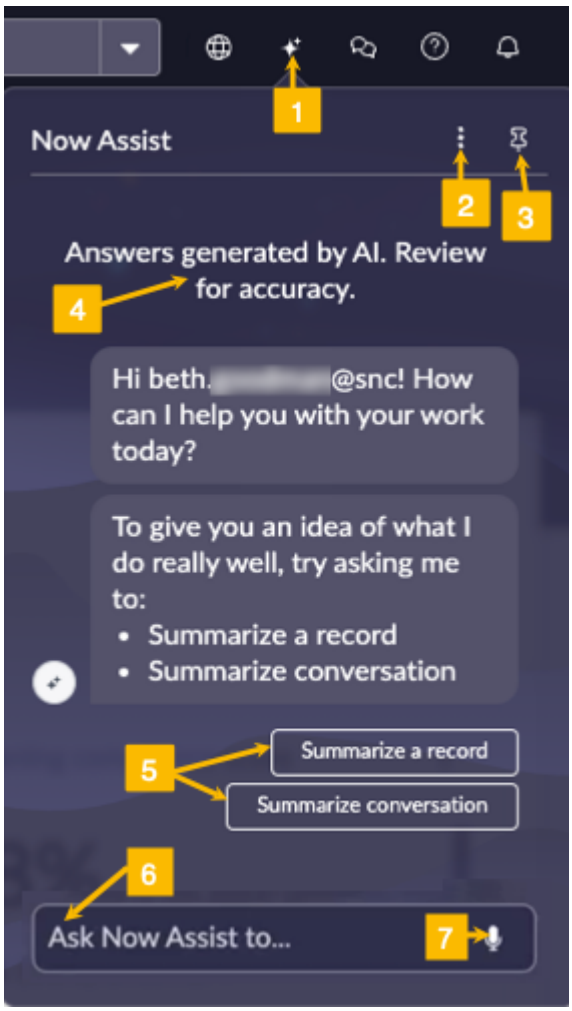
Remarque :
Now Assist Les compétences doivent être activées pour apparaître sur le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Now Assist compétences.

Commençons par sélectionner l'icône Now Assist pour afficher le Now Assist panneau.

Traduction automatique

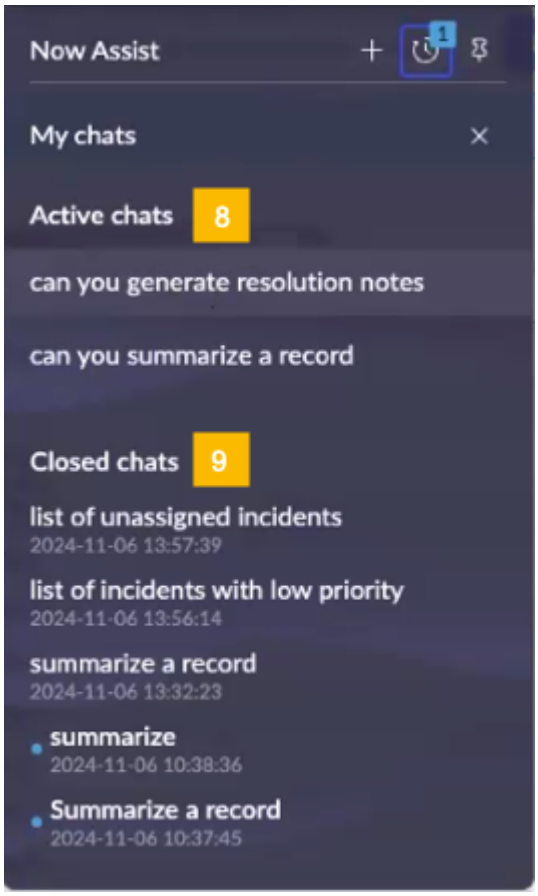
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le Now Assist panel comprend :

Numéro d'élément	Description
1 : ✦	Icône Now Assist Affiche le Now Assist panneau. Si un chiffre apparaît dans un carré, il indique le nombre de messages que vous avez manqués lorsque le Now Assist panneau a été fermé. ✦1
2 : ⋮	Icône de réinitialisation Sélectionnez l'icône de réinitialisation si vous pensez que cela ne comprend pas ce que Now Assist vous voulez et que vous souhaitez redémarrer la conversation. Si vous réinitialisez la conversation, les messages existants sont supprimés et une nouvelle conversation est lancée. Vous ne pourrez plus accéder aux messages précédents après avoir réinitialisé la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro d'élément	Description
3 : 	Icône Punaise Épinglez en permanence le Now Assist panneau à l'écran.
4 - Now Assist Message	Indique que les réponses sont générées par l'IA.
5 - Boutons d'option	Boutons d'option
6 : demandez à Now Assist de ..... champ	Champ dans lequel l'utilisateur peut saisir des actions.
7 - Saisie vocale	Si Saisie vocale cette option est activée, sélectionnez l'icône du microphone ou le raccourci clavier pour utiliser votre voix afin d'interagir avec le Now Assist panneau. Après avoir parlé, il y a une pause pendant que le système transcrit le texte, puis l'affiche à l'écran. Pour plus d'informations sur l'activation, Saisie vocalereportez-vous à la section Activer l'entrée vocale pour Now Assist le panneau . Voir Next Experience keyboard shortcuts les Now Assist raccourcis de menu (Saisie vocale mode) pour Microsoft et MacOS.
8 - Messageries instantanées actives	Toutes les messageries instantanées actives s'affichent dans la section Messageries instantanées actives. dans la section Messageries instantanées actives du .Now Assist Vous pouvez créer des messageries instantanées supplémentaires en sélectionnant l'icône + dans l'en-tête.
9 - Chats fermés	Affiche toutes les messageries instantanées fermées. Si vous sélectionnez l'une des messageries instantanées fermées, vous pouvez afficher son historique.

Now Assist est disponible dans les versions et Next ExperienceInterface utilisateur principale. Les captures d'écran suivantes montrent le Now Assist panneau allumé Next Experience et Interface utilisateur principale les écrans.

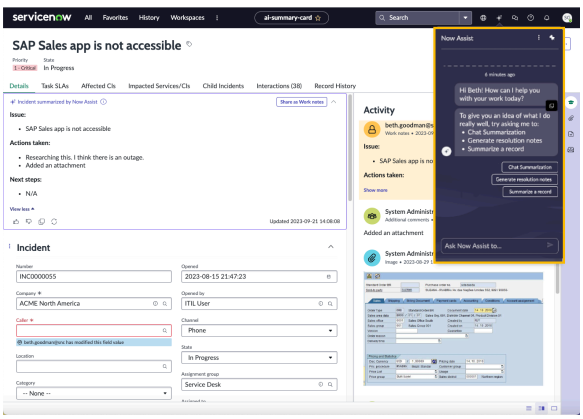
Panneau Now Assist

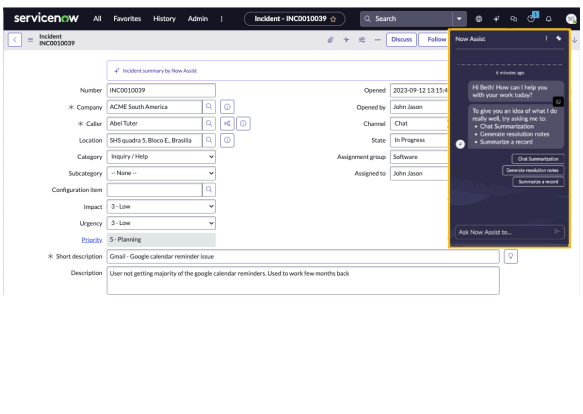
Next Experience	Interface utilisateur principale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist (suite)





Si vous pensez que vous ne comprenez pas ce que Now Assist vous voulez et que vous souhaitez redémarrer la conversation, sélectionnez l'icône de ⋮ dans le Now Assist panneau. Si vous réinitialisez la conversation, les messages existants sont supprimés et une nouvelle conversation est lancée. Vous ne pourrez plus accéder aux messages précédents après avoir réinitialisé la conversation.

Navigation à partir du Now Assist panneau

Vous pouvez naviguer à partir du Now Assist panneau sans quitter la conversation actuelle en saisissant une demande de navigation dans le champ **Demander Now Assist à...** Si vous saisissez « Me diriger vers les incidents actifs », Now Assist un bouton s'affiche qui vous permet d'afficher les incidents actifs.

Synthèse de la messagerie instantanée

Apprenez rapidement les détails d'une discussion en lisant un résumé de la conversation instantanée. La synthèse de la messagerie instantanée vous donne suffisamment de détails sur la messagerie instantanée pour que votre demandeur n'ait pas à vous répéter les mêmes informations.

Pour générer une synthèse de la messagerie instantanée à partir du panneau, sélectionnez Synthèse de la Now Assist**messagerie instantanée** ou saisissez résumer la messagerie instantanée dans le champ **Demander Now Assist à** champ.

Remarque :
Vous pouvez également générer un résumé de la messagerie instantanée à l'aide de l'action rapide / summarize dans Messagerie instantanée d'agent.

Pour en savoir plus sur la synthèse de la messagerie instantanée, reportez-vous à la section Synthèse de la messagerie instantanée.

Synthèse du ticket ou de l'incident

Apprenez rapidement les détails d'un ticket ou d'un incident en lisant un résumé de ticket. La synthèse vous donne suffisamment de détails sur l'interaction pour que votre demandeur n'ait pas à vous répéter les mêmes informations.

Vous pouvez générer une synthèse de ticket ou d'incident à partir du Now Assist panneau pour Now Assist pour CSM, Now Assist pour HRSDou Now Assist pour ITSM:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Now Assist pour CSM, sélectionnez **Résumer l'enregistrement** ou saisissez Résumer un enregistrement dans le champ **Demander Now Assist à** .
- Pour Now Assist pour HRSD, sélectionnez **Résumer l'enregistrement** ou saisissez Résumer un enregistrement dans le champ **Demander Now Assist à** .
- Pour Now Assist pour ITSM, sélectionnez **Résumer l'incident** ou saisissez Résumer un incident dans le champ **Demander Now Assist à** .

Pour en savoir plus sur la synthèse du ticket ou de l'incident, reportez-vous à la section Synthèse des enregistrements.

Aide pour la conversation

Obtenez des réponses précises et précises à vos questions en utilisant l'option de compétence Obtenir de l'aide dans le Now Assist panneau. Cette compétence est disponible pour toutes les personnes bénéficiant d'options Now Assist .

Pour en savoir plus sur Now Assist la compétence Aide conversationnelle, qui représente Obtenir de l'aide dans le panneau, reportez-vous à la Now Assist rubrique Now Assist Aide conversationnelle.

Génération de notes de résolution

Découvrez rapidement les détails de la résolution d'une interaction en générant et en lisant des notes de résolution.

Pour générer des notes de résolution à partir du panneau, sélectionnez **Générer des**Now Assist notes de résolution ou saisissez des notes de génération de résolution dans le champ **Demander Now Assist à**.

Pour plus d'informations sur la génération de notes de résolution, reportez-vous à la section Génération de notes de résolution.

Now Assist Menu contextuel

Le Now Assist menu contextuel utilise l'IA générative pour aider les agents à résumer, créer et modifier le contenu écrit, rationalisant ainsi leurs tâches d'écriture.

Les agents produisent différents types de contenu, notamment des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée. Le Now Assist menu contextuel utilise l'IA générative pour aider les agents à résumer, créer et modifier des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée. Les agents peuvent prévisualiser le contenu généré par l'IA, faire défiler le contenu précédemment créé et affiner le texte à l'aide de l'IA. Le Now Assist menu contextuel peut être déclenché à partir de n'importe quelle application ou champ d'un ServiceNow espace de travail où le Now Assist menu contextuel est activé.

Le Now Assist menu contextuel libère la puissance de l'IA générative et est disponible pour Next Experience :

- Gestion du service clientèle (CSM)
- Ressources humaines (RH)
- Gestion des services IT (ITSM)
- Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)
- Gestion des opérations IT (ITOM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Now Assist menu contextuel n’est pas disponible avec Interface utilisateur principale.

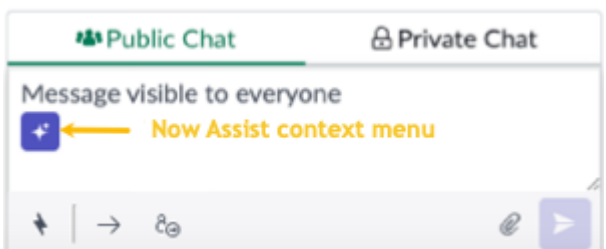
Utilisation du Now Assist menu contextuel

Le Now Assist menu contextuel est disponible dans n’importe quel champ où le bouton flottant Now Assist ( ) apparaît. Si vous commencez à taper dans le champ, un menu apparaît avec les actions de menu contextuel disponibles Now Assist . Le Now Assist menu contextuel vous aide à résumer, créer ou modifier la documentation existante.

Fenêtre de messagerie instantanée à l’aide du Now Assist menu contextuel

Vous pouvez utiliser le menu contextuel lorsque vous communiquez avec des Now Assist utilisateurs dans Messagerie instantanée d'agent:

Si la génération du texte prend trop de temps ou si le Now LLM Service n’est pas disponible, un message d’erreur s’affiche.



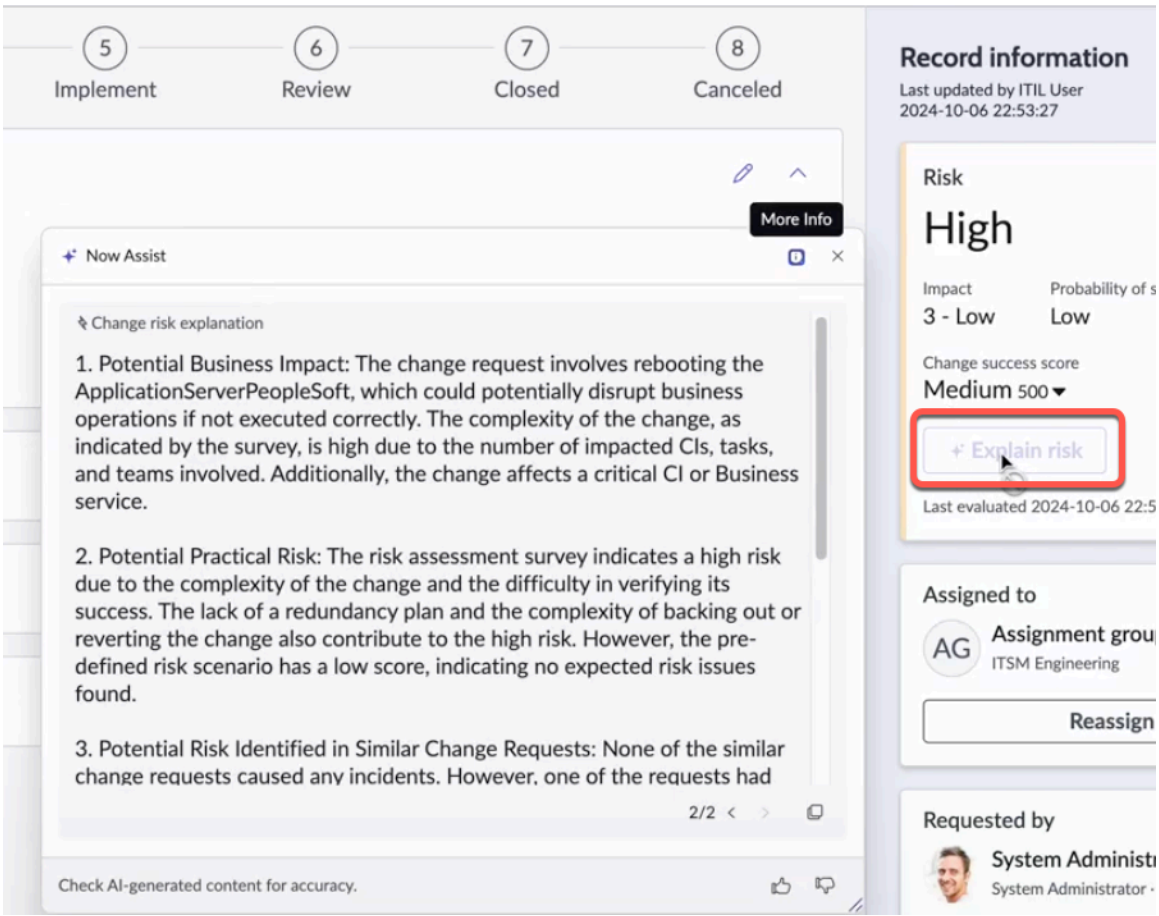
Explication du risque de la demande de changement à l’aide du Now Assist menu contextuel

Le Now Assist menu contextuel rend l’explication du risque de la demande de changement disponible dans l’espace de travail et sur UI16 après évaluation et calcul.

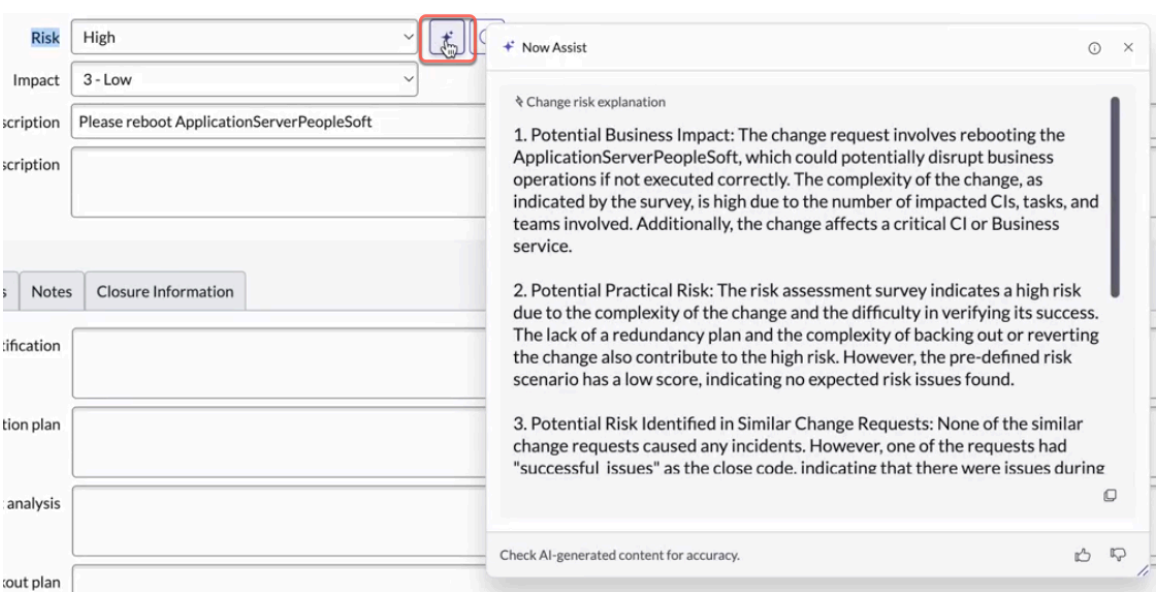
Lorsque le risque est évalué et calculé, vous verrez le bouton **Expliquer le risque** avec Now Assist sur l’espace de travail affichant l’explication du risque dans une boîte de dialogue dans la section Informations d’enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le risque est évalué et calculé, Now Assist de l'interface utilisateur UI16 affiche l'explication du risque dans une boîte de dialogue.



Remarque :
L'explication du risque présentée dans la boîte de dialogue est évaluée et calculée sur le formulaire de demande de changement.

Pour plus d'informations sur l'évaluation et le calcul des risques, reportez-vous à la section Risk assessment .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

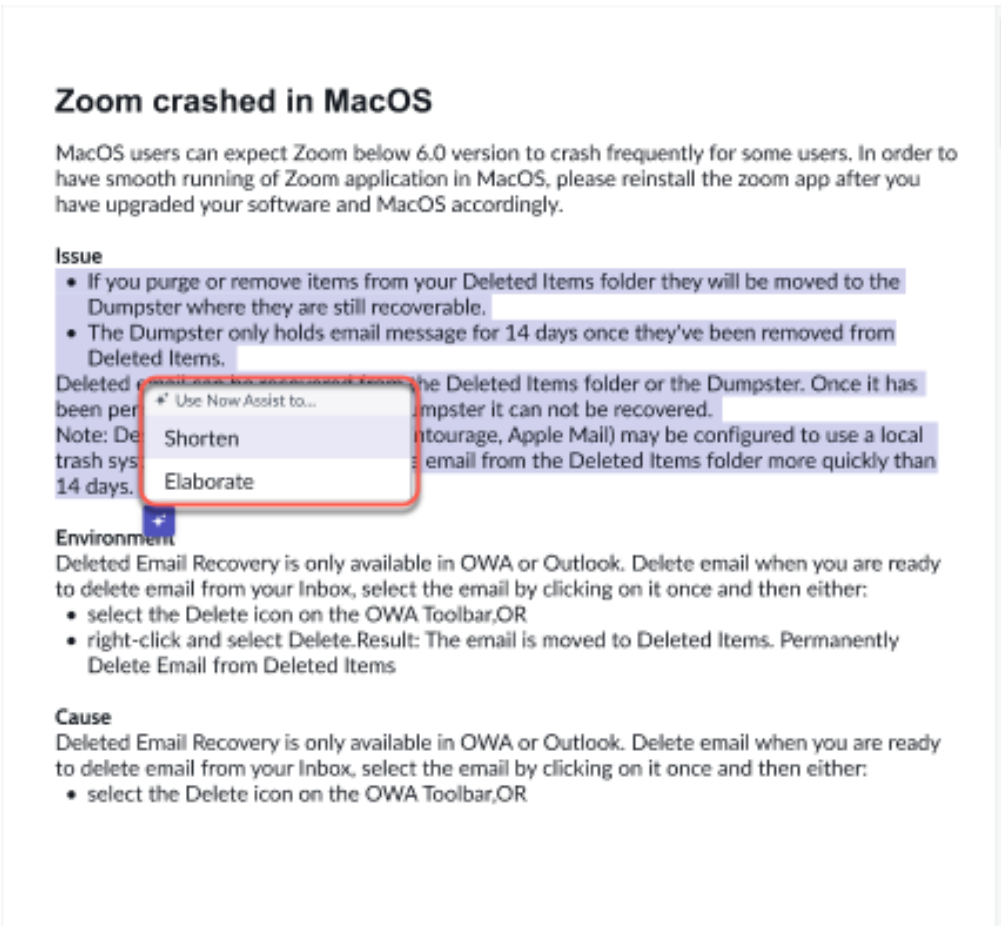
Modification du contenu des articles à Base de connaissances l'aide du menu de Now Assist contenu

Le Now Assist menu contextuel active les options de modification de contenu assisté par l'IA générative pour Base de connaissances la création et pour fournir des notes de résolution dans les espaces de travail et UI16.

Lorsque vous ouvrez un article de la base de connaissances et que vous sélectionnez son contenu, Now Assist et flotte avec votre souris.

Lorsque vous survolez l'icône Now Assist , les options de menu suivantes s'affichent pour vous aider à modifier le contenu :

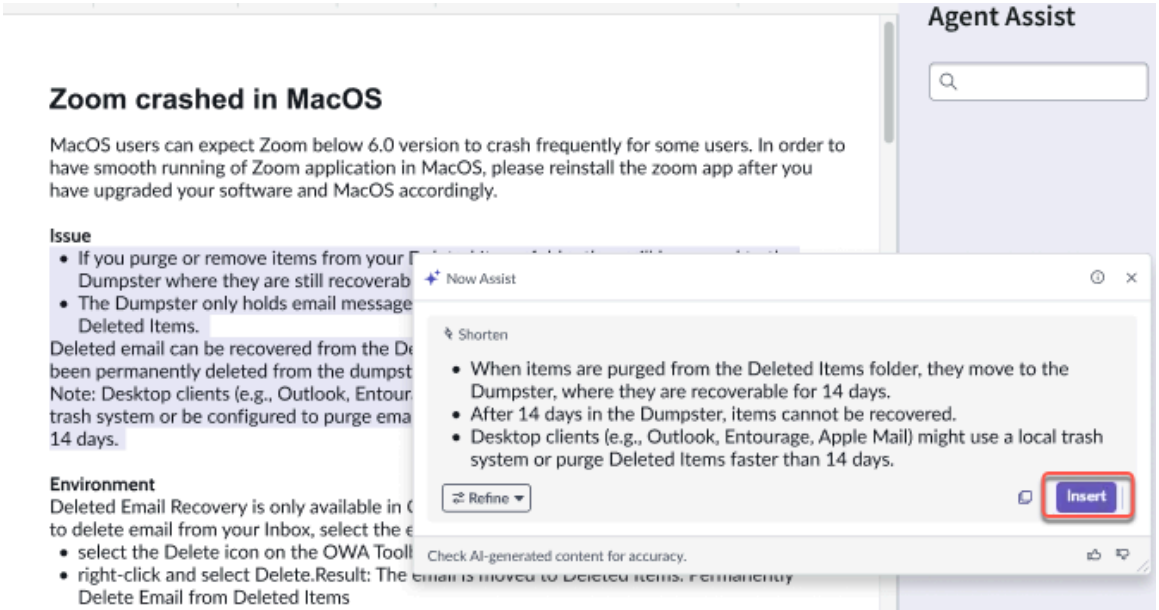
- **Préciser** : l'IA générative détaille le texte sélectionné.
- **Raccourcir** : l'IA générative raccourcit le texte sélectionné.



Vous pouvez insérer le contenu élaboré ou raccourci de l'IA générative dans les articles à l'aide Base de connaissances du bouton **Insérer** et les mettre à jour ou les publier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



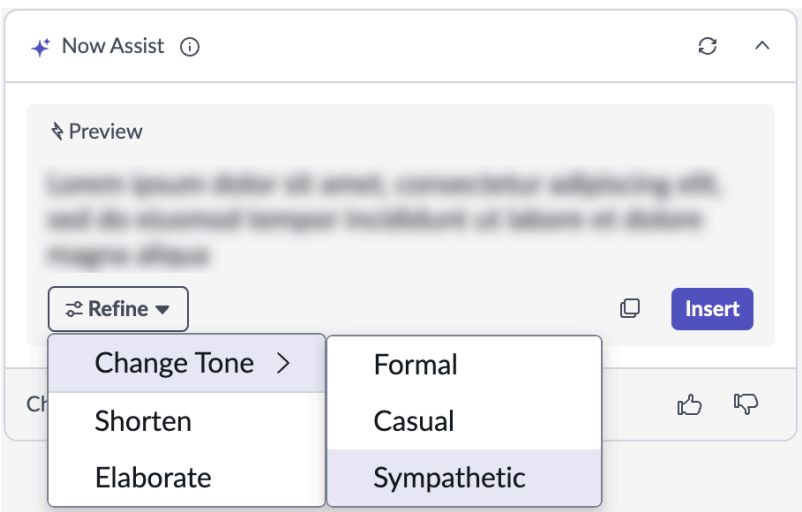
Pour plus d'informations sur la génération d'articles Base de connaissances à l'aide du menu contextuel Now Assist, reportez-vous à la section Edit an article using the Now Assist context menu .

Changer le ton à l'aide du Now Assist menu contextuel

Le Now Assist menu contextuel permet aux utilisateurs de modifier le ton de leur contenu. Les utilisateurs peuvent choisir entre un ton décontracté, formel et sympathique pour améliorer davantage leur contenu, en utilisant les capacités de l'IA générative.

Lorsque vous survolez l'icône ou sélectionnez le menu **Affiner**, l'option **de menu Modifier** le Now Assist ton s'affiche.

Vous pouvez ensuite choisir un ton préféré et sélectionner **Formel**, **Décontracté** et **Sympathique**. Examinez les changements et sélectionnez **Insérer** pour finaliser le nouveau texte.



Remarque :
Si vous ne voyez pas l'option de changement de tonalité pour votre application ou produit, contactez ServiceNow.

Limiter le nombre d'appels d'affinement de contenu à l'aide du Now Assist menu contextuel

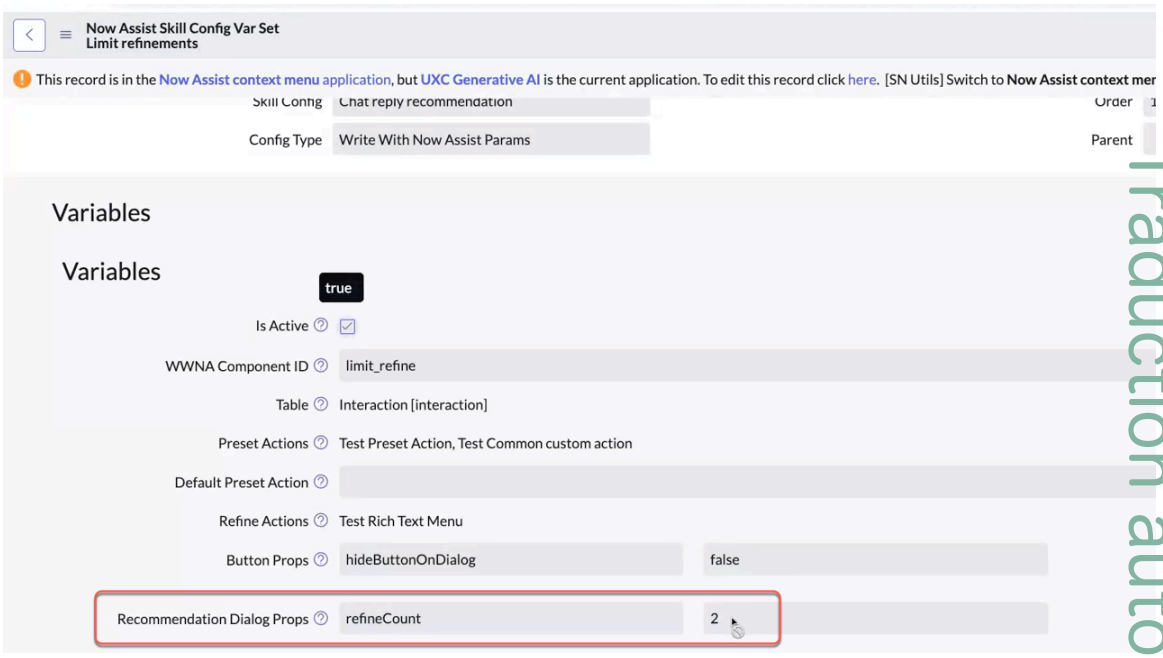
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez et limitez le nombre d'affinements de contenu pour la compétence par session à l'aide du Now Assist menu contextuel. Par défaut, le nombre maximal d'affinement n'est pas défini et vous pouvez configurer pour le limiter.

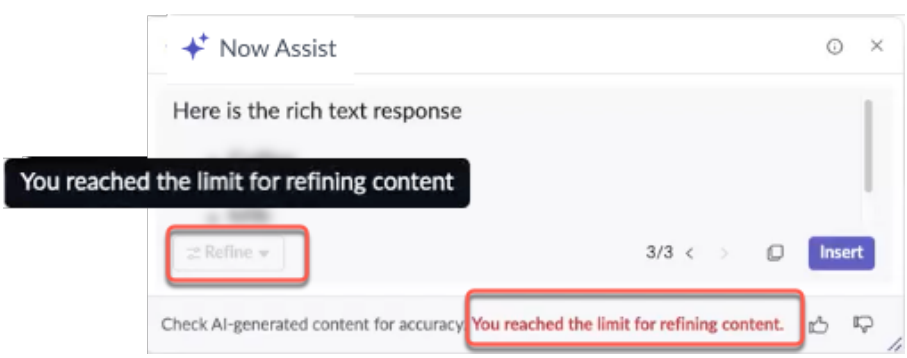
Vous pouvez configurer la limitation des appels d'affinement dans le champ **Propriétés de la boîte de dialogue Recommandations** de l'enregistrement **Limiter les affinement** à l'aide de la `refineCount` propriété.

Remarque :
L'enregistrement **des raffinements de** limite est disponible dans l'enregistrement du jeu de Now Assist variables de configuration dans l'application Now Assist du menu contextuel Compétence.



Vous pouvez définir le refineCount comme suit :

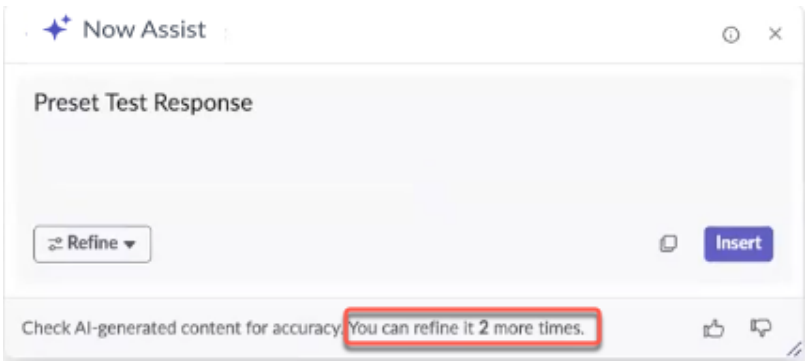
- La valeur par défaut de la propriété est **-1**. Si la valeur est inférieure à 0, le nombre d'améliorations apportées à la compétence est illimité.
- Si vous indiquez 0 comme valeur, le bouton d'affinage est désactivé et le Vous avez atteint la limite d'affinage du contenu. Le message s'affiche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous le configurez avec une valeur supérieure à 0, vous pourrez affiner le contenu en fonction de la valeur définie. Par exemple, si vous définissez refineCount sur 2, vous ne pourrez affiner le contenu que deux fois.



Recommandations par e-mail à l'aide du Now Assist menu contextuel

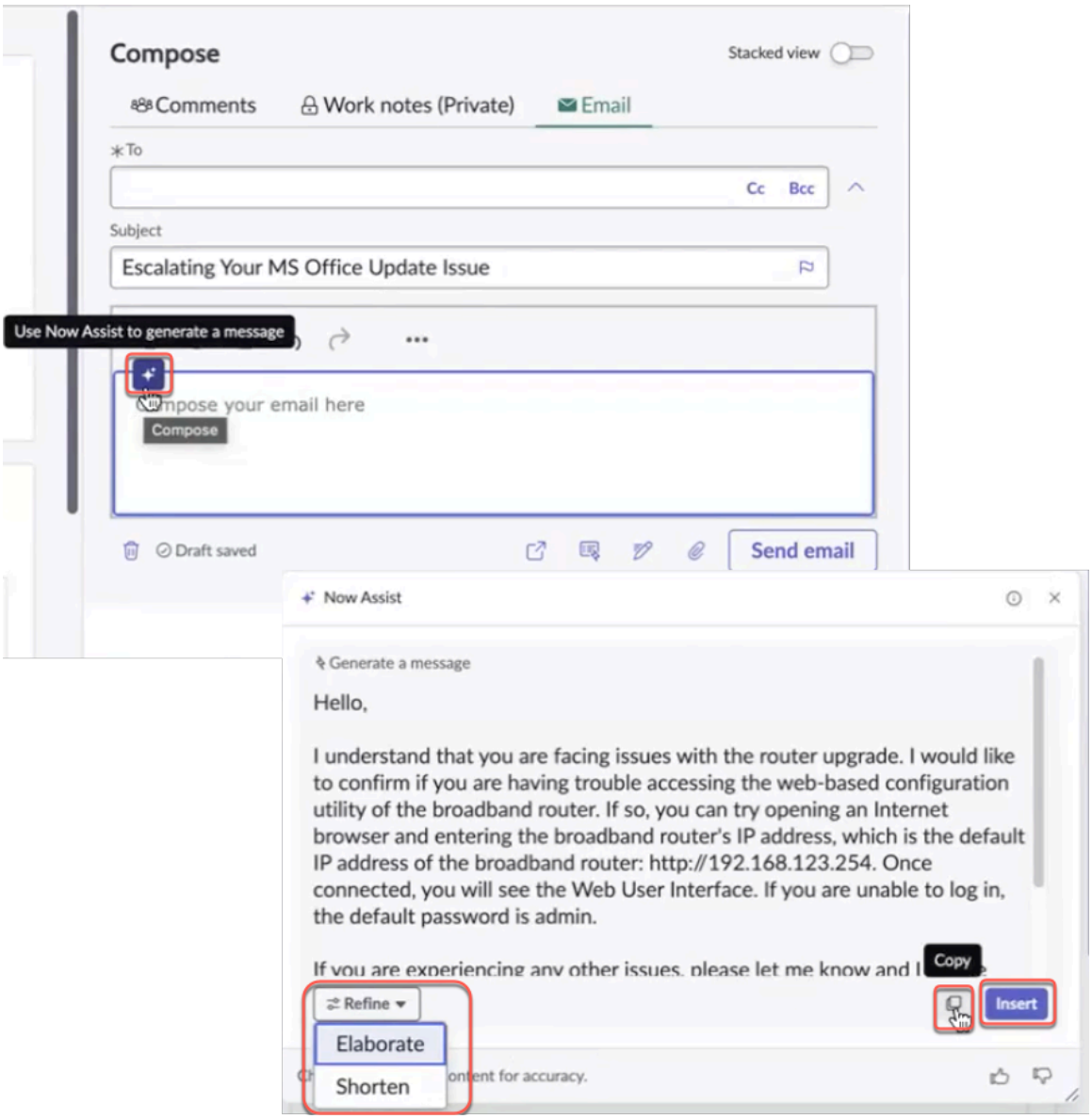
Utilisez le Now Assist menu contextuel pour composer ou répondre à des e-mails contenant des recommandations provenant de suggestions de modèles d'IA Now Assist générative. Le Now Assist menu contextuel permet aux utilisateurs de générer des recommandations de réponse par e-mail dans les nouveaux scénarios, transférer, répondre ou répondre à tous.

Composer un e-mail

Lorsque vous composez un nouvel e-mail, l'icône Menu Now Assist) qui affiche le message s'affiche Utilisez Now Assist pour générer un message. Lorsque vous sélectionnez l'icône, l'IA générative génère une recommandation de message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



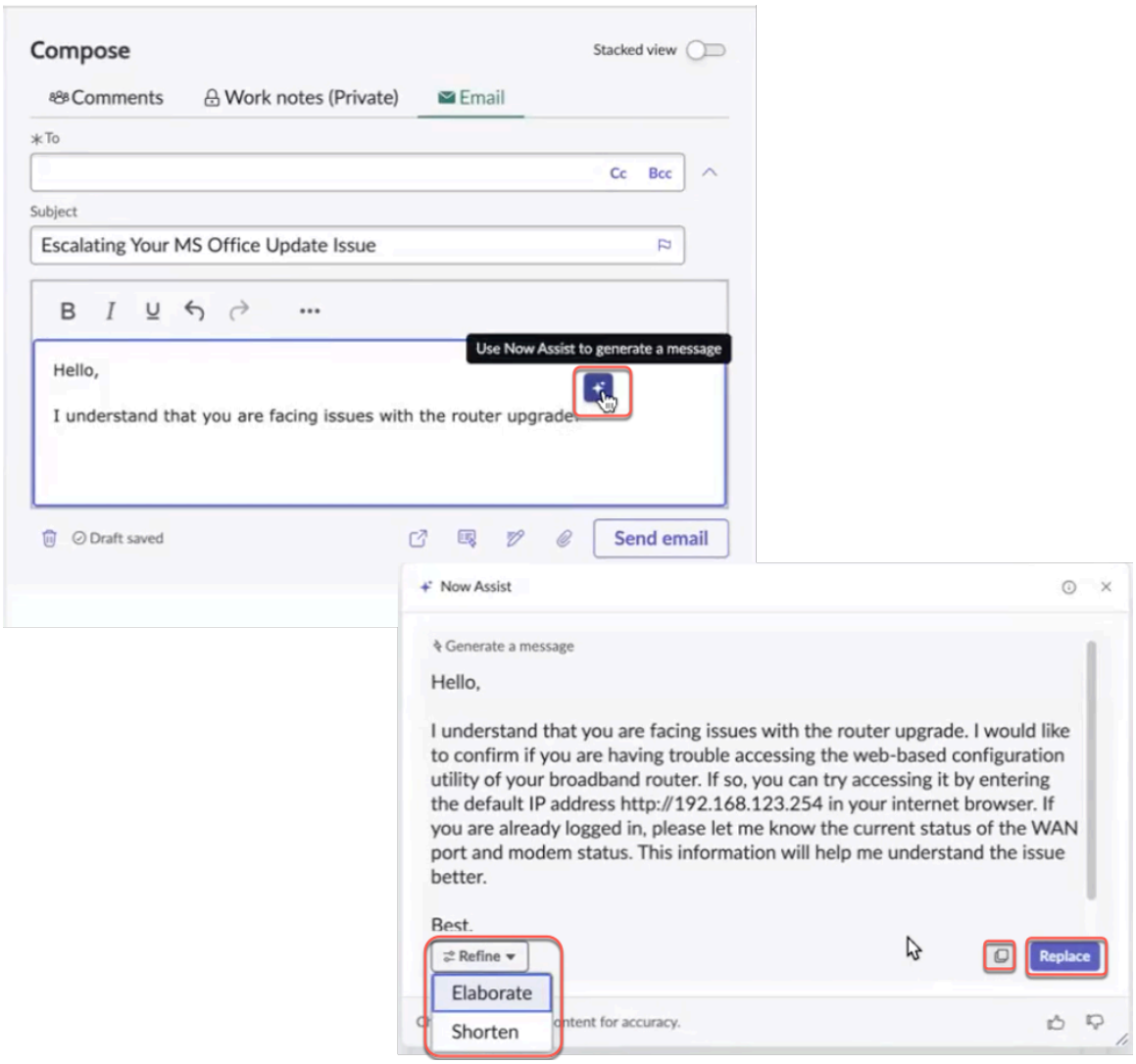
Vous pouvez affiner le texte généré en sélectionnant les options de menu contextuel **Élaborer** ou **Raccourcir** dans le Now Assist modèle Admin. Vous pouvez également copier le nouveau texte ou **insérer** le texte généré dans le corps de l'e-mail.

Terminer les brouillons d'e-

Vous pouvez utiliser le Now Assist menu contextuel pour terminer vos e-mails rédigés. Vous pouvez entrer du texte et utiliser l'IA générative pour vous aider à terminer vos brouillons en sélectionnant l'icône Now Assist du menu contextuel ( ) qui affiche le message Utilisez Now Assist pour générer un message. Lorsque vous sélectionnez l'icône, vous voyez que l'IA générative génère le message pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez affiner davantage le texte généré en sélectionnant les options de menu contextuel **Élaborer** ou **Raccourcir** dans le modèle d'administration Now Assist . Vous pouvez également copier le nouveau texte ou sélectionner **Remplacer** pour remplacer le texte généré dans le corps de l'e-mail.

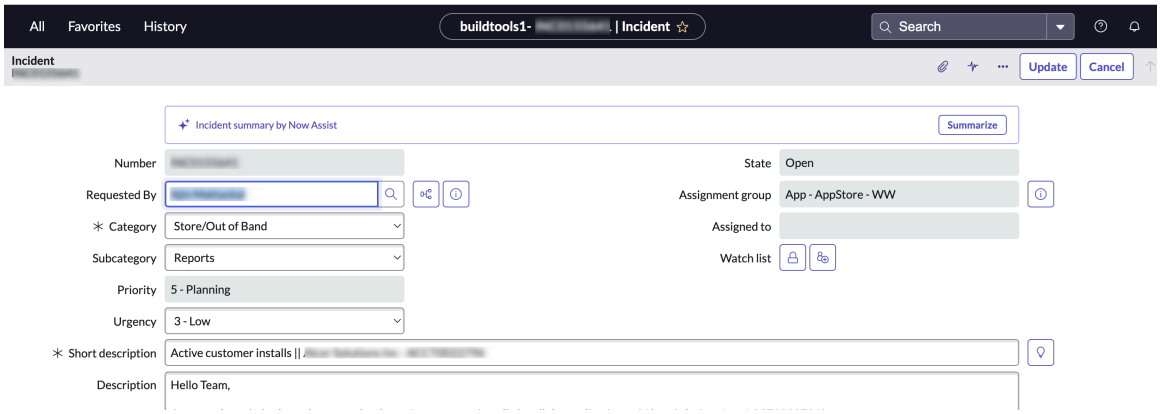
Résumer les enregistrements avec le Now Assist menu contextuel

Utilisez le Now Assist menu contextuel pour générer un résumé d'enregistrement pour la page, à l'aide Application d'IA générative des options de synthèse assistée dans les espaces de travail et UI16. Le Now Assist menu contextuel peut générer un nouveau résumé, développer ou réduire la carte de résumé, partager le résumé dans des notes de travail, régénérer ou copier le résumé.

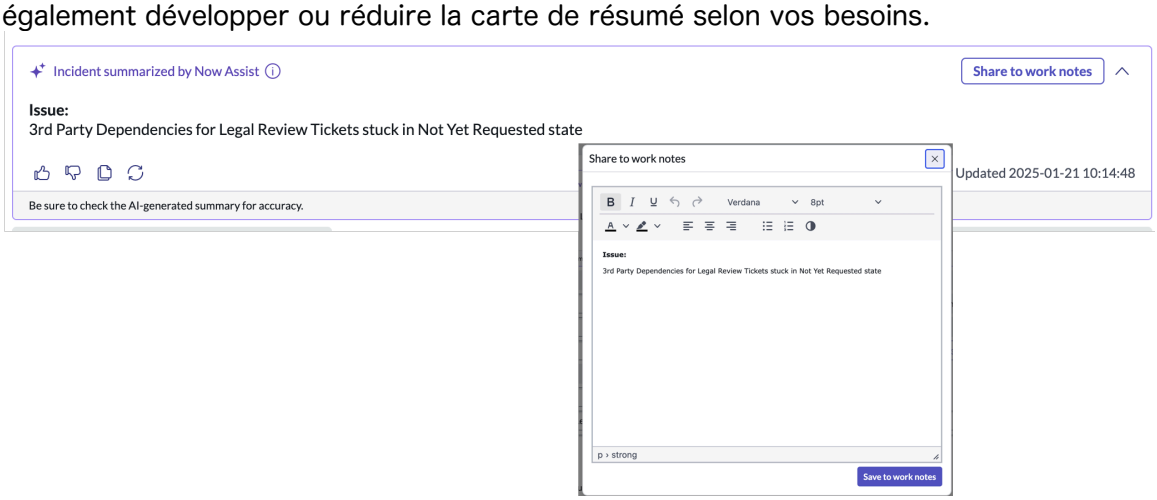
Accédez à n'importe quelle page d'enregistrement pour accéder à l'icône du Now Assist menu contextuel (avec le message Résumé de l'incident par Now Assist. Sélectionnez **Résumer** pour utiliser l'IA générative afin de générer un résumé d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez utiliser le bouton **Partager dans les notes de travail** pour partager le résumé dans les notes de travail. Vous pouvez également développer ou réduire la carte de résumé selon vos besoins.



Pour fournir des commentaires, utilisez les icônes Commentaire (icône) ou (icône Si vous n'êtes pas satisfait du résumé fourni, utilisez l'icône) pour régénérer le résumé. Vous pouvez également copier le résumé dans le presse-papiers à l'aide de l'icône Copier (icône).

Now Assist Menu contextuel Tableau de bord d'utilisation

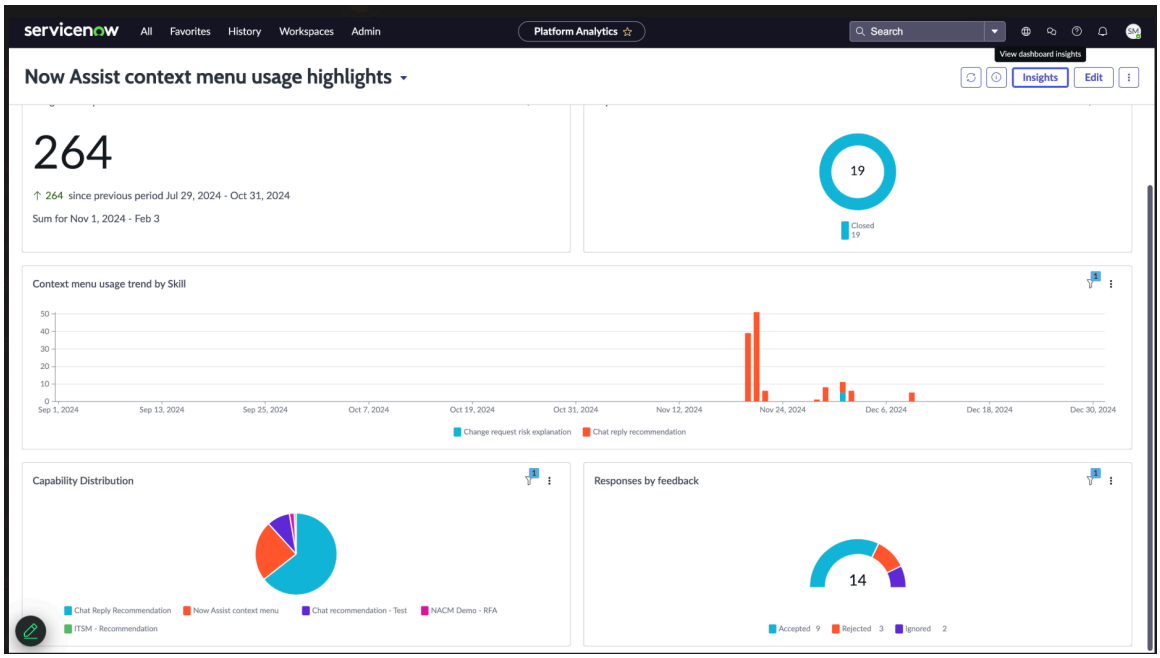
Utilisez le Now Assist tableau de bord Menu contextuel pour surveiller l'utilisation du Now Assist menu contextuel dans les différentes applications.

Le Now Assist tableau de bord d'utilisation du menu contextuel fournit des aperçus des modèles d'utilisation, de la fréquence et de l'efficacité des actions du menu contextuel pour les utilisateurs et vous aide à affiner les fonctionnalités en conséquence. Le tableau de bord contient des indicateurs qui révèlent :

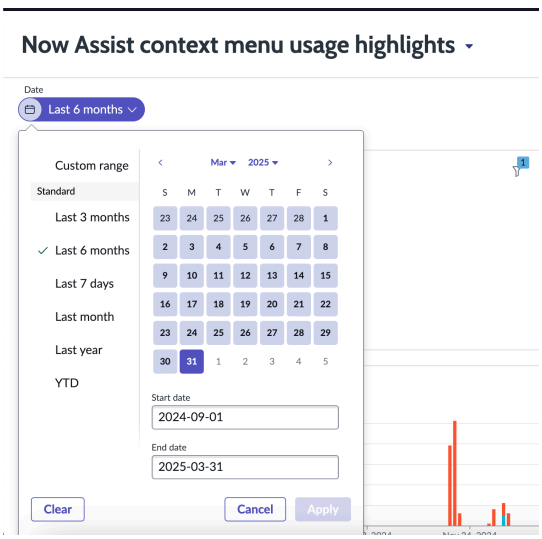
- Mesures d'utilisation
- Utilisation basée sur l'application
- Utilisation basée sur les compétences
- Distribution de la capacité
- Réponses par commentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



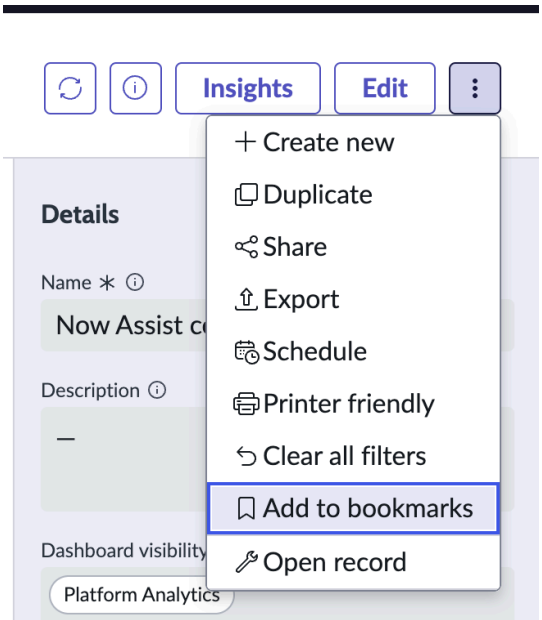
Le Now Assist tableau de bord d'utilisation du menu contextuel vous permet de filtrer les données en fonction de la date d'utilisation. Vous pouvez choisir parmi les options standard ou fournir une plage personnalisée et sélectionner Appliquer pour filtrer les données.



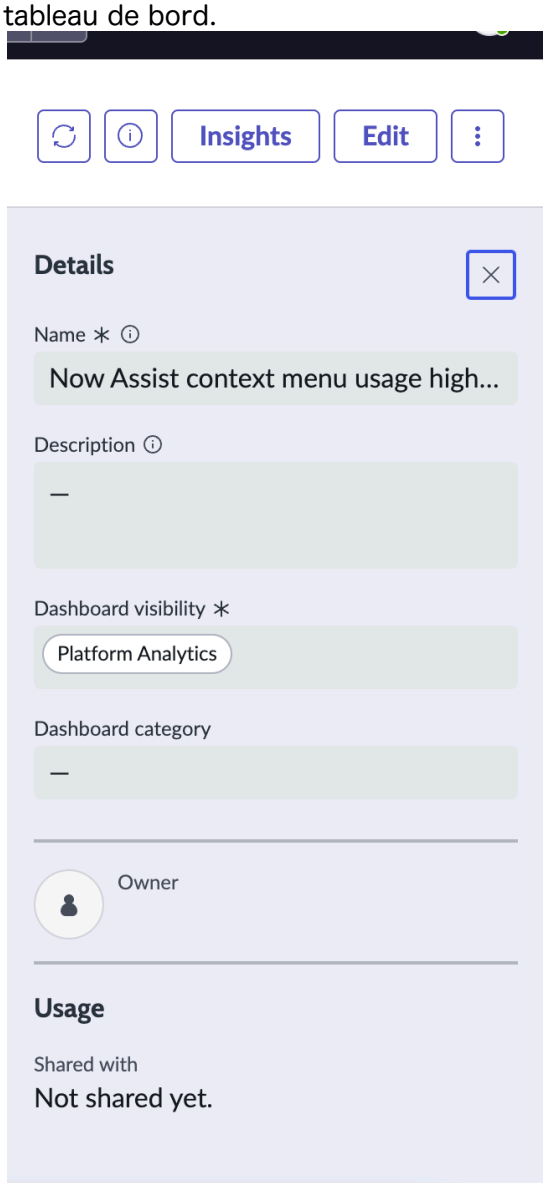
Vous pouvez actualiser, dupliquer, modifier, créer et exporter un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez également sélectionner l'icône d'informations (ⓘ) pour afficher les informations relatives au tableau de bord.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales

Matrice d'utilisation : le nombre ou le nombre de fois Now Assist où le menu contextuel a été utilisé pendant la durée sélectionnée. Vous avez la possibilité d'actualiser cette matrice, d'afficher les aperçus ou les suggestions disponibles et de filtrer davantage ces données en fonction de la date.

Durée implicite du commentaire : répartition des commentaires selon que la réponse est insérée ou fermée pendant la plage horaire sélectionnée. Vous avez la possibilité d'actualiser cette matrice, d'afficher les aperçus ou les suggestions disponibles et de filtrer davantage ces données en fonction de la date.

Tendance d'utilisation par compétence : distribution de l'utilisation totale basée sur les compétences qui utilisent le Now Assist menu contextuel. Vous avez la possibilité d'actualiser cette matrice, d'afficher les aperçus ou les suggestions disponibles et de filtrer davantage ces données en fonction de la date.

Distribution de la capacité : distribution de la capacité en fonction des différentes applications qui utilisent le Now Assist menu contextuel. Vous avez la possibilité d'actualiser cette matrice, d'afficher les aperçus ou les suggestions disponibles et de filtrer davantage ces données en fonction de la date.

Réponse par commentaire : champ Commentaire basé sur les journaux de l'IA générative. Les options sont acceptées, rejetées ou ignorées. Vous pouvez également actualiser cette matrice, afficher les aperçus ou les suggestions disponibles et filtrer davantage ces données en fonction de la date.

Aperçus : affichez des aperçus et des suggestions d'utilisation Now Assist .

`

Now Assist compétences

Now Assist fournissent des compétences d'IA générative adaptées pour répondre aux besoins des utilisateurs dans différents workflows.

Les sections suivantes décrivent les compétences disponibles Now Assist .

Compétences disponibles par workflow

Workflow	Produit	Compétences disponibles
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Synthèse des éléments de configuration (CI) • Gérer les éléments de configuration (CI) en double
Technologie	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	Synthèse de documents ADR et actions
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	Synthèse des problèmes
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Analyse d'alerte • Enquêtes sur les alertes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Explication du risque de la demande de changement • Synthèse des demandes de changement • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation par e-mail • Assistant d'incident • Synthèse des incidents • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé
Technologie	Now Assist for Security Incident Response	• Analyse post-incident • Actions recommandées en cas d'incident de sécurité • Synthèse des incidents de sécurité • Génération de notes de résolution • Aperçus de corrélation
Technologie		Connecteur du graphe de services Diagnostic
Technologie	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Synthèse de la conformité de l'éditeur
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• Équipes EAP Documentation sur l'IA générative • Résumé du projet par e-mail • Synthèse des commentaires • Synthèse de plusieurs commentaires • Documentation de l'IA générative du projet • Élément de planification Documentation sur l'IA générative • Génération de stories

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Synthèse du ticket • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation par e-mail • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé • [store-future: BEGIN review]Synthèse des appels vocaux[End]
Client	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• Génération de la base de connaissances • Barre latérale Résumé • Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux
Client	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Synthèse du ticket de réclamation • Synthèse du ticket de litige
Client	Now Assist for PSDS	• Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse des tickets gouvernementaux • Génération de notes de résolution
Client	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Synthèse des tickets pour l'intégration du compte • Synthèse de l'engagement • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Résumé des tickets de problèmes de service • Synthèse du test • Assistant de mappage de transformation • Synthèse des points de contact
Employé	Now Assist for Health and Safety	Synthèse des incidents Health and Safety

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Synthèse de la messagerie instantanée • Barre latérale Résumé • Recommandation de messagerie instantanée • Génération de la base de connaissances • Recommandation par e-mail • Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution
Employé	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Synthèse des questions juridiques • Synthèse de la demande juridique
Employé	Now Assist in Contract Management	• Analyse du contrat • Extraction des métadonnées du contrat
Employé	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	Réserver un espace Rubrique LLM dans Now Assist dans Agent virtuel
Créateur	Now Assist for Creator	• Génération d’application • Génération d’éléments de catalogue • Recommandations de code intelligentes • Génération de visualisation de données • Génération de flux • Recommandations relatives au flux • Génération de playbook • Affiner le contenu • Automatisation des processus robotisés Génération de bot (RPA) • Génération de spokes • Génération d’interface utilisateur • Analyse des notes de travail
Plateforme	Now Assist Plateforme	**Now Assist Expérience conversationnelle**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences disponibles par workflow (suite)

Workflow	Produit	Compétences disponibles
		• Now Assist Résultats Genius de questions-réponses • Now Assist Commande de catalogue multi-tours • Now Assist Sujets • Flux secondaires et actions **Knowledge** Recommandation du contenu de connaissances **Compétences de la plateforme** Compétence d'exportation de tableaux de bord et de visualisations Navigation Now Assist Recherche dans la base de connaissances du panneau
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Synthèse du ticket de facture
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Synthèse des tickets de fournisseur
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Synthèse des prestataires pour Sourcing and Procurement Operations

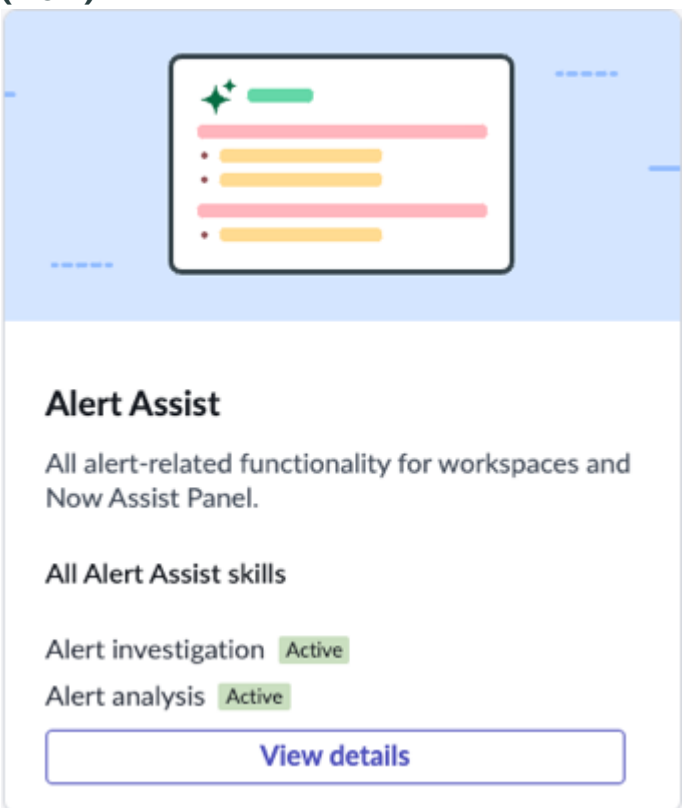
Now Assist Compétences d'analyse

Ces compétences fournissent des options d'IA générative pour analyser les données sur le , y compris l'analyse des incidents de sécurité, les alertes dans Gestion des événementset les Now Platformcontrats juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

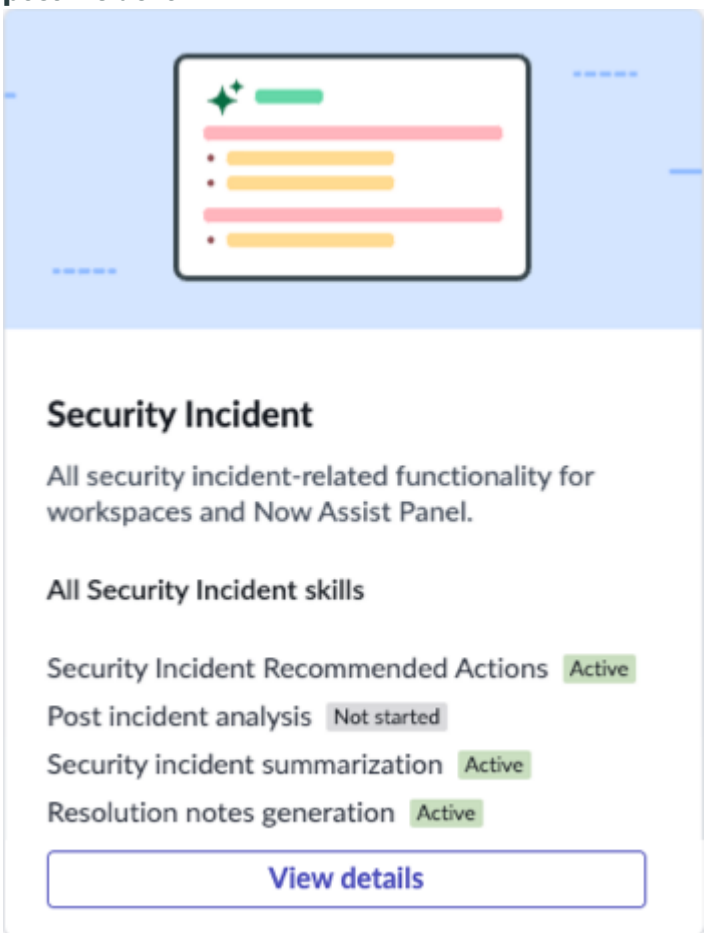
Vignette Assistant d'alerte pour Now Assist pour la gestion des opérations IT (ITOM)



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

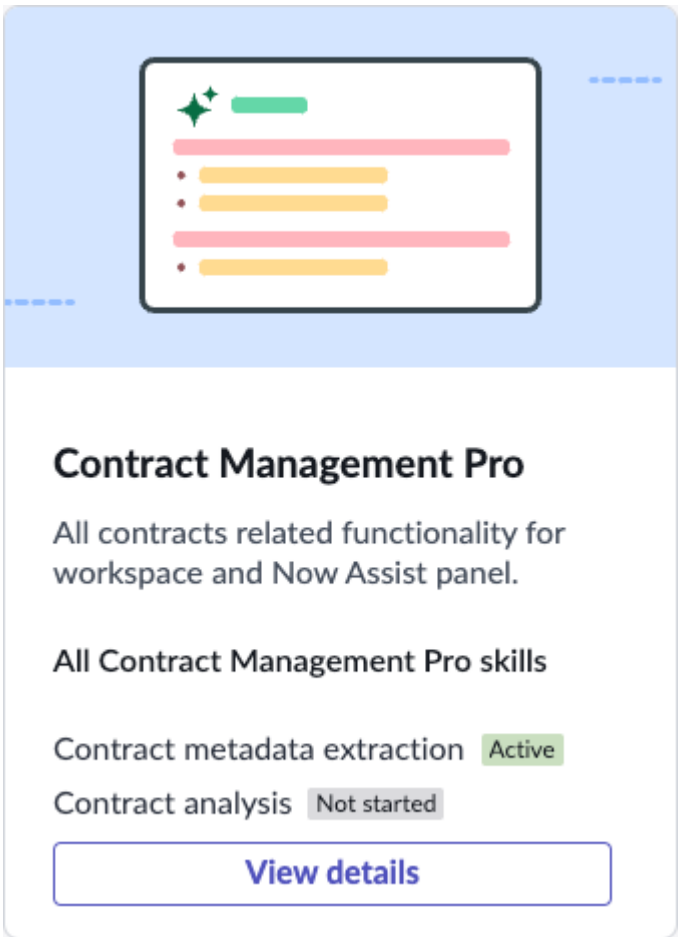
Vignette de compétence d'incident de sécurité avec la compétence d'analyse post-incident



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vignette de compétence Gestion des contrats avec la compétence Analyse des contrats



Analyse d'alerte

Utilisez cette compétence pour fournir des analyses d'alerte d'IA générative simplifiées pour l'application ServiceNow Gestion des événements .

Les analyses d'alerte comprennent un résumé lisible par l'homme de l'alerte, ainsi que des informations techniques pour vous aider à enquêter plus efficacement sur l'alerte. Dans , l'analyse Gestion des événementsdes alertes est une fonctionnalité cruciale qui transforme complètement le processus de triage des alertes et peut contribuer à accélérer et à fluidifier la gestion des alertes. Cette compétence utilise un grand modèle de langage (LLM) pour générer des titres d'alerte lisibles par l'homme et des descriptions détaillées en fonction de données d'alerte enrichies et exploitables. Les informations d'alerte générées par l'IA facilitent un triage rapide des alertes et une analyse efficace pour votre équipe, ce qui peut entraîner une réduction substantielle du délai de résolution.

Pour plus d'informations, consultez Using Now Assist for IT Operations Management (ITOM) .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêtes sur les alertes

Cette compétence permet Now Assist d'enquêter sur les incidents associés passés.

Now Assist interroge les enregistrements historiques pour rechercher les incidents passés sur le même CI ou sur des CI connexes, et analyse leur fréquence, leur criticité, leurs notes de travail et leur résolution. Il présente un résumé des incidents connexes les plus pertinents dans le Now Assist panel. Le résumé inclut les stratégies de résolution utilisées, ainsi que les coordonnées des personnes ou des équipes qui ont résolu les incidents et qui pourraient aider à traiter l'alerte actuelle. Les informations fournies vous aident à mieux comprendre le contexte et l'importance de l'alerte actuelle et à travailler plus efficacement à sa résolution.

Pour plus d'informations, consultez Generate a Now Assist summary of past related incidents .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

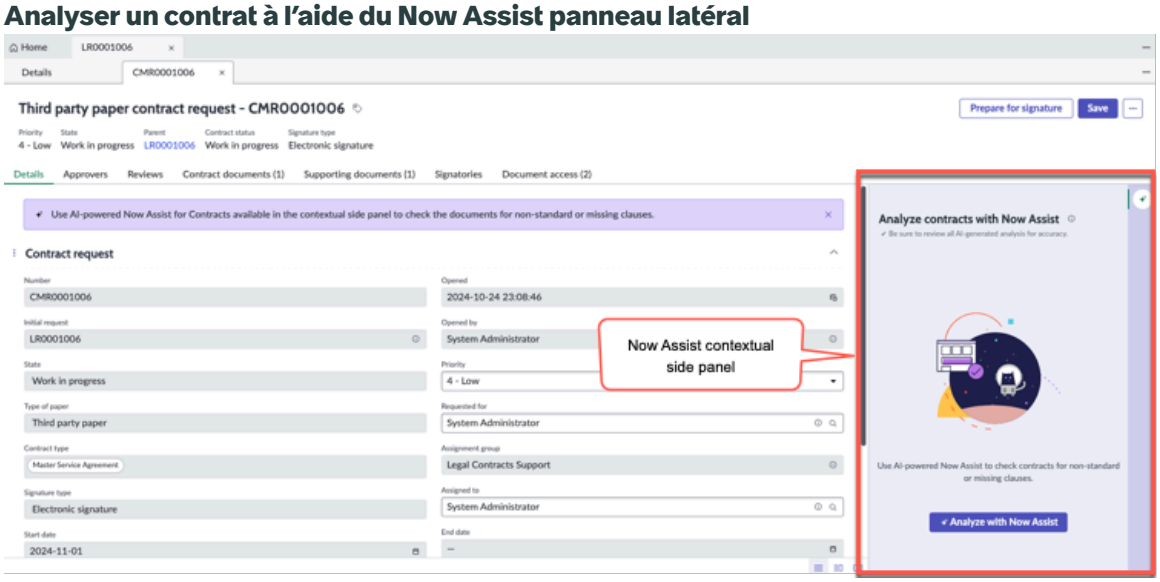
Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Analyse du contrat

Cette compétence utilise l'IA générative pour analyser les contrats et identifier les clauses non standard et manquantes.

Analyser un contrat à l'aide du Now Assist panneau latéral



Une fois générées, un prestataire peut examiner les Now Assist recommandations et effectuer une révision.

Génération d'une analyse de contrat

Vous pouvez générer une analyse de contrat dans le produit suivant.

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Employé	Now Assist in Contract Management est disponible dans les produits suivants : • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

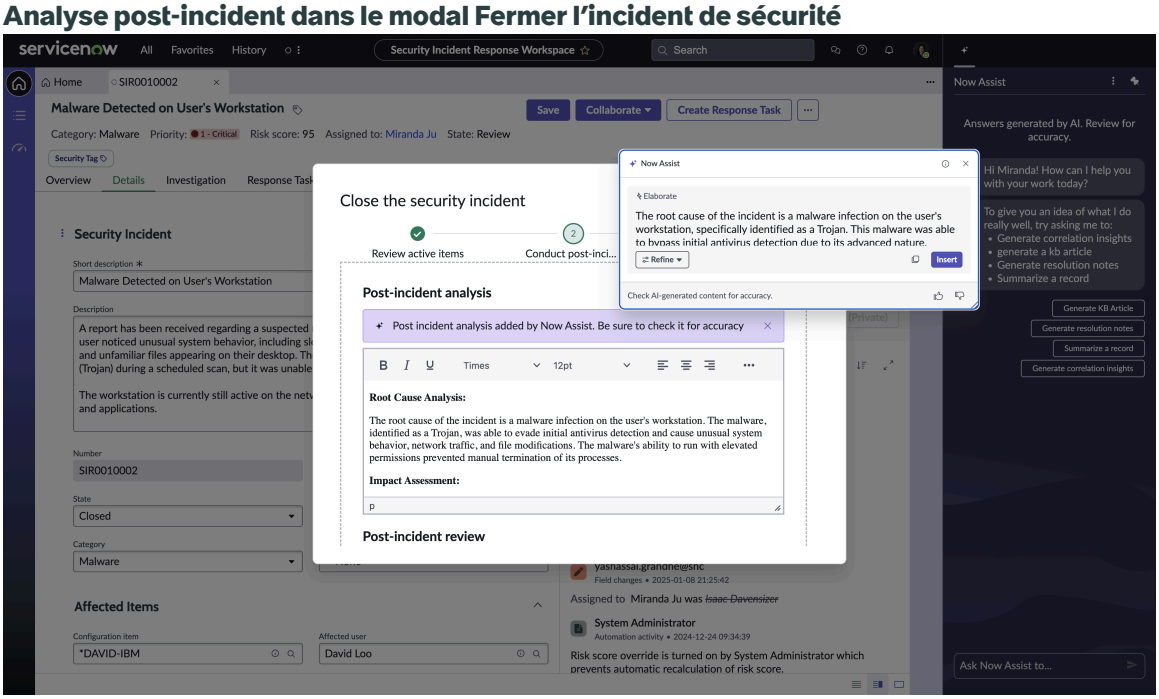
Analyse post-incident

Générez une analyse post-incident qui comprend une analyse de la cause première, une évaluation de l'impact et les leçons apprises dans le cadre du workflow de clôture d'un incident de sécurité.

Les responsables et les analystes de sécurité peuvent générer des données d'analyse post-incident à partir du workflow d'incident de sécurité depuis les emplacements suivants :

- Espace Réponse aux incidents de sécurité de travail.
- Enregistrements d'incidents de sécurité dans UI16.

Analyse post-incident dans le modal Fermer l'incident de sécurité



Pour plus d'informations, consultez Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

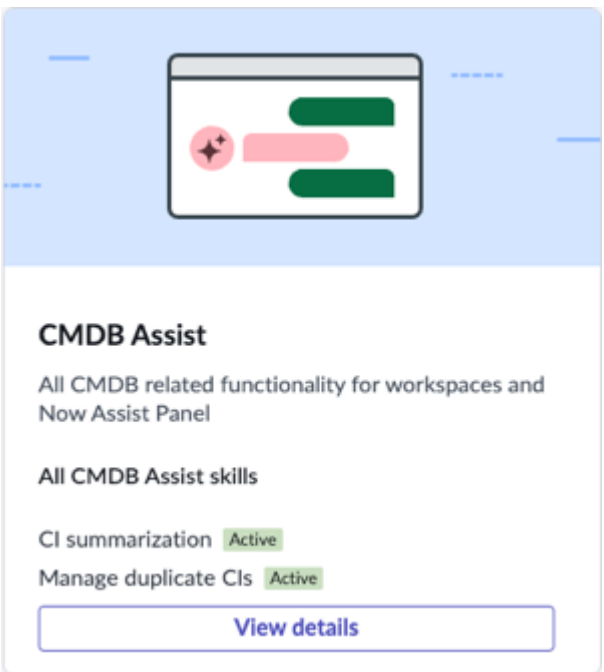
Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist Compétences de solutions conversationnelles

Les compétences conversationnelles sont utilisées Now AssistAgent virtuel pour aider les utilisateurs à accomplir des tâches dans une messagerie instantanée en langage naturel.

Exemple de CMDB vignette de compétences avec la compétence conversationnelle Gérer les CI en double



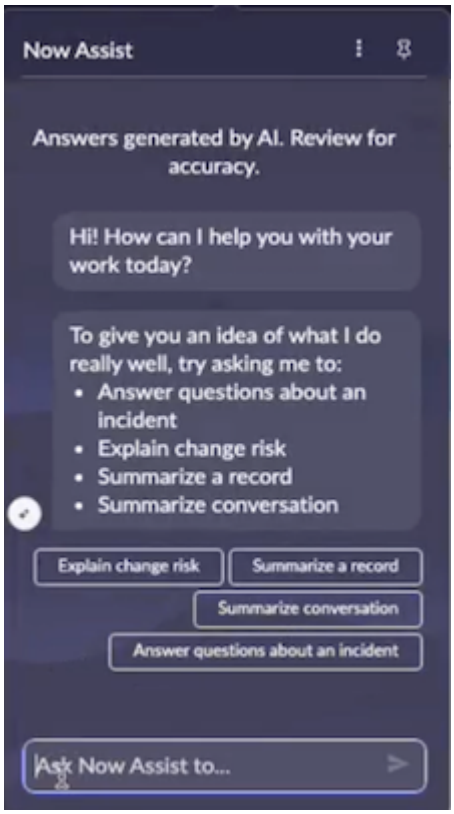
Assistant d'incident

Utilisez cette compétence conversationnelle pour obtenir des informations courantes relatives aux incidents dans l'enregistrement d'incident en posant des questions dans le Now Assist panneau.

Vous pouvez poser des questions sur un incident à l'aide du Now Assist panneau dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Ask questions about an incident by using the Now Assist panel .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Gérer les éléments de configuration (CI) en double

Permet Now Assist d'examiner les tâches de déduplication, de créer des modèles de déduplication, d'affecter des tâches aux modèles et d'exécuter les modèles. À chaque étape et à chaque choix que vous faites, la compétence Gérer les CI en double vous dirige vers l'étape suivante en fonction de votre sélection.

Dans Espace de travail CMDB vous pouvez ouvrir le Now Assist panneau, puis sélectionner **Gérer les doublons**. Continuez à examiner les réponses sur le Now Assist panneau et à sélectionner les actions suivantes pour gérer et corriger les CI en double.

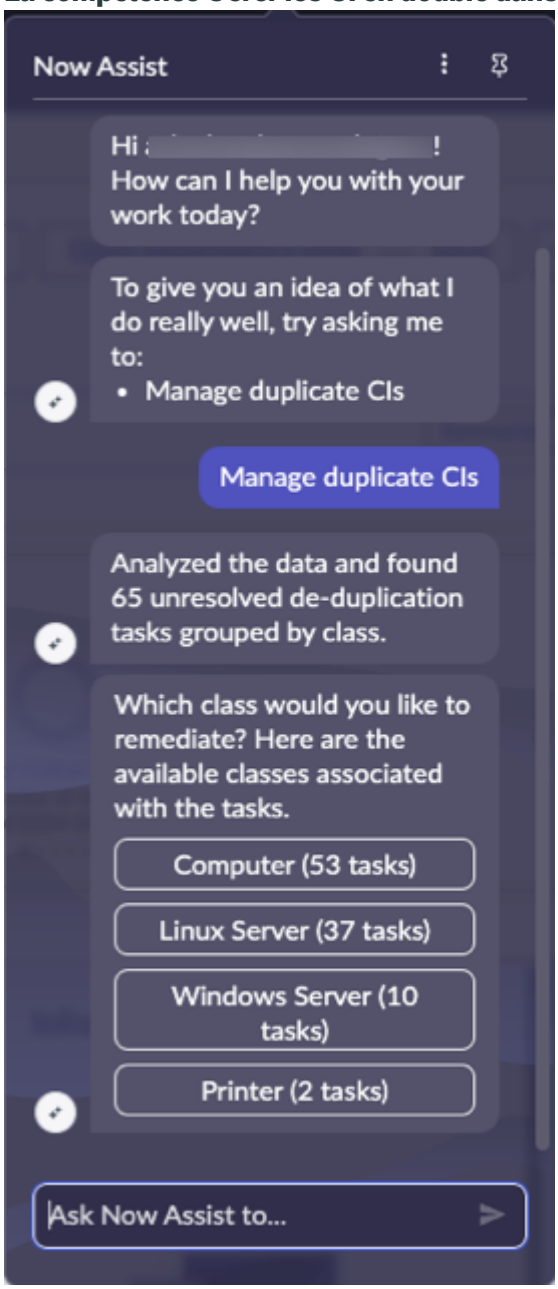
Au fur et à mesure que vous interagissez avec la compétence, elle vous guide vers l'étape suivante en fonction de votre sélection. Vous pouvez consulter l'analyse de la cause première pour les tâches de déduplication. L'analyse de la cause première regroupe les tâches de déduplication par règles d'identification IRE (y compris les attributs de critère) et sources de découverte. Utilisez ces informations pour empêcher la génération ultérieure de CI en double.

Pour plus d'informations, consultez Using agentic workflows in Now Assist for CMDB .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La compétence Gérer les CI en double dans le Now Assist panneau



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Connecteur du graphe de services Diagnostic

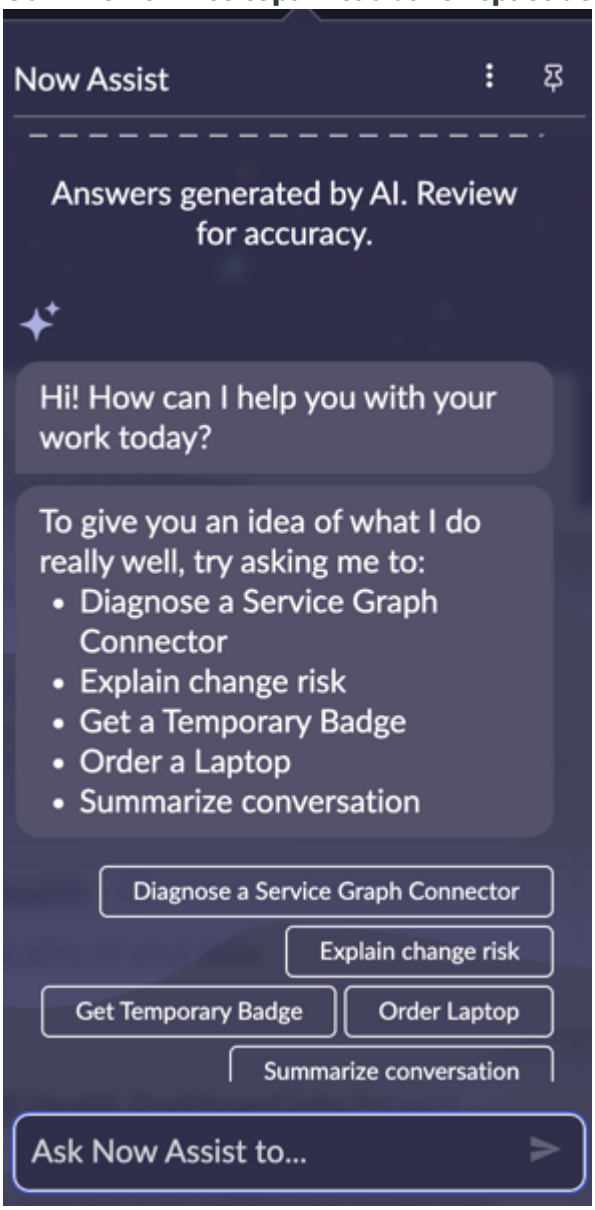
Utilisez cette compétence pour diagnostiquer un jeu d'importation défaillant associé à un Connecteur du graphe de services. Now Assist Renvoie un résumé des erreurs avec les recommandations pour résoudre les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La compétence de Connecteur du graphe de services diagnostic vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes plus rapidement, réduisant ainsi les efforts manuels et le temps de débogage.

Ouvrir le Now Assist panneau dans Espace de travail CMDB



Pour plus d'informations, consultez Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	

Traduction automatique

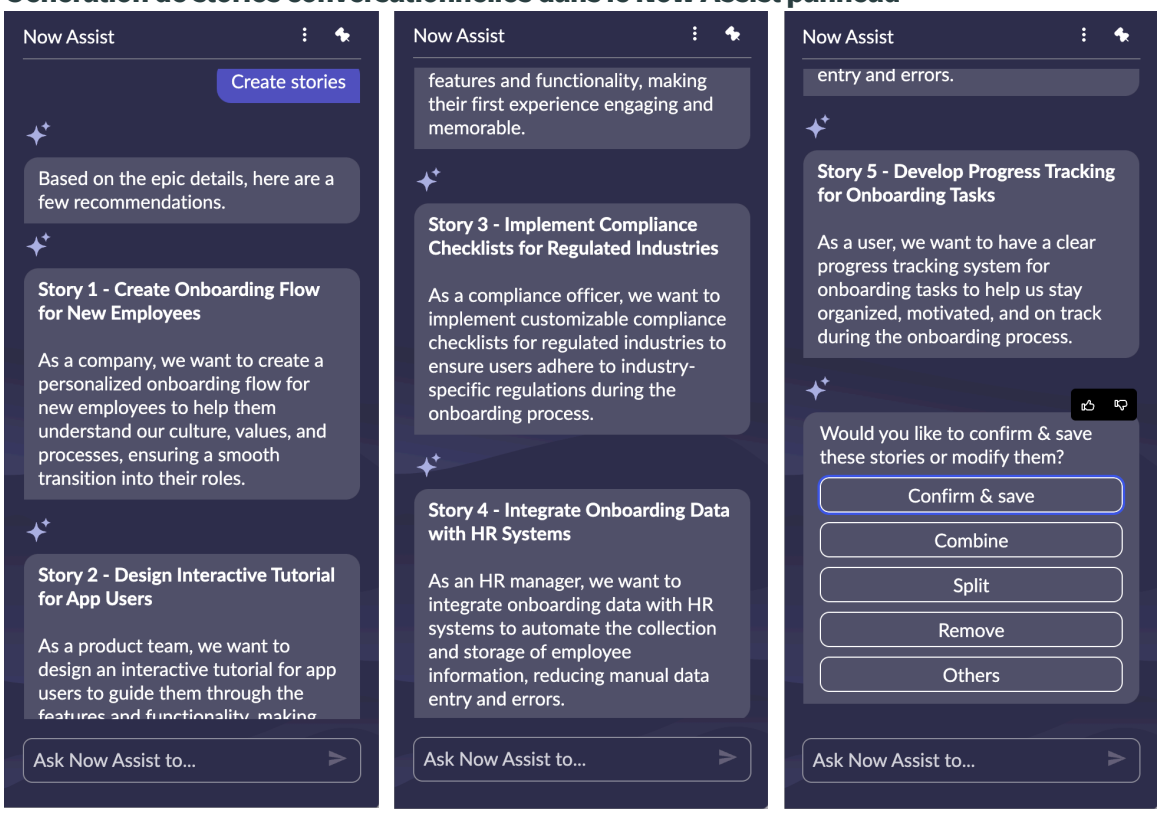
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération de stories

Utilisez cette compétence pour créer des stories pour les épopées dans l'espace Now Assist de travail (EAP).Planification Agile d'entreprise

Ayez une conversation dans le panneau pour obtenir des suggestions d'histoires Now Assist pour votre épopée. Vous pouvez choisir de diviser ou de fusionner les recommandations de stories ou d'utiliser les recommandations telles quelles.

Génération de stories conversationnelles dans le Now Assist panneau



Pour plus d'informations, consultez Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist Compétences en gestion de contenu

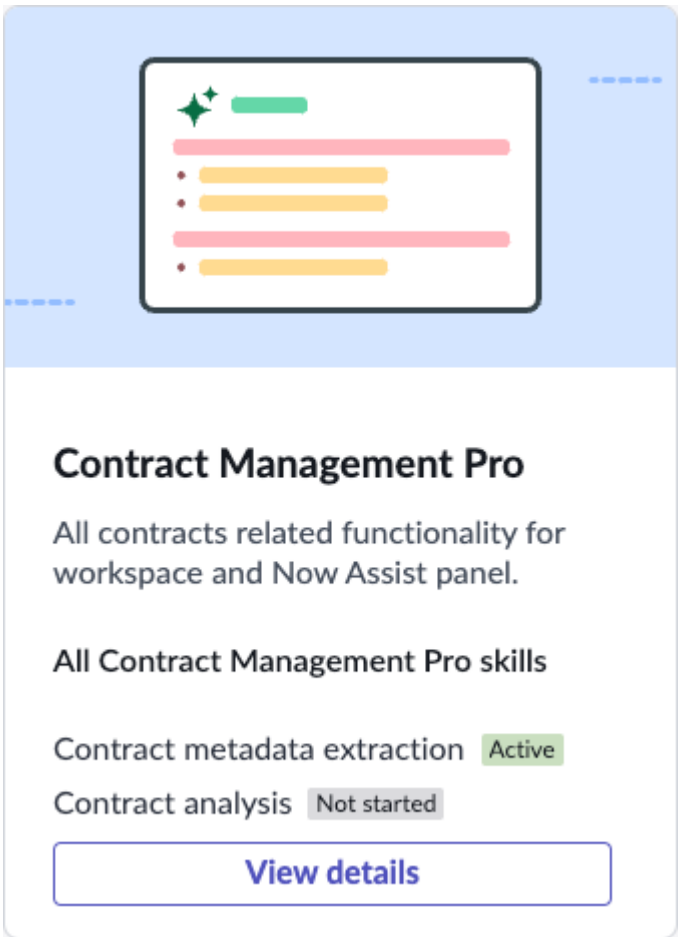
Ces Now Assist compétences fournissent des options d'IA générative pour les fonctionnalités de messagerie instantanée sur le Now Platform.

Les compétences Contrats dans la zone de workflow Employés sont disponibles lorsque vous installez Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD). Ces compétences fonctionnent dans Gestion des contrats Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de vignette Compétences Pro de Gestion des contrats dans Now Assist Admin



Extraction des métadonnées du contrat

Utilisez cette Now Assist compétence pour Gestion des contrats Pro extraire les métadonnées d'un contrat signé et ajouter les informations aux champs mappés dans le référentiel du contrat. Vous pouvez examiner les informations extraites et apporter les corrections nécessaires sur la visionneuse IntelDoc.

Les contrats signés contiennent des métadonnées clés qui sont utiles pour administrer les contrats. Par exemple, la date de début, le terme et les modalités de paiement sont importants. Souvent, ces métadonnées sont identifiées manuellement, ce qui prend du temps et peut entraîner des données manquantes ou erronées.

Une fois configurée, la compétence d'extraction des métadonnées de contrat envoie les contrats signés avec les éléments de métadonnées requis pour l'extraction Intelligence documentaire . Ces métadonnées sont renseignées dans l'enregistrement du contrat et envoyées à l'administrateur du contrat pour approbation.

Extraction des métadonnées du contrat

Vous pouvez extraire les métadonnées de contrat dans le produit suivant.

Metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits et workflows

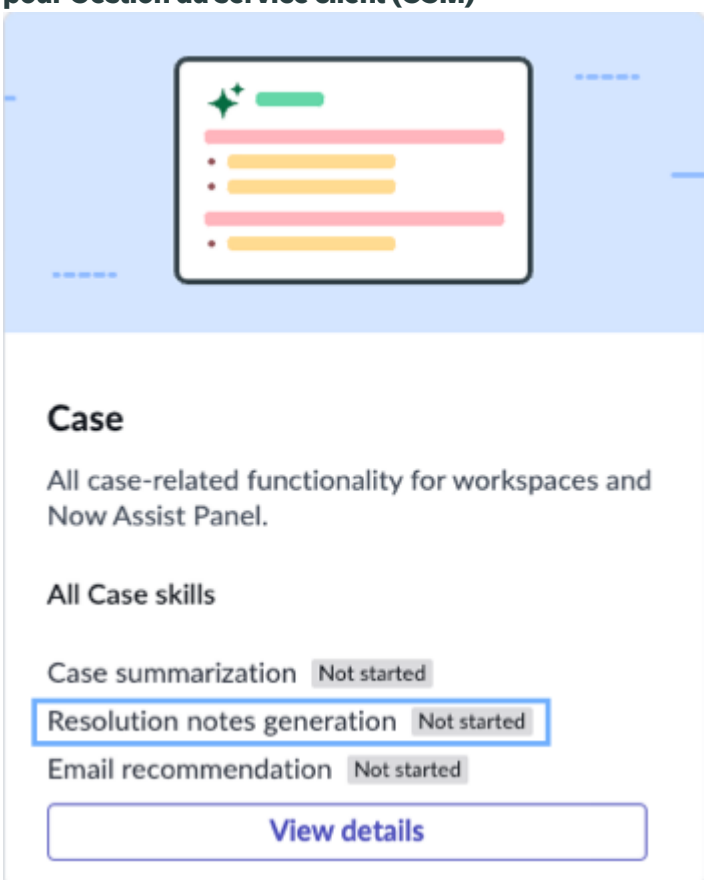
Workflow	Produit
Employé	Now Assist in Contract Management est disponible dans les produits suivants : • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist Compétences en matière de génération de contenu

Ces Now Assist compétences peuvent générer des notes de résolution et des articles de la base de connaissances.

Exemples de vignettes de compétences avec recommandations de contenu et génération de notes de résolution

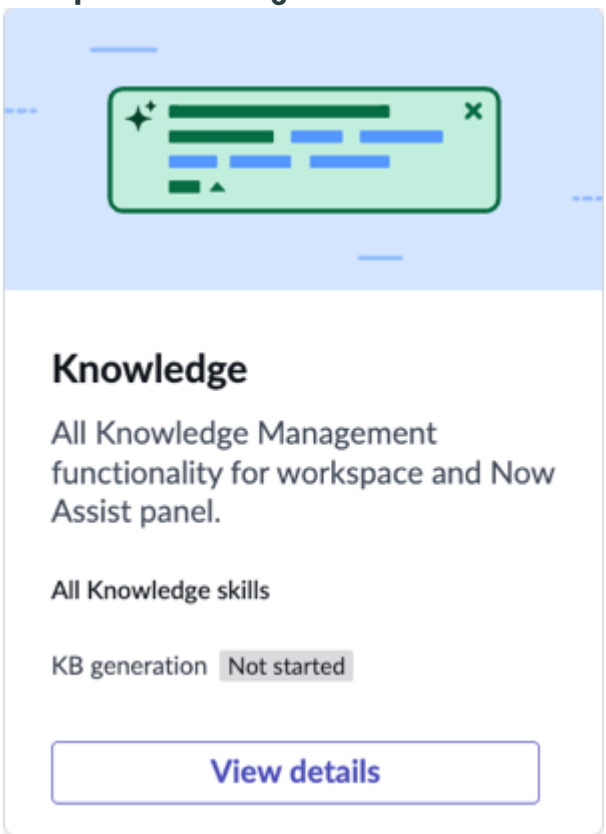
Exemple de compétence de génération de notes de résolution dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de Knowledge tuile dans Now Assist Admin



Génération de la base de connaissances

Vous pouvez rédiger rapidement des brouillons d'articles de la base de connaissances basés sur des tickets, des incidents ou des tâches de commande de travaux avec Now Assist. La génération de contenu d'article avec l'intelligence artificielle (IA) permet aux agents de rédiger efficacement lorsqu'ils répondent aux préoccupations courantes des utilisateurs.

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vue d'ensemble de la génération de la base de connaissances

Now Assist Peut créer des brouillons d'articles de la base de connaissances sur la façon de résoudre un ticket, un incident ou une tâche de commande de travaux que les agents doivent examiner et modifier avant de les publier. Les articles peuvent être créés dans Espace de travail configurable de CSM, Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, Espace de travail configurable de CSM/FSM, environnement classique ou dans le Now Assist panneau.

Les champs suivants sont utilisés comme entrées :

- Description brève
- Description
- Notes de résolution
- Fermer les notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

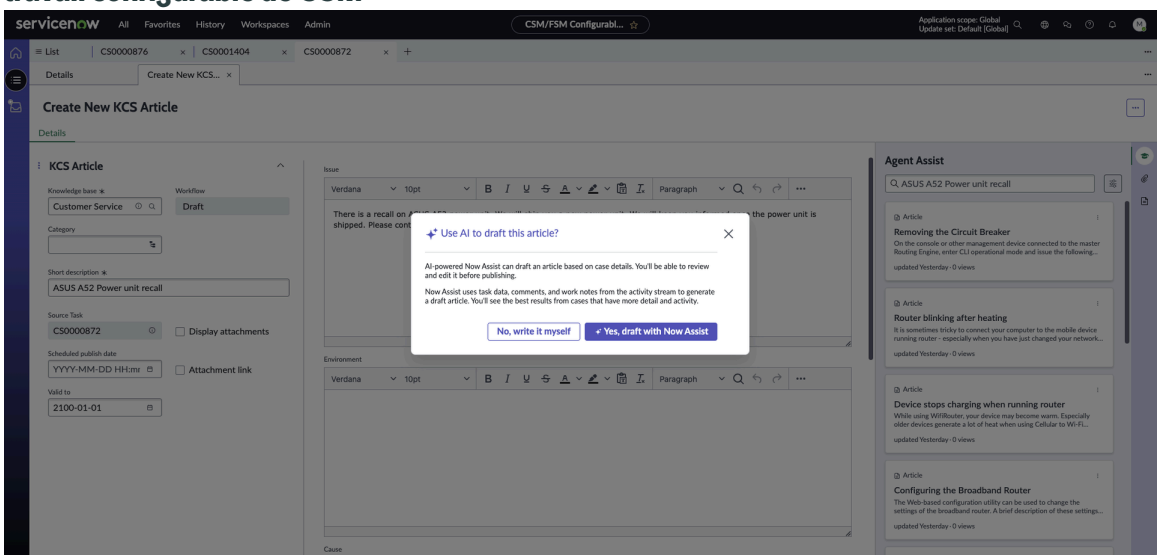
- Notes de travail
- Commentaires

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Une fois qu'une Now Assist application est installée, l'agent peut générer un article de Now Assist la base de connaissances sur les tickets résolus et fermés, les incidents résolus, ainsi que les tâches de commande de travaux fermées terminées ou fermées incomplètes.

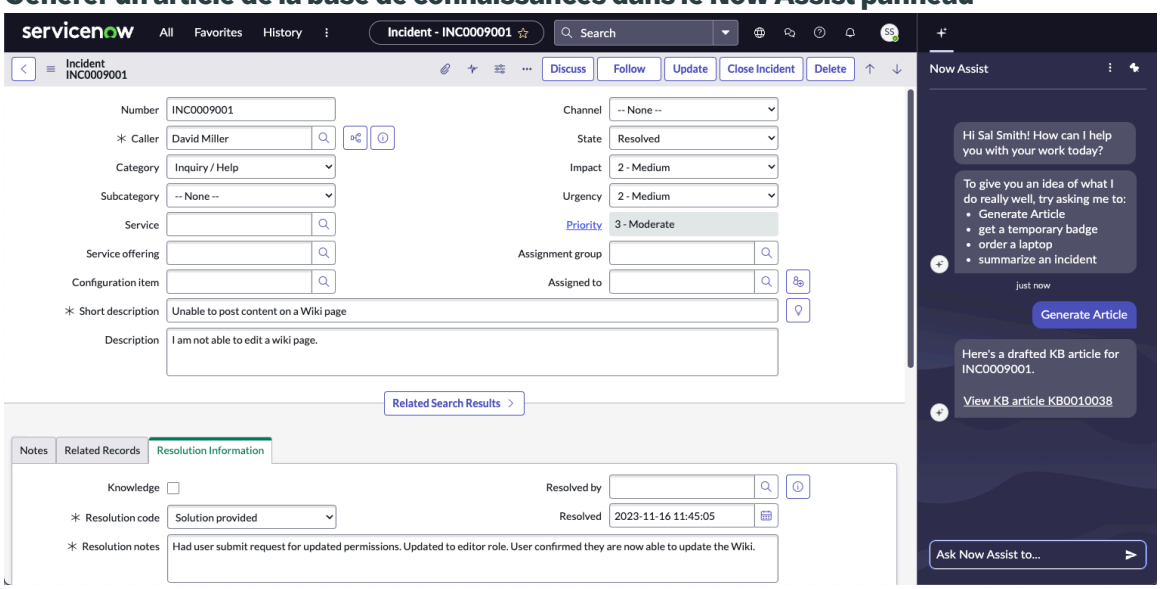
Dans cet exemple, un agent travaillant dans le Espace de travail configurable de CSM dispose d'une option permettant Now Assist de rédiger un article.

Génération d'un nouvel article de la base de connaissances dans Espace de travail configurable de CSM



Dans cet exemple, un agent a utilisé le Now Assist panneau pour démarrer un brouillon à partir d'un incident résolu dans l'environnement classique. Une fois qu'un brouillon d'article est généré, l'agent clique sur un lien pour examiner, modifier et publier l'article.

Générer un article de la base de connaissances dans le Now Assist panneau



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération d'articles de la base de connaissances

Vous pouvez générer des articles de la base de connaissances dans les produits suivants.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist
- Generate a knowledge article from multiple cases
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the Now Assist panel

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Génération de notes de résolution

Vous pouvez découvrir rapidement les détails de la résolution d'une interaction en générant et en lisant les Now Assist notes de résolution.

La génération des notes de résolution crée une version condensée des notes de résolution de l'incident générées par Now Assist. Les notes de résolution générées peuvent fournir des informations à d'autres agents susceptibles de rencontrer des interactions similaires.

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Vous pouvez utiliser l'icône Now Assist animée pour effectuer les actions suivantes :

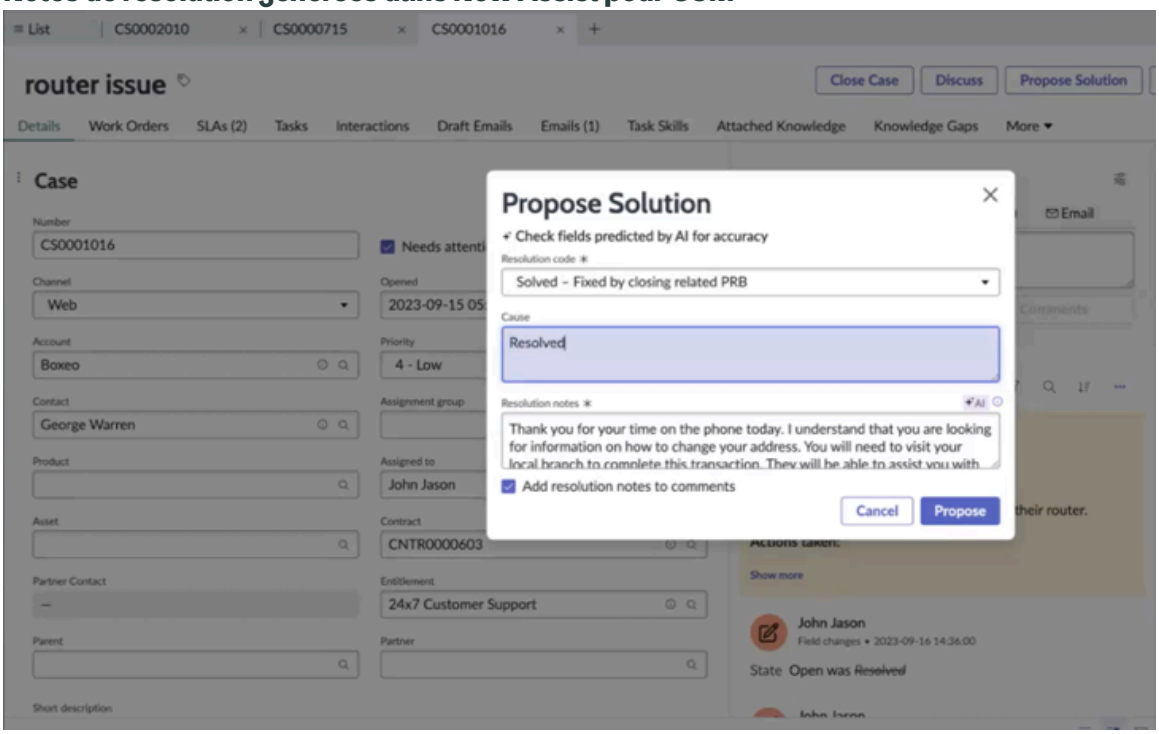
- Générez des notes de résolution basées sur les informations contenues dans l'incident.
- Affinez les notes de résolution en les élaborant ou en les raccourcissant.

Les exemples suivants montrent les Now Assist notes de résolution générées dans différents produits.

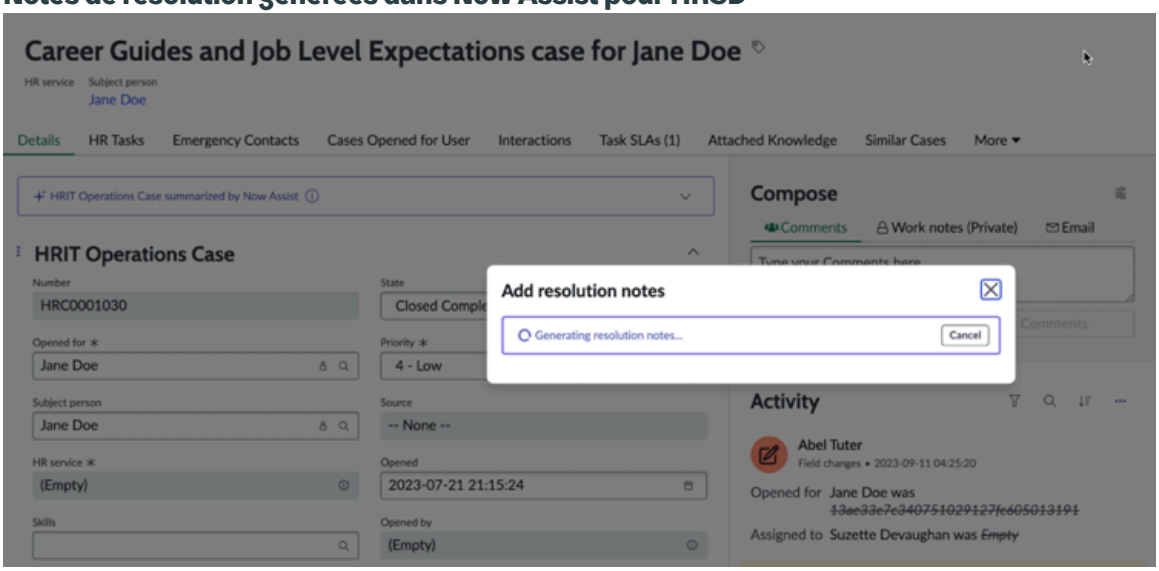
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notes de résolution générées dans Now Assist pour CSM



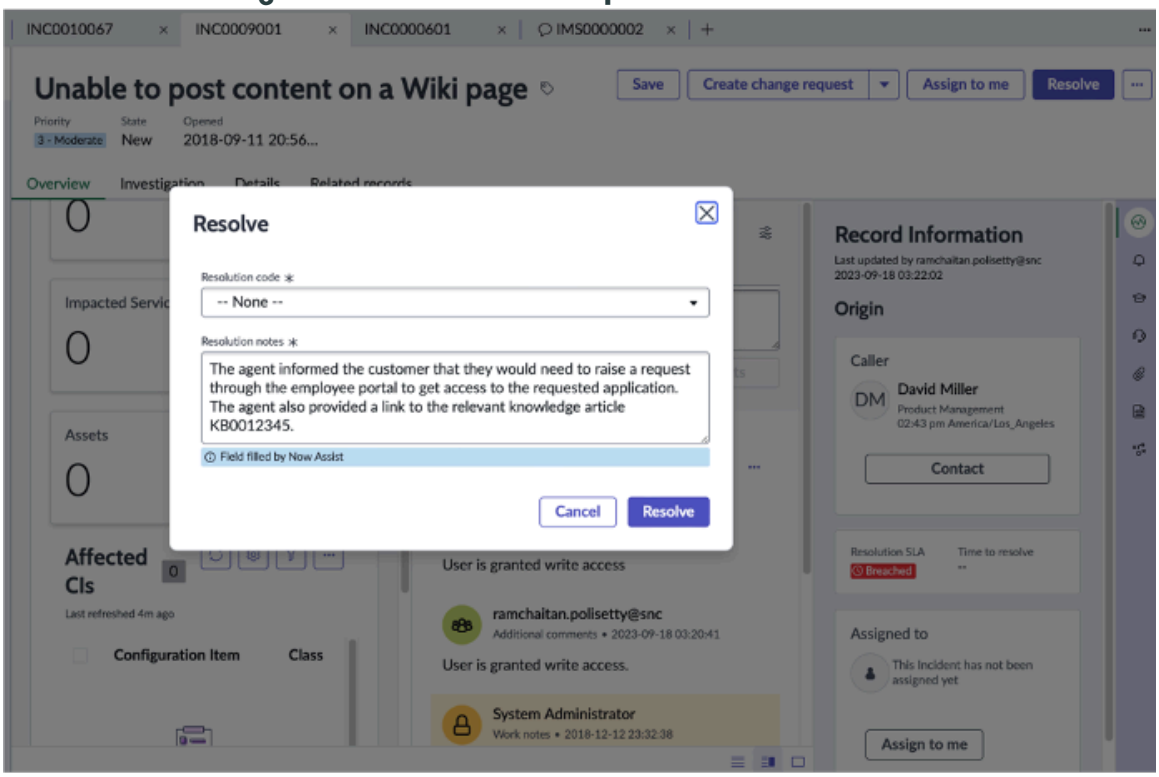
Notes de résolution générées dans Now Assist pour HRSD



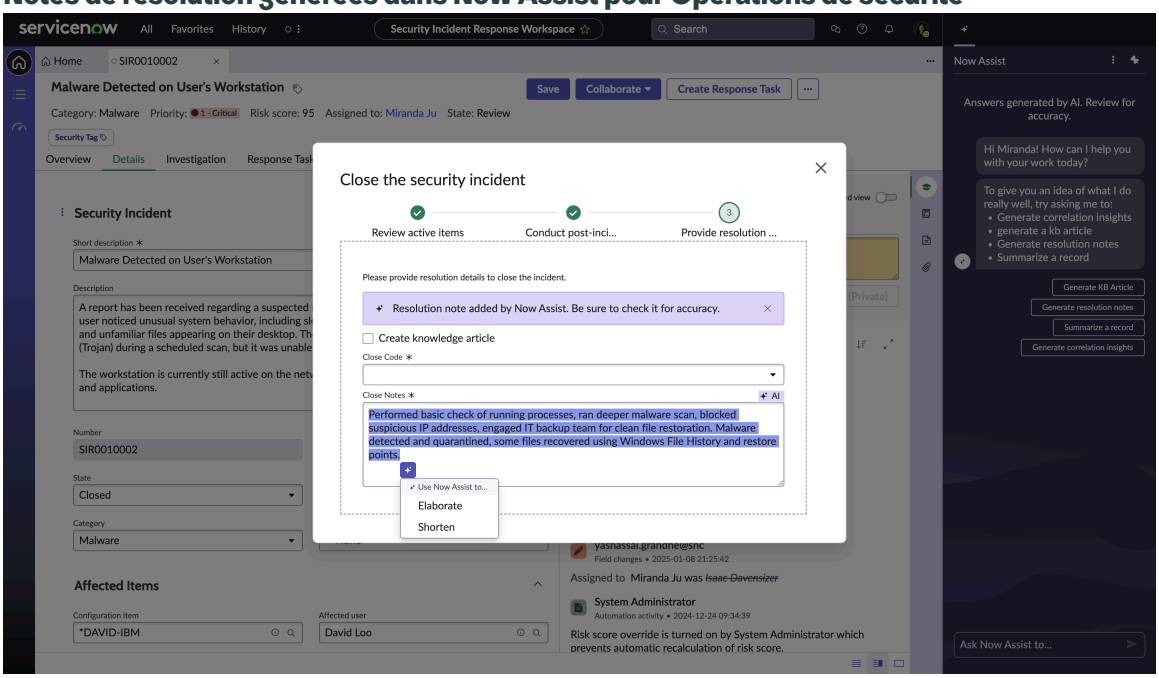
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notes de résolution générées dans Now Assist pour ITSM



Notes de résolution générées dans Now Assist pour Opérations de sécurité



Génération de notes de résolution

Vous pouvez générer des notes de résolution pour les produits suivants.

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate resolution notes using Now Assist for HRSD
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Generate the resolution notes for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

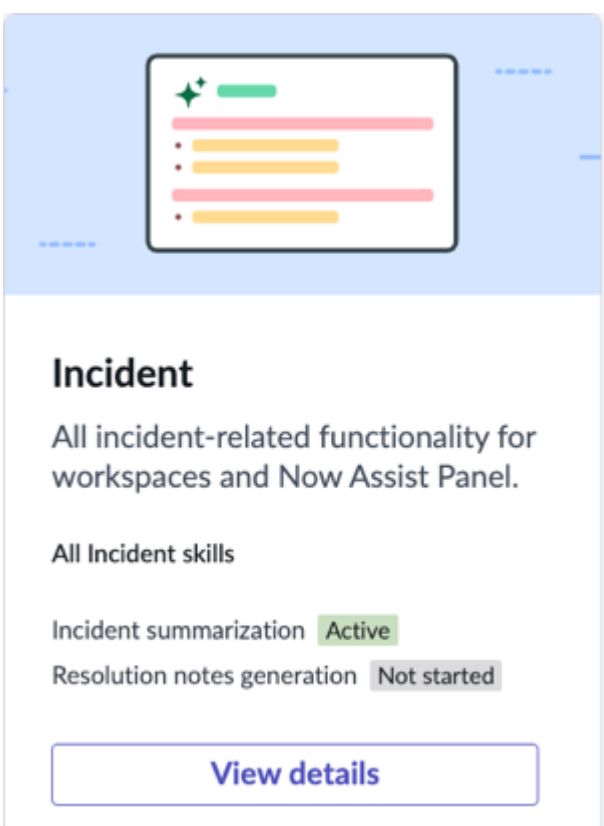
Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist Compétences en matière de contenu et de résumé d'enregistrement

Now Assist peuvent fournir des options de synthèse de l'IA générative pour les tickets, les incidents et d'autres enregistrements sur le Now Platform.

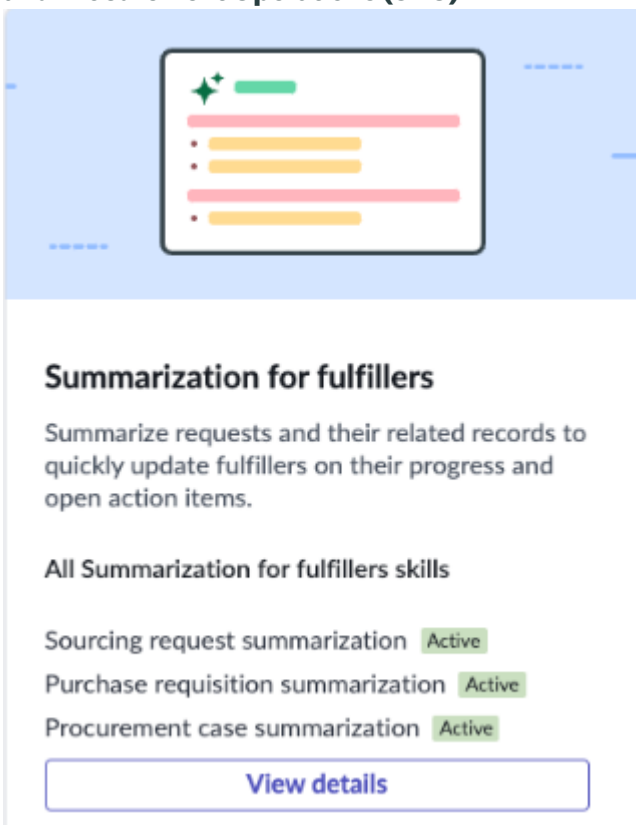
Exemple de vignette Compétences d'incident dans Now Assist Admin



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

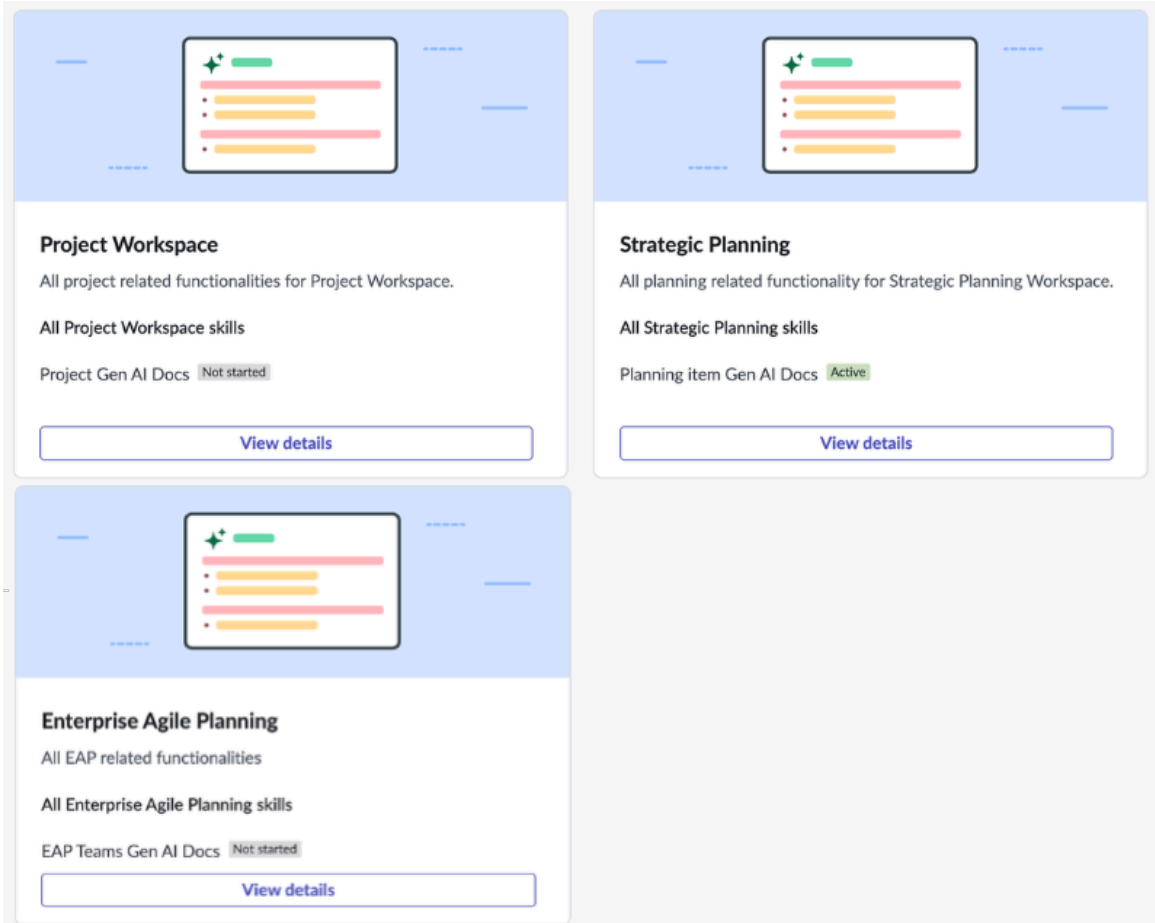
Exemple de vignette de compétence de résumé pour Now Assist pour Sourcing and Procurement Operations (SPO)



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de vignettes de compétences de résumé de contenu pour Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)



Génération d'un résumé d'application

Utilisez la compétence de génération de résumé d'application pour résumer rapidement ce que fait une application.

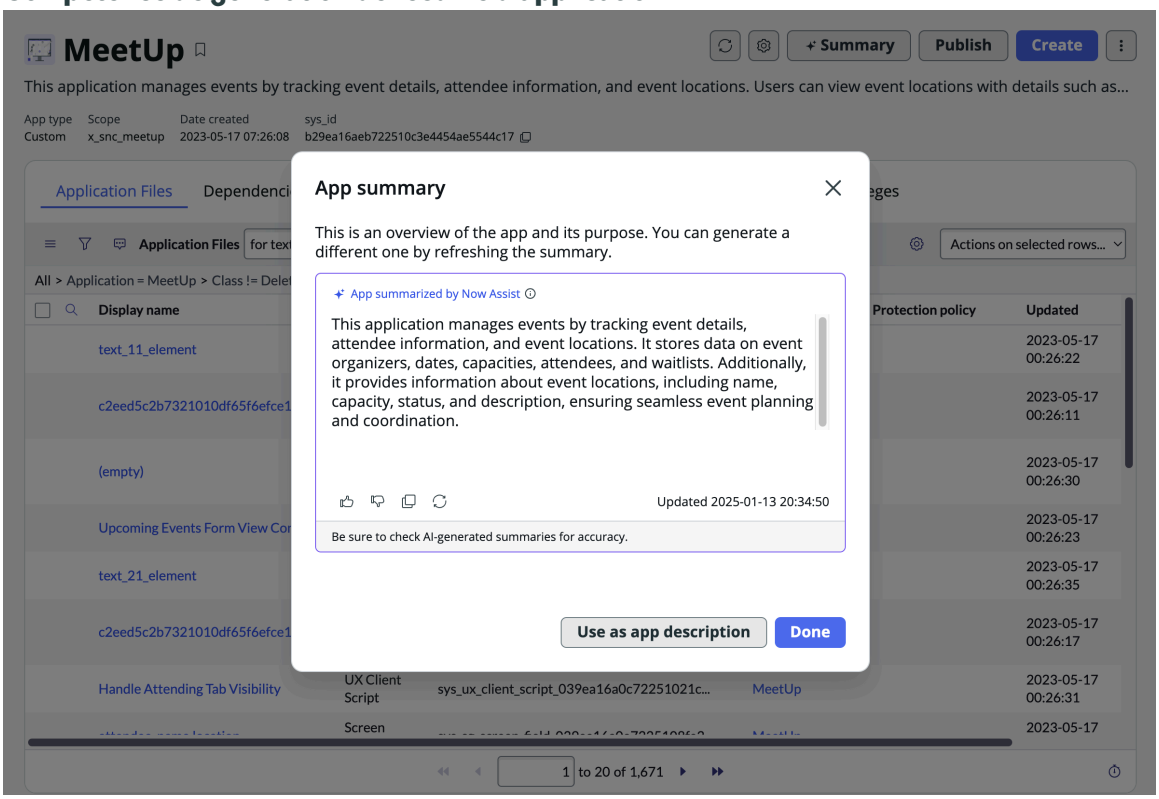
Vous pouvez ensuite copier le résumé dans la description de l'application et le comparer à d'autres résumés pour identifier et éliminer les applications en double.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération d’un résumé d’application dans ServiceNow Studio

Compétence de génération de résumé d’application



Génération d’un résumé d’application

Vous pouvez générer un résumé d’application dans le produit suivant : Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Building applications with ServiceNow Studio

Synthèse des enregistrements

Vous pouvez connaître rapidement les détails d’un enregistrement à partir de la synthèse d’enregistrement générée par Now Assist. En lisant un résumé d’enregistrement, vous pouvez obtenir des détails sur un ticket ou un incident et éviter à votre demandeur d’avoir à répéter les mêmes informations que celles qu’il a déjà fournies.

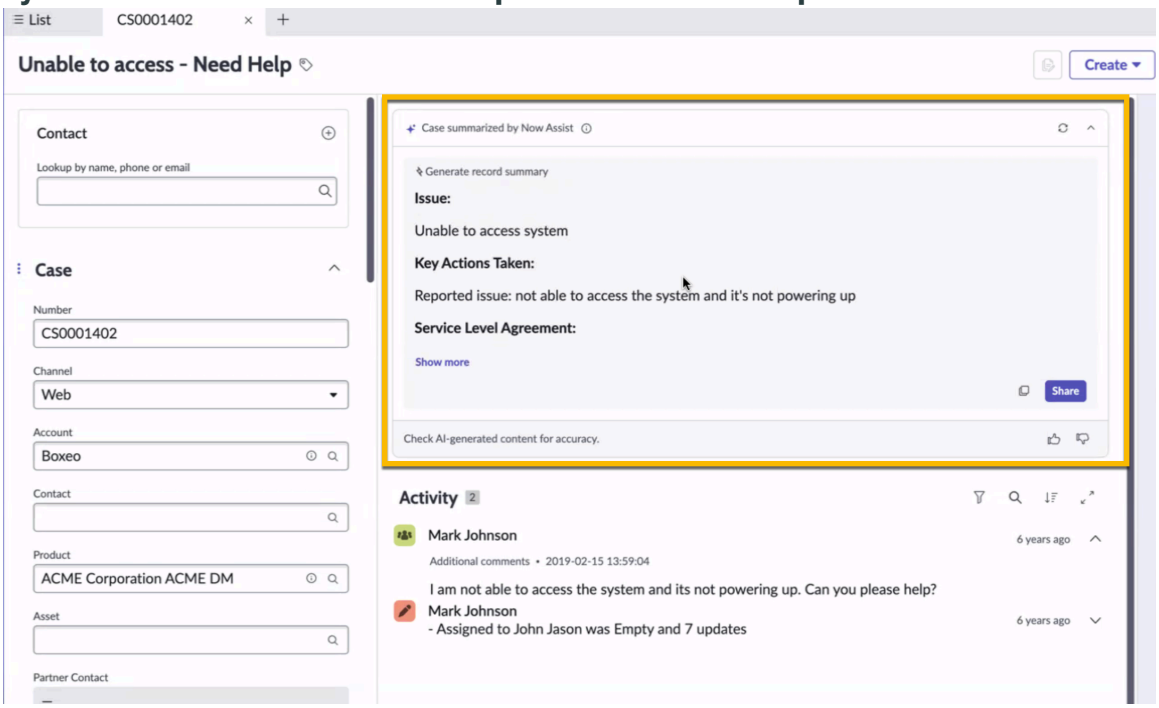
Remarque :
Le ServiceNow grand modèle de langage (Now LLM Service) est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Dans les exemples Now Assist suivants, une synthèse du ticket/incident a été générée dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM) et Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). La synthèse de l’incident s’affiche dans le volet Actif de la messagerie instantanée.

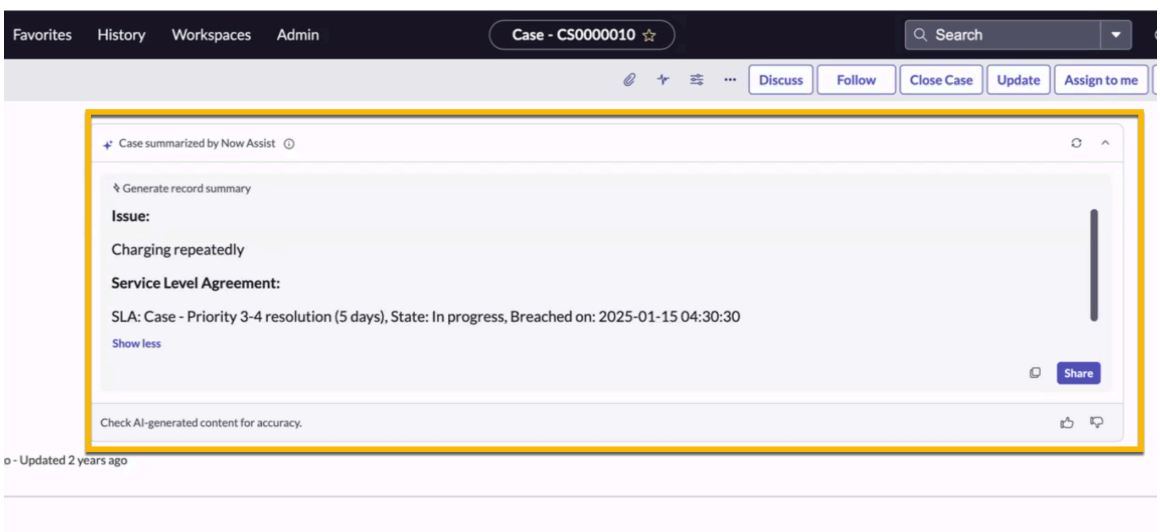
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synthèse des tickets dans Now Assist pour CSM dans Next Experience



Synthèse des tickets dans Now Assist pour CSM dans Interface utilisateur principale

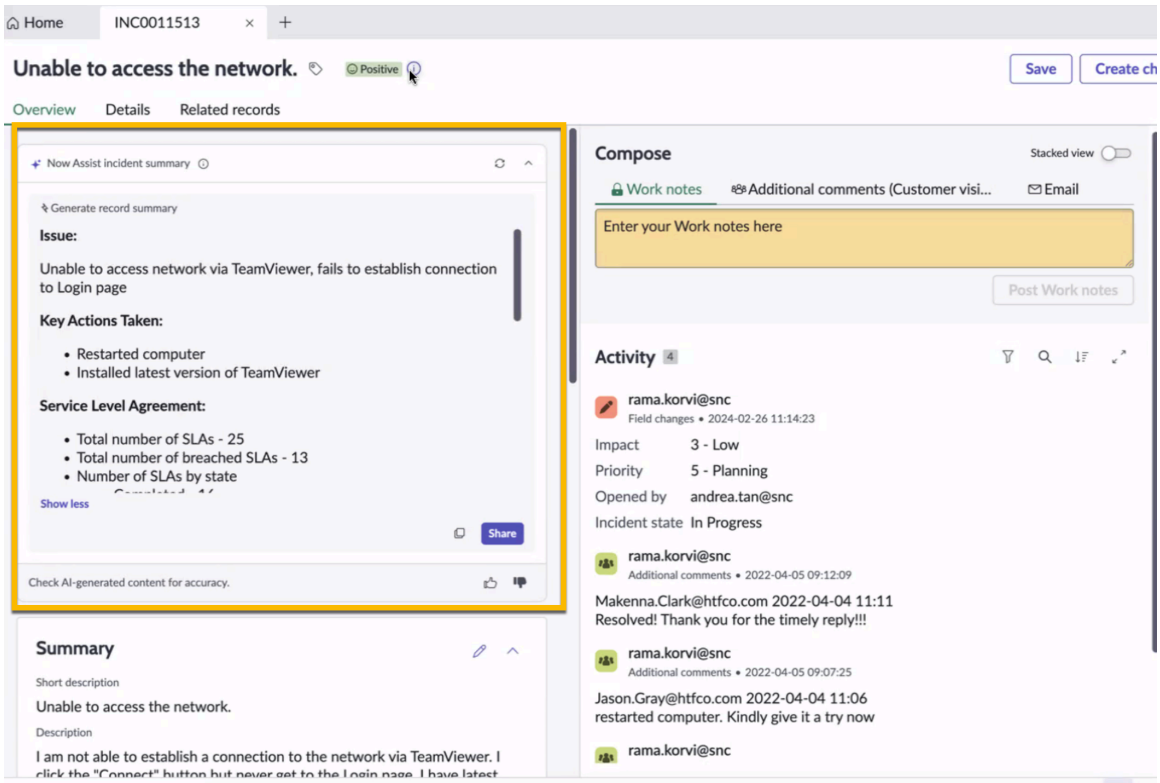


Dans l'exemple Now Assist pour ITSM , Now Assist a généré une synthèse des incidents qui peut être affichée dans Next Experience ou Interface utilisateur principale.

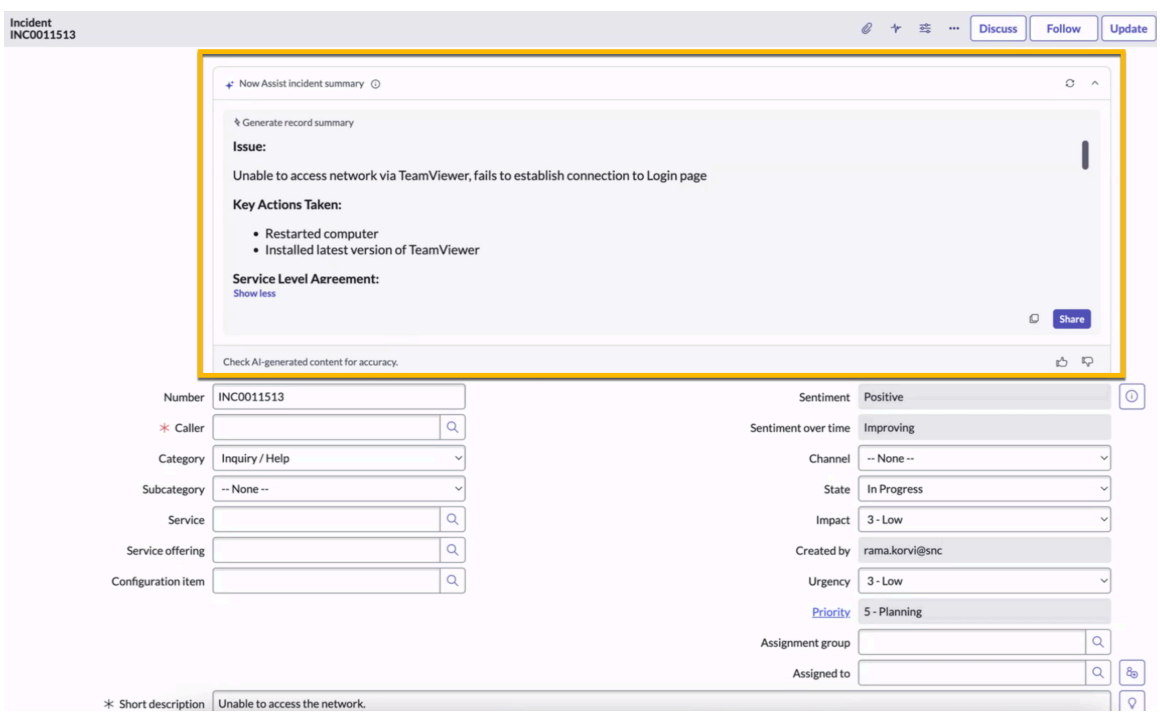
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM dans Next Experience



Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM dans Interface utilisateur principale



Génération d'une synthèse de ticket ou d'incident

Vous pouvez générer une synthèse de ticket ou d'incident pour les produits suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a dispute or claims case with case summarization
- Summarize a safety incident by using Now Assist for Health and Safety
- Summarize an HR case using Now Assist for HRSD
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a legal request or matter by using Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Summarize an account onboarding case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for PSDS Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Employé	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Traduction automatique

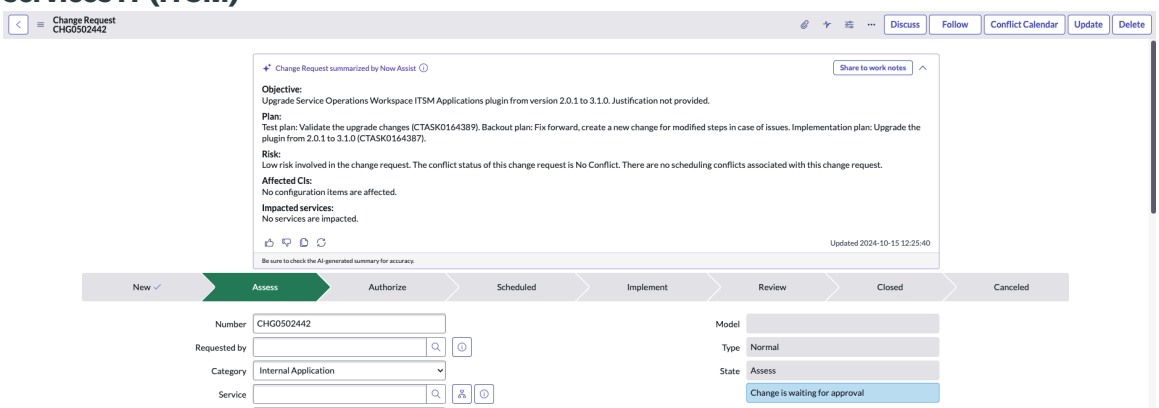
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synthèse des demandes de changement

Utilisez la compétence de synthèse des demandes de changement pour capturer rapidement les détails importants de la demande de changement, y compris l'état actuel.

Un résumé de la demande de changement vous fournit une synthèse concise d'une demande de changement. Le résumé est basé sur l'état de la demande de changement et est généré à partir des informations contenues dans la table connexe.

Résumé de la demande de changement dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)



Génération d'un résumé de demande de changement

Vous pouvez générer un résumé des demandes de changement dans les produits suivants.

Summarize a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Synthèse de la messagerie instantanée

Vous pouvez connaître rapidement les détails d'une discussion par messagerie instantanée à partir de la synthèse de la messagerie instantanée générée par Now Assist. En lisant un résumé de la messagerie instantanée, vous pouvez obtenir suffisamment de détails sur la messagerie instantanée et éviter à votre demandeur d'avoir à répéter les mêmes informations que celles qu'il a déjà fournies à Agent virtuel.

Résumer une messagerie instantanée avec Now Assist pour Gestion du service clientèle

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée génère une version condensée de la conversation entre des agents actifs ou entre un demandeur et Agent virtuel. Des résumés de messagerie instantanée sont générés dans les situations suivantes :

- Lorsque la conversation se termine.
- Lorsque l'agent utilise l'action rapide `/summarize` dans Messagerie instantanée d'agent.
- Lorsque l'utilisateur sélectionne Résumé de la **messagerie instantanée** ou saisit `Résumer la messagerie instantanée` dans le champ **Demander Now Assist à** du Now Assist panneau.

Traduction automatique

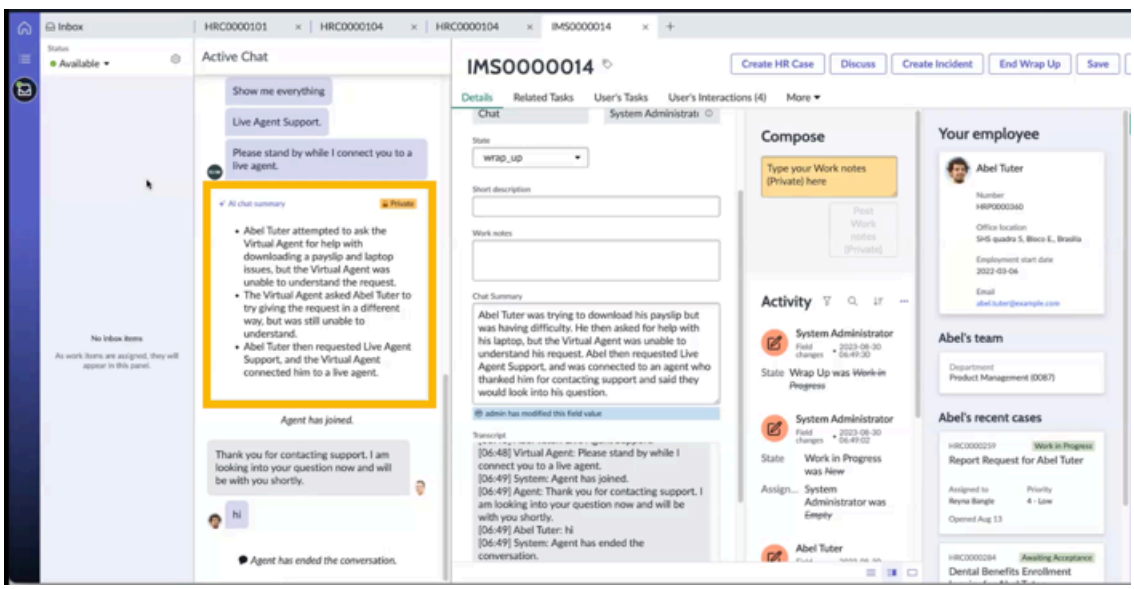
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'une interaction est transférée d'un Agent virtuel agent actif et que la conversation compte au moins six lignes. Le résumé de la messagerie instantanée s'affiche dans une carte de résumé dans la conversation et renseigne également les champs de résumé et de description brève de l'interaction.
- Un agent actif transfère une interaction à un autre agent actif.

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Reportez-vous à la section Configurer les compétences de synthèse de la messagerie instantanée et de recommandation de réponse de messagerie instantanée dans la Now Assist Admin console pour plus d'informations sur l'activation de la compétence de recommandation de messagerie instantanée Now Assist .

Dans l'exemple suivant, Now Assist un résumé de la messagerie instantanée a été généré dans Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD).



Génération d'un résumé de la messagerie instantanée

Vous pouvez générer un résumé de la messagerie instantanée dans les produits suivants.

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits et workflows (suite)

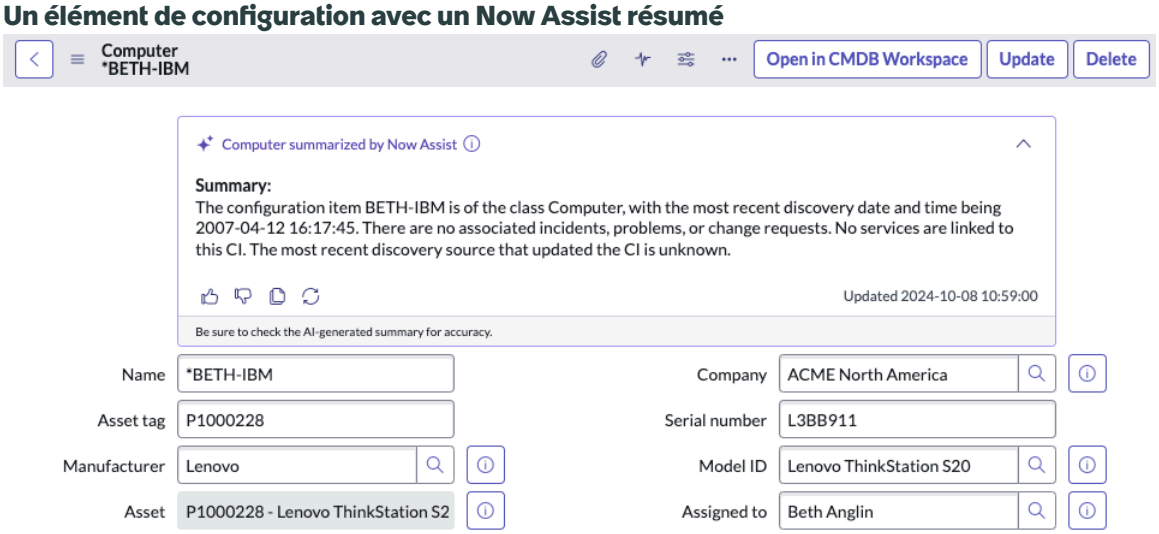
Workflow	Produit
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Synthèse des éléments de configuration (CI)

Les éléments de configuration (CI) sont un élément central de nombreuses fonctionnalités telles que la gestion des incidents et la gestion des événements, et ils sont associés aux incidents et alertes respectifs. Cette compétence rassemble tous ces incidents, alertes, vulnérabilités de sécurité et enregistrements associés en un seul résumé.

Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour créer un résumé d'un élément de configuration et toutes les informations qui lui sont associées.

Un élément de configuration avec un Now Assist résumé



Pour plus d'informations, consultez Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) et Configuration Management Database (CMDB) .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Aperçus de corrélation pour les enregistrements dans Opérations de sécurité

Générez des aperçus de corrélation à partir du Now Assist panneau pour vous aider à relier les événements passés aux incidents de sécurité sur lesquels vous travaillez.

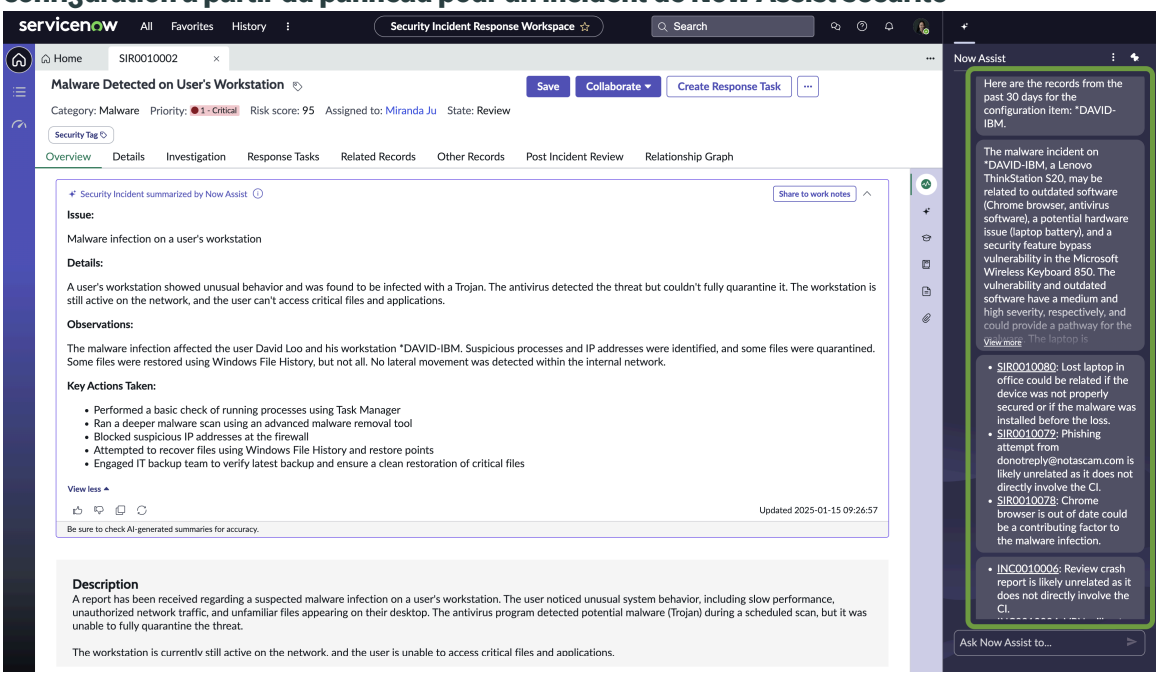
Vous pouvez utiliser les informations connexes que vous générez à partir des enregistrements existants d'incident de sécurité (SIR), d'incident (INC), de demande de changement (CHG), de problème (PRB) et d'élément vulnérable (VIT) pour éviter de dupliquer votre enquête sur l'incident de sécurité sur lequel vous travaillez. Obtenez des informations sur les utilisateurs, les éléments de configuration et les observables affectés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui existent déjà pour vous aider à résoudre plus rapidement les nouveaux incidents de sécurité.

Résultats retournés pour les aperçus de corrélation générés pour un élément de configuration à partir du panneau pour un incident de Now Assist sécurité



Génération d'aperçus de corrélation

Vous pouvez générer des aperçus de corrélation avec Aperçus de corrélation avec Now Assist pour Réponse aux incidents de sécurité .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Résumé du projet par e-mail

Planifiez les e-mails de résumé du projet pour aider les chefs de projet à suivre les éléments clés tels que les jalons, les affectations de ressources, les tâches, les finances, le RIDAC (risque, problème, décision, action, demande de changement) et les mesures globales du projet.

L'application Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative qui permettent aux chefs de projet de générer un résumé du projet. Vos chefs de projet peuvent utiliser la compétence de résumé de projet par e-mail pour analyser les changements de projet et les hiérarchiser en fonction de leur impact et de leur urgence.

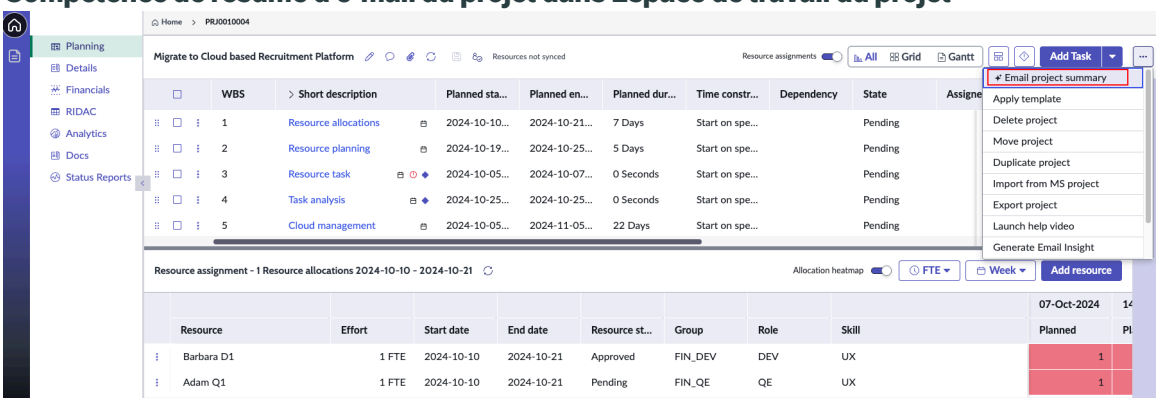
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur par défaut pour la compétence de résumé Now Assist d'e-mail du projet. Vous pouvez également choisir le fournisseur d'IA Azure OpenAI . Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrôleur d'IA générative.

Dans l'exemple suivant, le Now Assist a généré un résumé du projet dans Espace de travail du projet.

Compétence de résumé d'e-mail du projet dans Espace de travail du projet



Pour plus d'informations, consultez Schedule the project summary email .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Engagement et synthèse des pierres de touche

Utilisez cette compétence pour créer un résumé d'un engagement comprenant des risques, des initiatives, des résultats, des tickets et des lectures internes. Vous pouvez également créer un résumé des différents points de contact dans le cycle de vie de l'engagement.

La compétence de résumé de l'engagement vous fournit un résumé concis de toutes les activités et des points d'informations clés associés à un engagement. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générez un résumé initial de l'engagement afin de comprendre le contexte.
- Résumez tout le travail associé à un engagement.

La compétence de résumé du point de contact vous fournit un résumé concis des différents points de contact dans le cycle de vie de l'engagement. Avec cette compétence, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

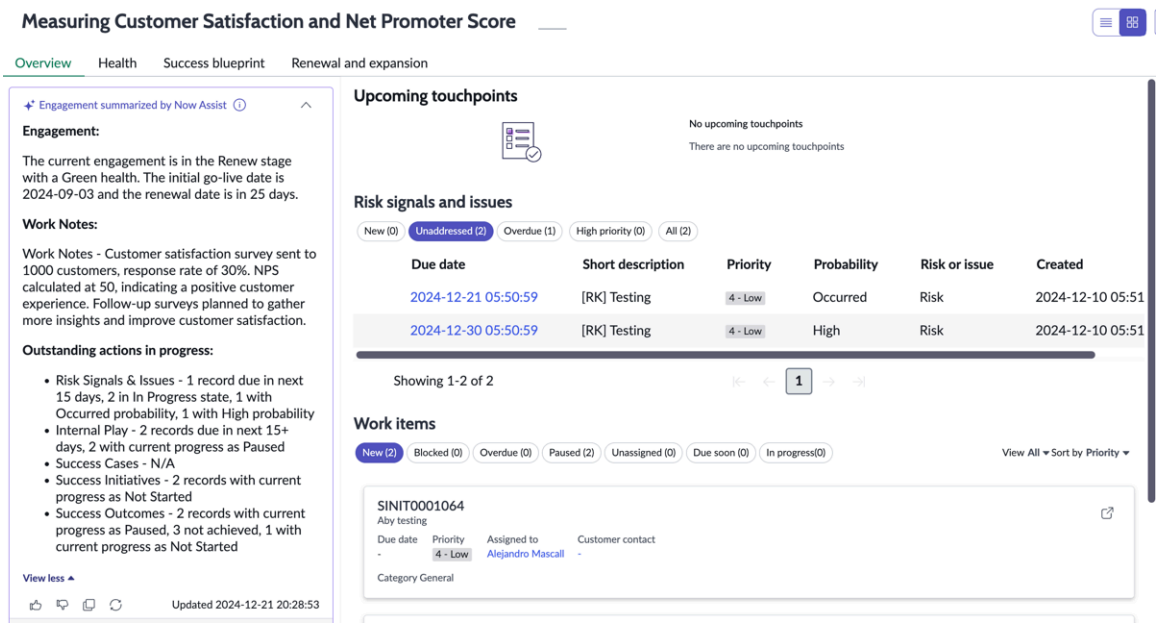
- Générez un résumé initial du point de contact afin de comprendre le contexte.
- Résumez tout le travail associé à un point de contact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les deux compétences sont disponibles dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

Un résumé de l'engagement dans l'espace de travail configurable



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Summarize an engagement using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a touchpoint using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Client	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Génération de stories

Répartissez les épopées en stories à utiliser Now Assist dans l'espace de Planification Agile d'entreprise travail (EAP). Les chefs de produit ou les responsables Scrum peuvent gagner du temps et réduire les lacunes fonctionnelles dans les stories, améliorant ainsi la qualité et la productivité globales.

Les chefs de produit et les scrum leaders consacrent généralement du temps et des efforts à la création de magasins détaillés pour leurs épopées. Le plus souvent, les histoires créées manuellement ont tendance à ne pas être assez détaillées, manquant de contexte et d'informations complètes. Ce manque d'informations impacte la compréhension des besoins par les équipes scrum, affectant ainsi la qualité du produit. De plus, la création manuelle de stories individuelles détaillées pour chaque épopée prend beaucoup de temps.

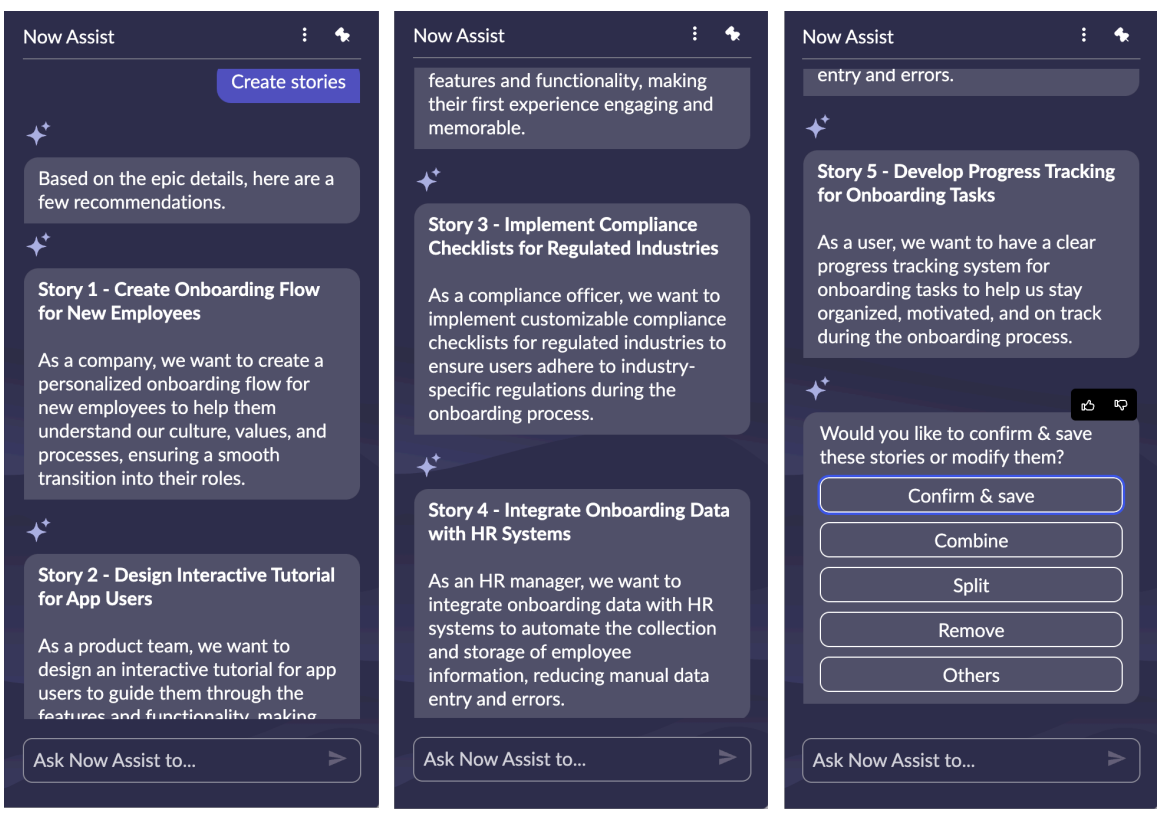
L'application Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative qui permettent aux chefs de produit et aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

responsables Scrum de générer automatiquement des stories basées sur le contexte pour leurs épopées. Grâce à la compétence Génération de stories, Now Assist fournit des recommandations de stories pour une épopée en utilisant le nom de l'épopée, sa description et toutes les stories existantes. Sur la base des recommandations, vous pouvez demander Now Assist à effectuer l'une des actions suivantes :

- Diviser une recommandation de story en plusieurs stories.
- Combinez plusieurs recommandations de stories en une seule story.
- Générer des stories en fonction de ses recommandations d'origine.
- Supprimer toute recommandation de story.
- Suggérez la modification des détails dans la recommandation, tels que le titre de la story, le profil et la description.
- Suggérez de générer une nouvelle recommandation de story.



Traduction automatique

Ainsi, en vous aidant Now Assist à générer des stories pour vos épopées, les chefs de produit peuvent réduire le temps consacré à la création de stories de haute qualité, tout en améliorant la productivité de l'équipe Scrum globale.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de cette compétence, reportez-vous à la rubrique Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Technologie	• Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

Synthèse des commentaires et des commentaires multiples

Résumez un ou plusieurs commentaires reçus à l'aide de la synthèse des commentaires ou de la synthèse des commentaires multiples générée par Now Assist. En lisant un résumé des commentaires, vos chefs de produit peuvent obtenir suffisamment de détails pour améliorer les fonctionnalités, la convivialité et les performances du produit.

https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

L'application Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) inclut les compétences et les fonctionnalités de l'IA générative qui permettent aux chefs de produit de générer un résumé à partir des commentaires des clients. Vos chefs de produit peuvent générer un résumé à partir du nom et de la description d'un ou plusieurs enregistrements de commentaires afin de comprendre rapidement le contexte du commentaire. Grâce à la compétence de synthèse des commentaires ou de synthèse des commentaires multiples, vos chefs de produit peuvent éliminer la nécessité d'analyser manuellement les commentaires.

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur par défaut pour la compétence de synthèse des commentaires ou de Now Assist synthèse des commentaires multiples. Vous pouvez également choisir le fournisseur d'IA Azure OpenAI . Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrôleur d'IA générative.

Dans l'exemple suivant, Now Assist synthèse des commentaires multiples générée dans Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Compétence de synthèse des commentaires multiples



Pour plus d'informations, consultez Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Synthèse des prestataires pour Sourcing and Procurement Operations

Résumez les demandes et leurs enregistrements connexes pour informer rapidement les prestataires de leur progression et ouvrir des éléments d'action.

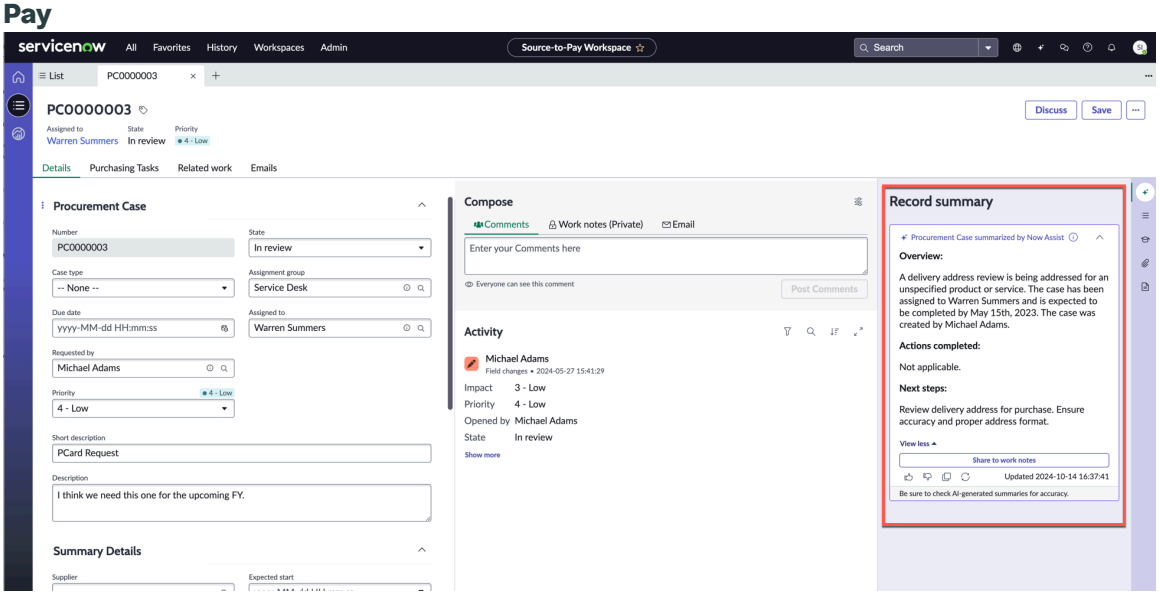
Ces compétences fournissent au prestataire un résumé des enregistrements liés à l'approvisionnement. Cela leur permet d'obtenir une visibilité sur l'état de l'enregistrement dans le processus d'approvisionnement et, par conséquent, de prendre rapidement les mesures nécessaires.

Les prestataires peuvent obtenir un résumé des enregistrements d'approvisionnement suivants à l'aide du Espace de travail Source-to-Pay.

- Synthèse des demandes d'approvisionnement
- Synthèse des demandes d'achat
- Synthèse du ticket Procurement

Pour plus d'informations, consultez Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace .

Un résumé de l'enregistrement par Now Assist dans l'espace de travail Source-to-Pay



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Finances et chaîne d'approvisionnement	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Documentation de l'IA générative

Résumez le contenu des documents à l'aide des documents d'IA générative générés par Now Assist. En lisant un résumé de document, vous pouvez obtenir suffisamment de détails pour améliorer les fonctionnalités, la convivialité et les performances d'un produit ou d'un projet.

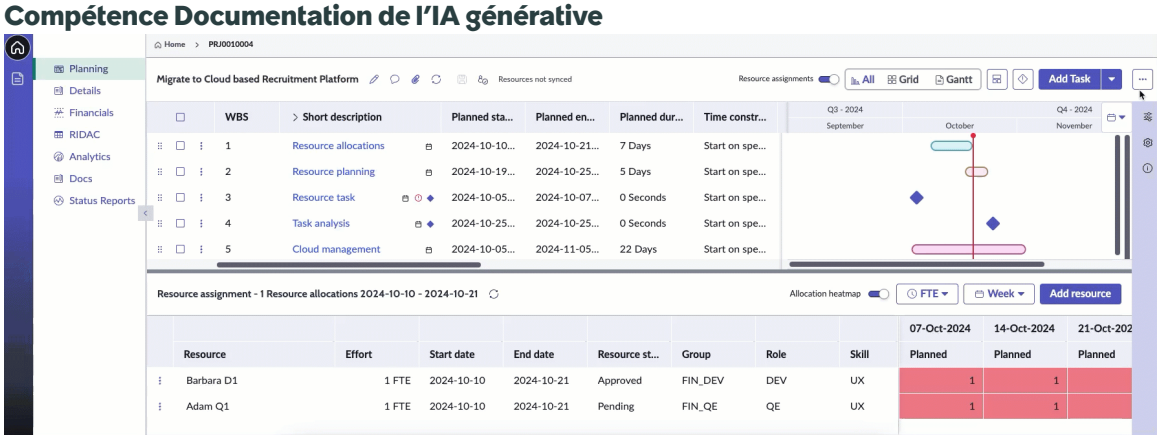
Utilisez ces compétences d'IA générative pour générer un résumé à partir de documents et éliminer la nécessité d'analyser les documents manuellement. Les compétences suivantes sont disponibles dans Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) et Now Assist pour Architecture d'entreprise (EA):

- Synthèse de documents ADR et actions
- Documentation sur l'IA générative des équipes EAP
- Éléments de planification Documentation de l'IA générative
- Documentation de l'IA générative de projet

Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur par défaut pour ces Now Assist compétences. Vous pouvez également choisir le fournisseur d'IA Azure OpenAI . Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrôleur d'IA générative.

Dans l'exemple suivant, Now Assist un résumé de document généré dans Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Compétence Documentation de l'IA générative



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Generate the summary for selected or complete content with Project doc summarization skill in Project Workspace
- Generate the summary for selected or complete content with Planning item doc summarization skill in Strategic Planning
- Generate a summary for Architectural Decision Records (ADRs)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Enterprise Architecture (EA) Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Synthèse de la conformité de l'éditeur

Utilisez cette compétence pour générer un résumé complet des détails de l'éditeur, ce qui facilite la compréhension des détails de conformité de l'éditeur.

Fournit des aperçus des résumés d'éditeurs, en se concentrant sur l'inventaire des logiciels, la conformité des licences, les optimisations et l'intégrité de la configuration. Le processus rationalisé met en évidence les informations critiques concernant vos actifs logiciels, ce qui facilite la gestion des licences et garantit la conformité avec les contrats des éditeurs.

Pour plus d'informations, consultez Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Software Asset Management (SAM)

Barre latérale Résumé

Générez un résumé des discussions entre les agents, les demandeurs et les experts techniques à l'aide de la compétence de Barre latérale résumé de Barre latérale discussion.

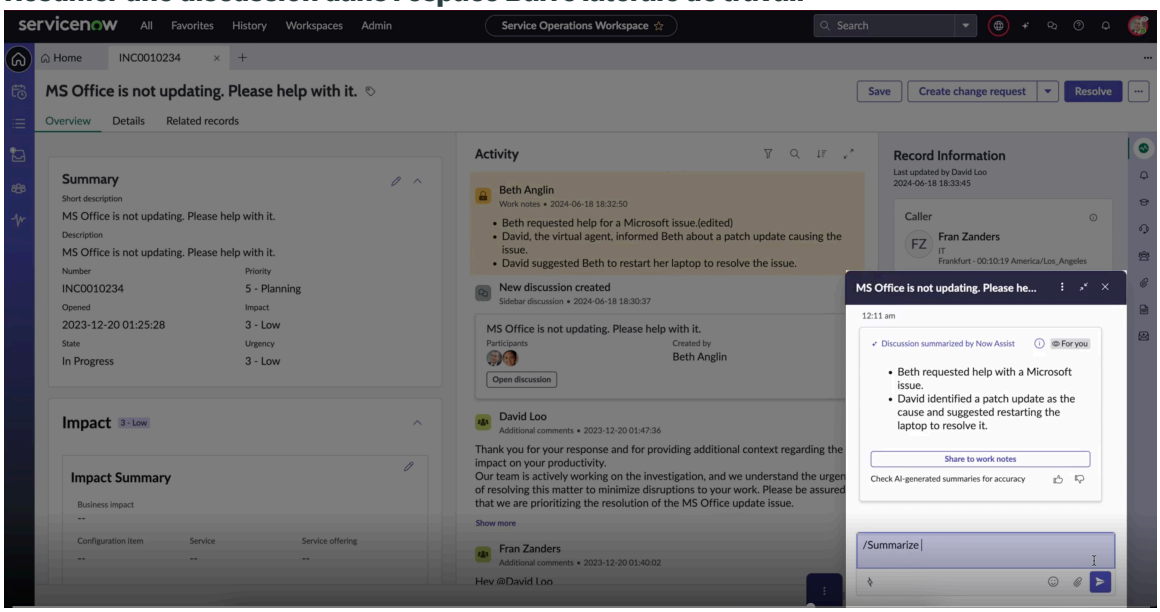
Vous pouvez utiliser Barre latérale le résumé de discussion pour n'importe quelle table de tâches que vous avez activée Barre latérale .

Le résumé des messageries instantanées Barre latérale intégrées Microsoft Teams est également pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Sidebar and Microsoft Teams .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumer une discussion dans l'espace Barre latérale de travail



Génération d'un résumé de Barre latérale discussion

Vous pouvez générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée dans les produits suivants.

- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilité

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Synthèse du test

Utilisez cette compétence pour créer un résumé de l'exécution du test une fois le test exécuté. Il comprend les principaux points couverts au cours de l'exécution du test, y compris la sortie du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres de test définis.

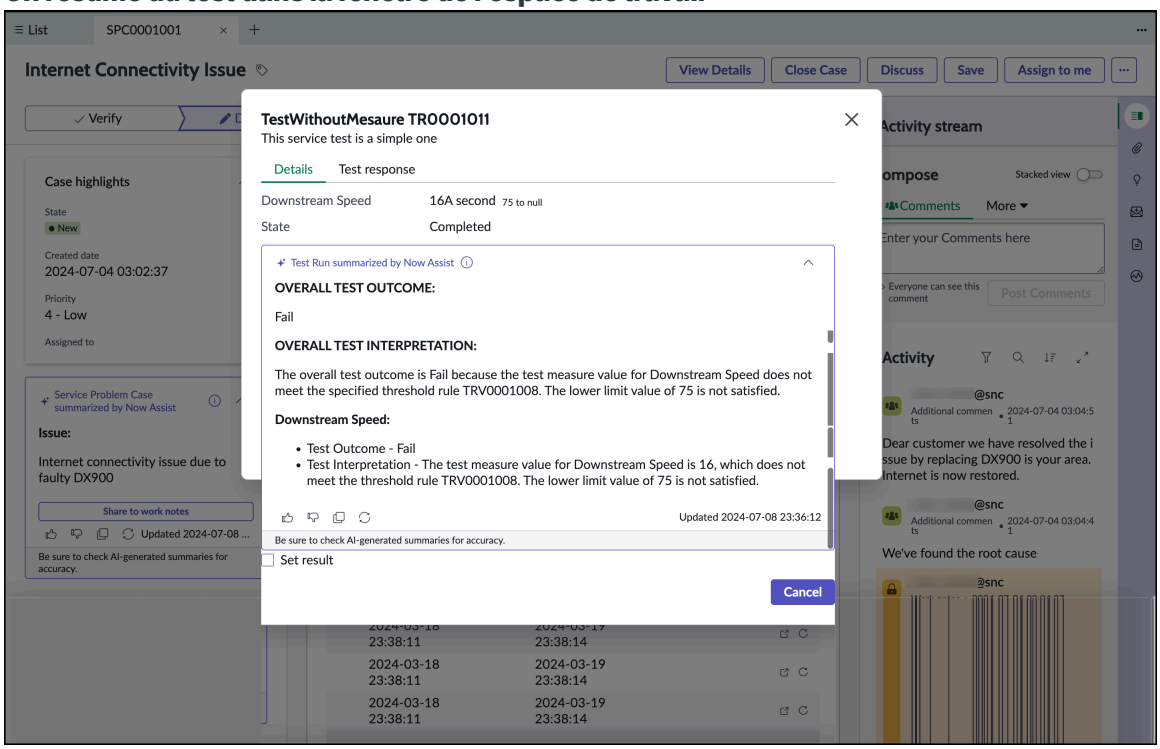
La compétence de synthèse des tests vous fournit un résumé concis du test exécuté pour un problème de service ou un ticket d'assistance technologique du produit, y compris le résultat du test, l'interprétation du test et d'autres paramètres configurés pour la définition de test spécifique. Cette compétence vous permet de générer le résumé du test afin d'analyser la cause première du problème.

La compétence de synthèse des tests est disponible dans l'espace de travail configurable CSM/FSM et dans Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un résumé du test dans la fenêtre de l'espace de travail



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Summarize test for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize test for a technology product support case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Client	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux

Les agents de service sur site peuvent créer des notes détaillées et fermer les tâches de commande de travaux plus rapidement avec l'aide de Now Assist.

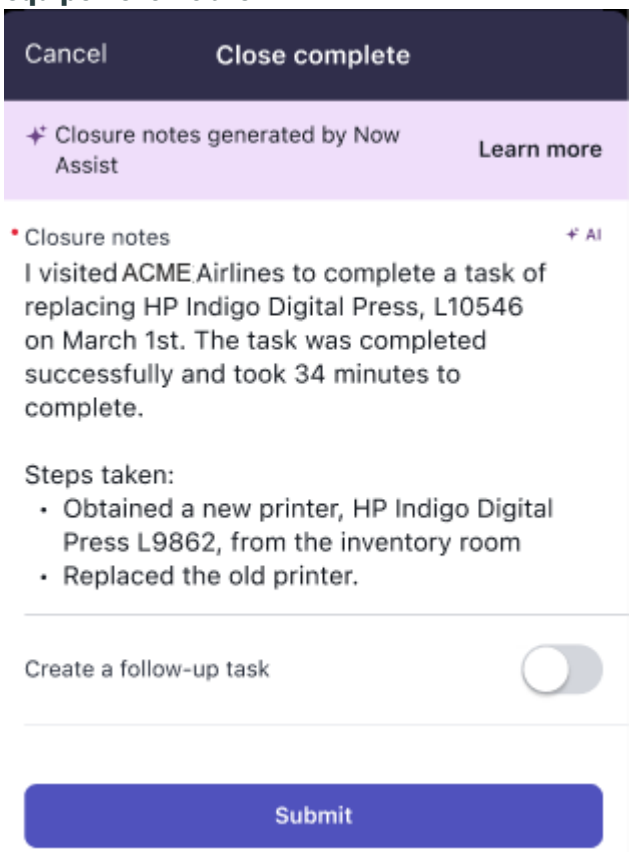
Remarque :
Now LLM Service est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Dans l'exemple suivant, Now Assist a généré un résumé des tâches de commande de travaux qui s'affiche dans l'application Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de notes de fermeture pour une tâche de commande de travaux sur un équipement mobile



Pour plus d'informations, consultez Generate work order task closure summaries in the Mobile Agent application et Generate a work order task summary .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Client	Now Assist for Field Service Management (FSM)

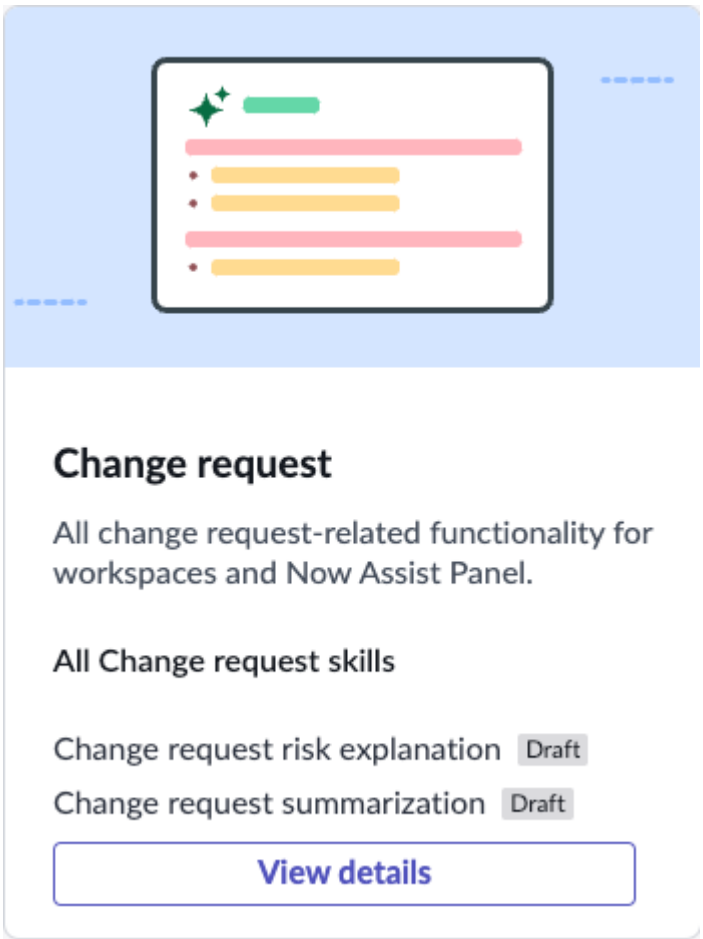
Now Assist compétences d'explication

Ces Now Assist compétences fournissent des options d'IA générative pour comprendre les valeurs de table sur le Now Platform.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

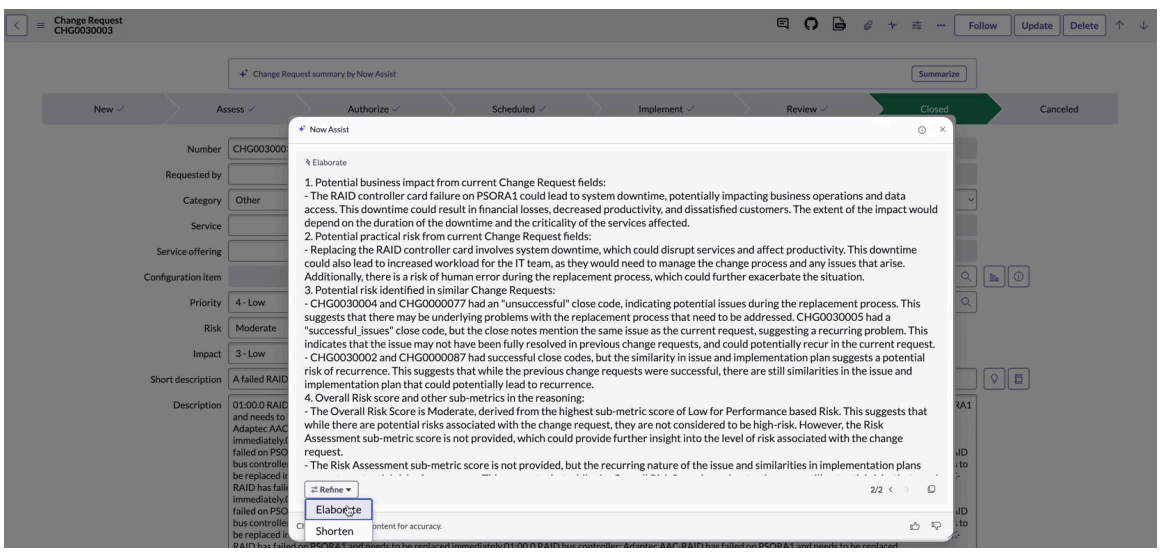
Exemple de vignette de compétences de demande de changement dans Now Assist Admin



Explication du risque de la demande de changement

Utilisez cette compétence pour afficher l'explication de la cote de risque calculée pour une demande de changement.

Utilisez l'icône Now Assist dans le champ Risque de la demande de changement pour calculer le risque. Les résultats sont faibles, moyens ou élevés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

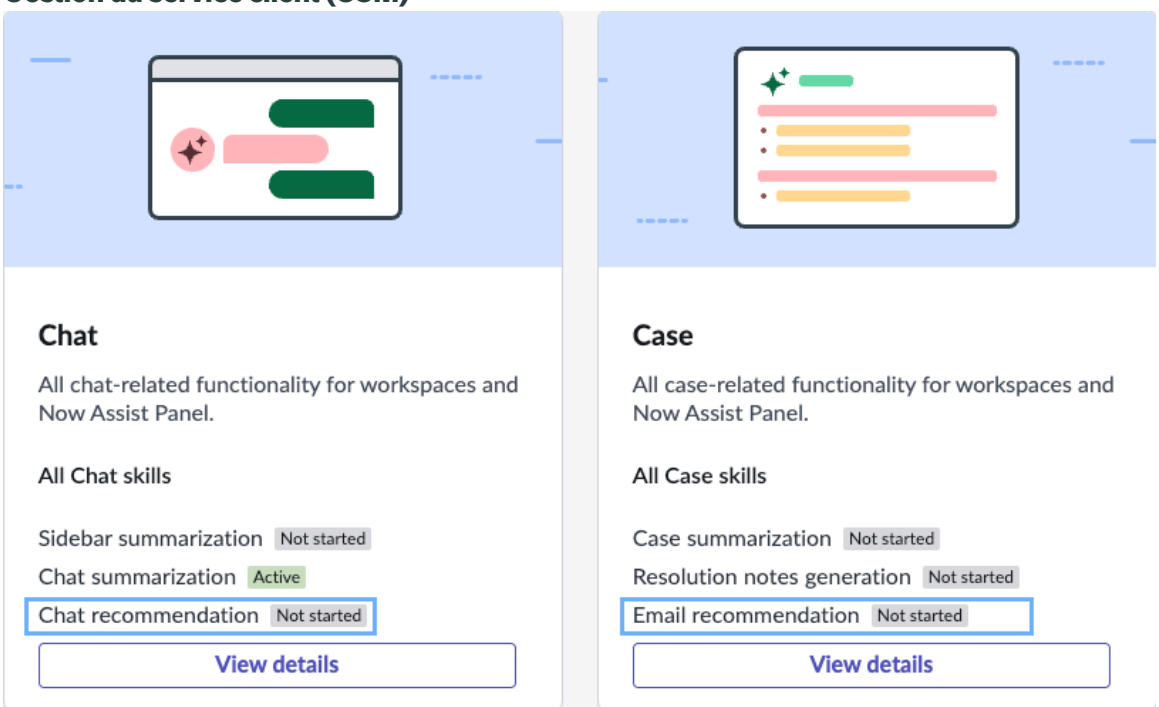
Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Now Assist Compétences de recommandation

Ces compétences fournissent des recommandations d'IA générative pour les réponses par messagerie instantanée et par e-mail, ainsi que des actions recommandées pour les incidents de sécurité.

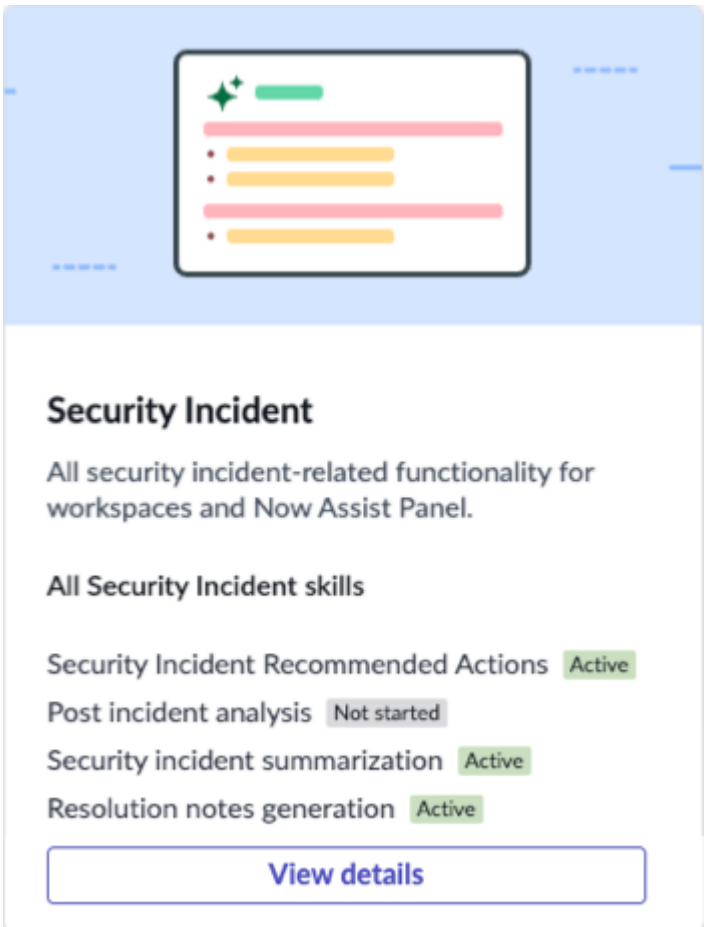
Exemple de compétences de recommandation de réponse dans Now Assist pour Gestion du service client (CSM)



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vignette de compétence d'incident de sécurité avec la compétence d'actions recommandées d'incident de sécurité



Recommandation de messagerie instantanée

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide Now Assistde . Les recommandations de réponses de messagerie instantanée fournissent aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation avec Écrire avec Now Assist, puis l'examiner avant de l'envoyer en réponse. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist animée ✦

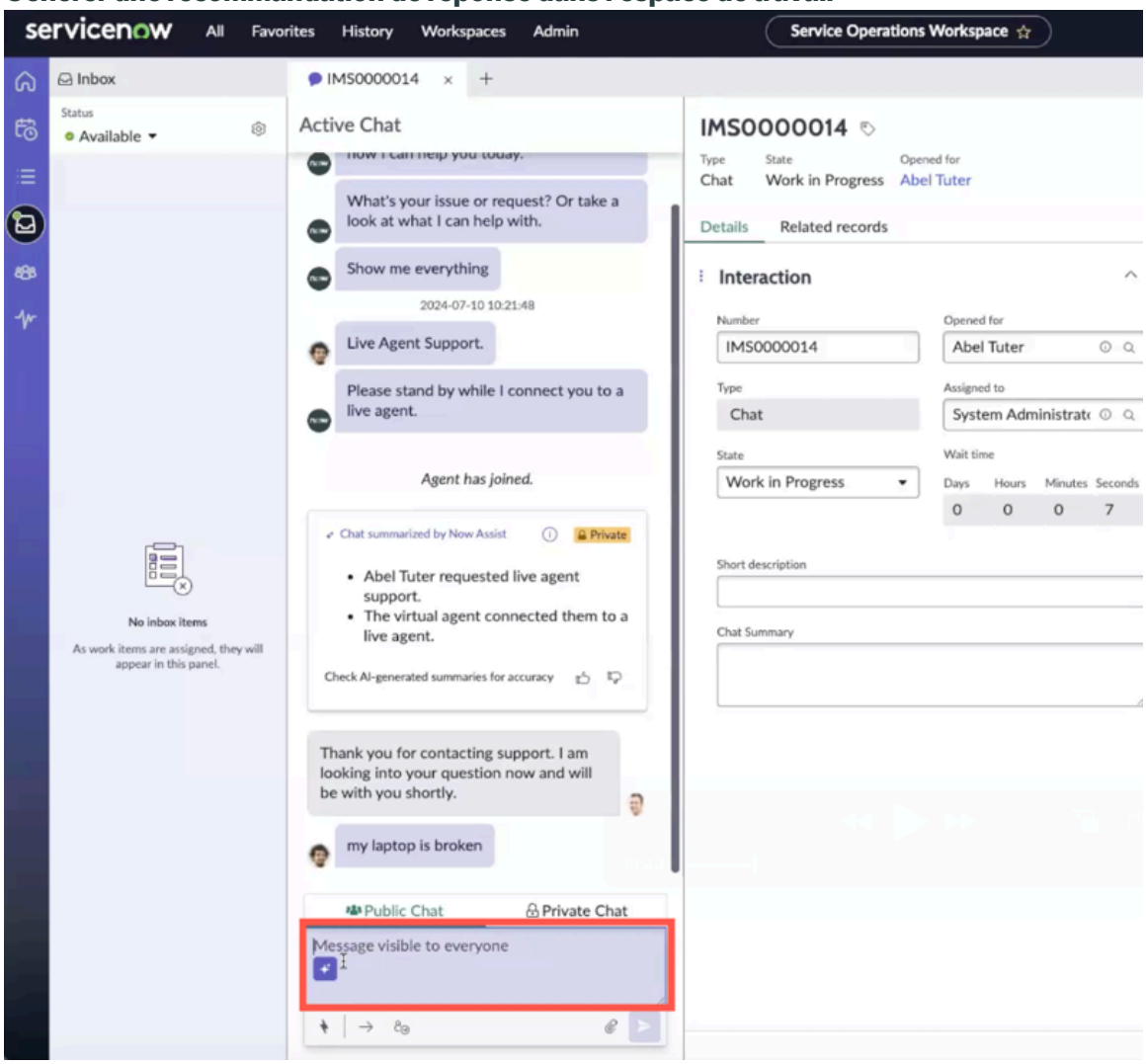
Reportez-vous à la section Configurer les compétences de synthèse de la messagerie instantanée et de recommandation de réponse de messagerie instantanée dans la Now Assist Admin console pour plus d'informations sur l'activation de la compétence de recommandation de messagerie instantanée Now Assist .

Remarque :
Les recommandations de réponses sont générées en fonction des articles de la base de connaissances, des messageries instantanées similaires et du contexte de la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer une recommandation de réponse dans l'espace de travail



Génération d'une recommandation de réponse de messagerie instantanée

Vous pouvez générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée dans les produits suivants.

- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandation par e-mail

Générez des recommandations pour les e-mails et suggérez des modèles en fonction du contexte de la conversation à l'aide Now Assistde . Cette compétence peut aider vos agents à rédiger rapidement des e-mails et à rester concentrés.

Vous pouvez générer des recommandations de réponse par e-mail dans les scénarios Nouveau, Transférer et Répondre. La compétence de recommandation d'e-mail affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation de réponse, composer un nouvel e-mail ou terminer un brouillon. Cette compétence recommande également les modèles les plus pertinents à partir de la liste des modèles en fonction du contexte du ticket. Dans la fenêtre de message par e-mail, tapez une réponse ou laissez-la vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist animée .

Les actions suivantes sont disponibles dans le Now Assist menu contextuel :

- Générez une réponse par e-mail recommandée basée sur le ticket et le contexte de l'e-mail.
- Générez un e-mail recommandé pour les nouveaux e-mails ou les brouillons de transfert et de finition.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.
- Disponibilité des recommandations de modèles d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

Remarque :

- Les recommandations de réponses sont générées en fonction des articles de la base de connaissances, des messageries instantanées similaires et du contexte de la conversation.
- La compétence de recommandation d'e-mail se trouve sur la carte de compétence Ticket dans le groupe Client. Pour en savoir plus, consultez Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- La compétence de recommandation d'e-mail se trouve sur la carte de compétence Incident dans les Now Assist compétences pour ITSM. Pour plus d'informations, voir Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Actuellement, Application d'IA générative il n'est pris en charge que pour la langue anglaise.

Vous pouvez accéder à diverses Application d'IA générative fonctionnalités dans l'espace de travail et Ui16 ou les expériences classiques :

- Génération d'une recommandation de réponse par e-mail
- Recommandations de modèles d'e-mails

Remarque :

Activez la propriété système glide_ui_load_seismic_email_client sur le Now Assist Admin panneau pour charger l'expérience client de messagerie nouvelle ou mise à niveau sur UI16, compatible avec les espaces de travail. Ce changement visant à activer automatiquement la propriété système s'applique uniquement lorsque la compétence d'e-mail Application d'IA générative est activée pour la première fois. Si vous avez Application d'IA générative déjà configuré votre instance et que vous souhaitez accéder à ces fonctionnalités dans Ui16 ou l'expérience classique, vous pouvez activer la propriété système manuellement. Par défaut, cette propriété est définie sur false.

L'accès au client de messagerie mis à niveau n'est pas disponible avec les options de messagerie personnalisées par les unités business. Veuillez mettre à jour la table sys-email

Traduction automatique

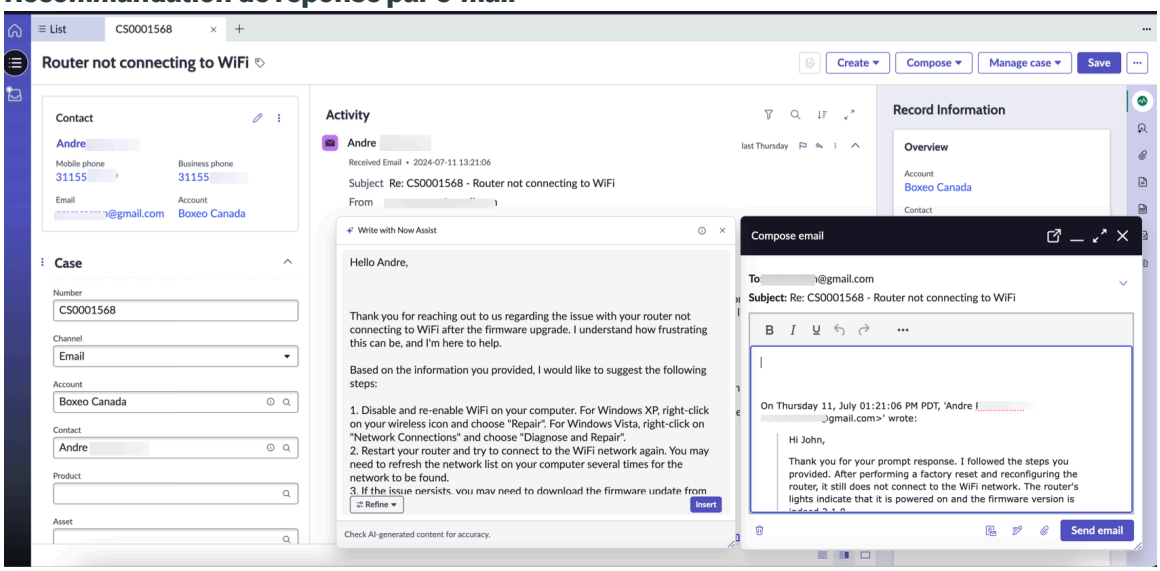
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et réviser les règles métier pour utiliser le client de messagerie mis à niveau sur l'interface utilisateur 16.

Génération d'une recommandation de réponse par e-mail par Now Assist

Vous pouvez générer une recommandation de réponse par e-mail :

Recommandation de réponse par e-mail

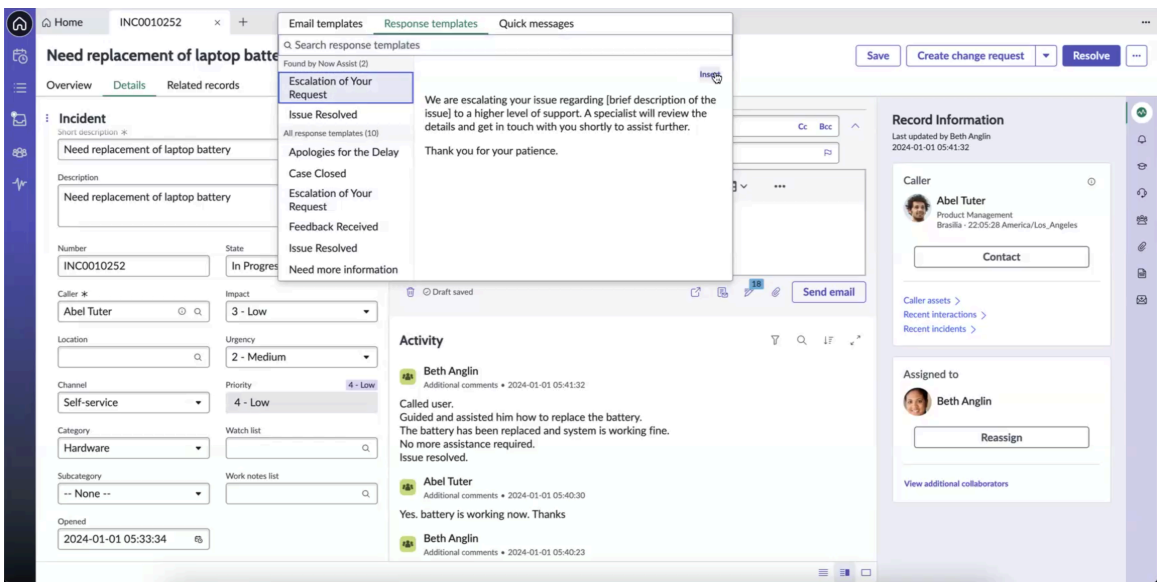


Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Recommandations de modèles d'e-mails par Now Assist

Vous pouvez afficher les modèles d'e-mail recommandés par Now Assist. Sélectionnez Appliquer les modèles dans l'écran Composer un e-mail pour afficher les modèles d'e-mail, les modèles de réponse et les messages rapides. Now Assist vous recommande les modèles à sélectionner et à insérer dans votre e-mail.

Recommandation de modèle d'e-mail

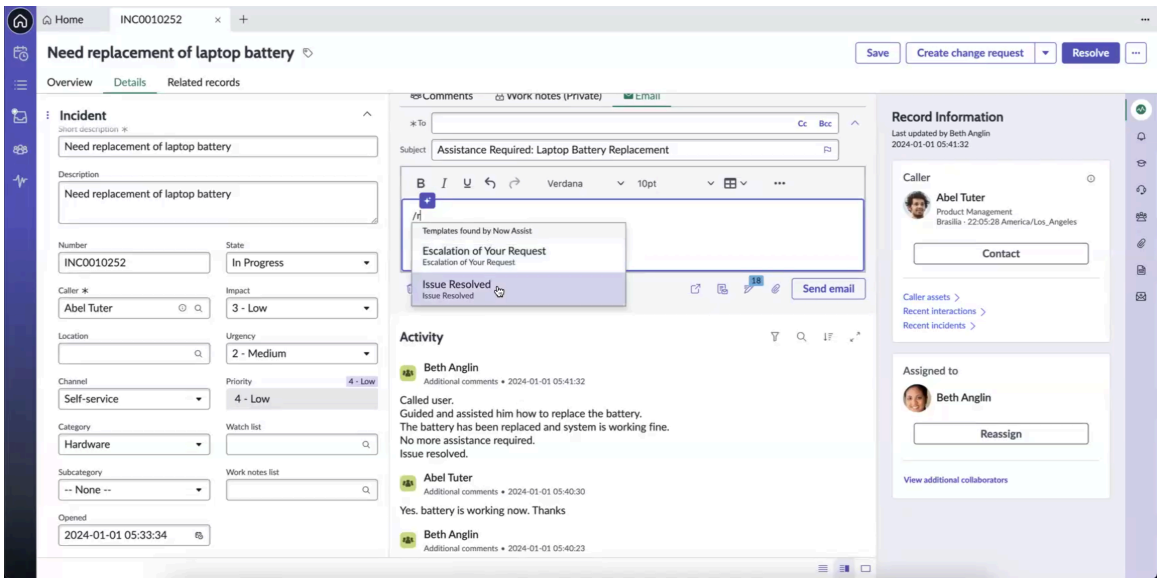


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également rechercher des modèles de réponses à l'aide des touches de raccourci clavier. Dans l'écran **Composer un e-mail** , tapez /r pour afficher les modèles de réponses recommandés par Now Assist.

Raccourci clavier pour afficher les modèles de réponses recommandés par Now Assist



Remarque :
Avec la nouvelle expérience client de messagerie mise à niveau, vous pouvez également accéder aux options de gestion des brouillons telles que la création d'e-mails, la gestion des brouillons, la prévisualisation des brouillons et l'option d'abandon.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans les workflows et les produits répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Gestion des services IT	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Employé	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Actions recommandées en cas d'incident de sécurité

Affichez les étapes de rattrapage générées qui peuvent résoudre les incidents de sécurité sans avoir à vérifier plusieurs sources d'informations.

Dans Espace de travail de la Réponse aux incidents de sécurité, vous pouvez utiliser l'icône Now Assist dans la barre latérale pour générer des actions recommandées à partir d'incidents de sécurité existants et d'articles de la base de connaissances. Vos analystes peuvent créer une tâche de réponse à partir des actions recommandées.

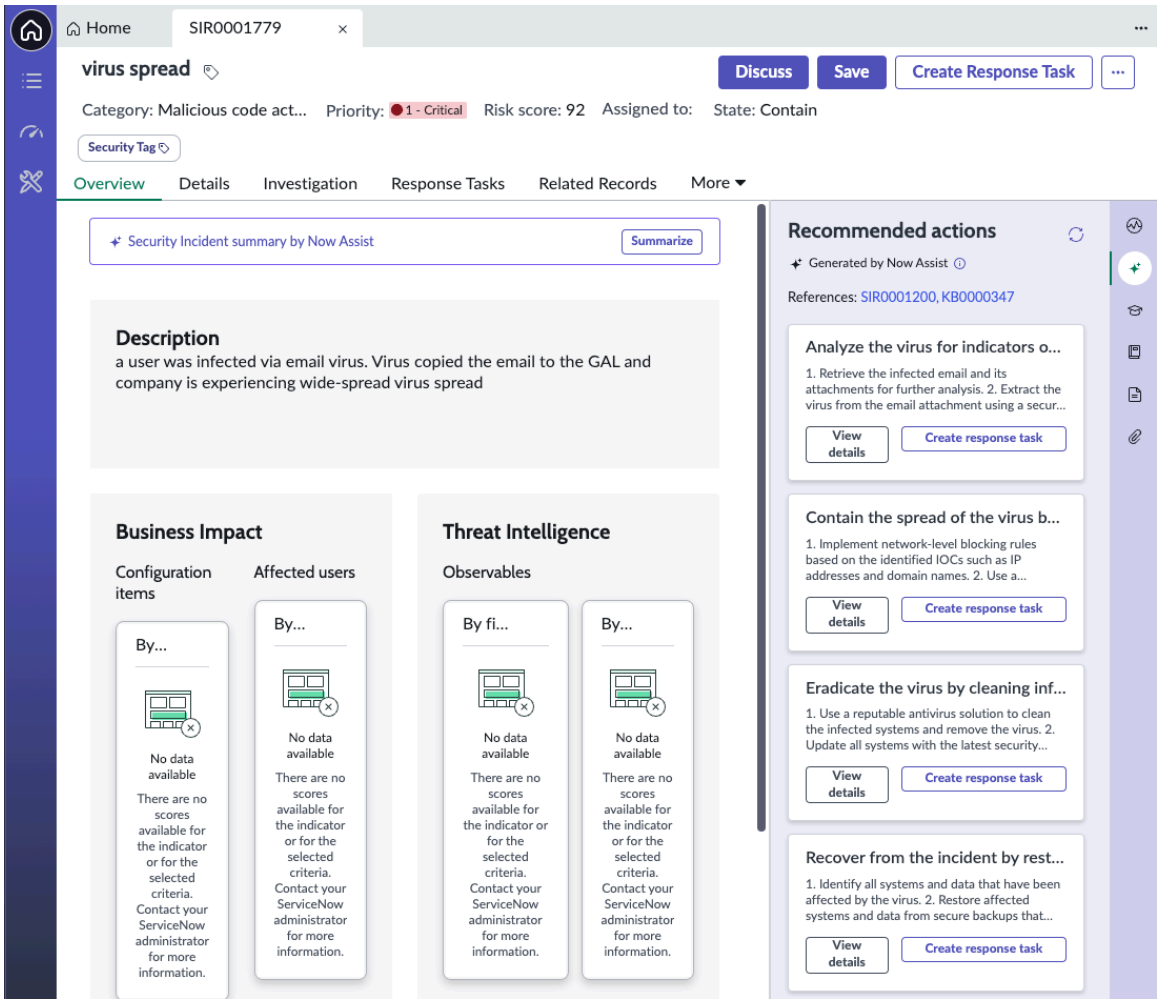
Les actions recommandées générées sont affichées sous forme de cartes. Jusqu'à quatre références pour les actions sont affichées en haut. Ces références peuvent être n'importe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quelle combinaison d'articles de la base de connaissances (KB) ou d'incidents de sécurité (SIR#).

Actions recommandées pour un incident dans Espace de travail de la Réponse aux incidents de sécurité



Pour plus d'informations, consultez Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

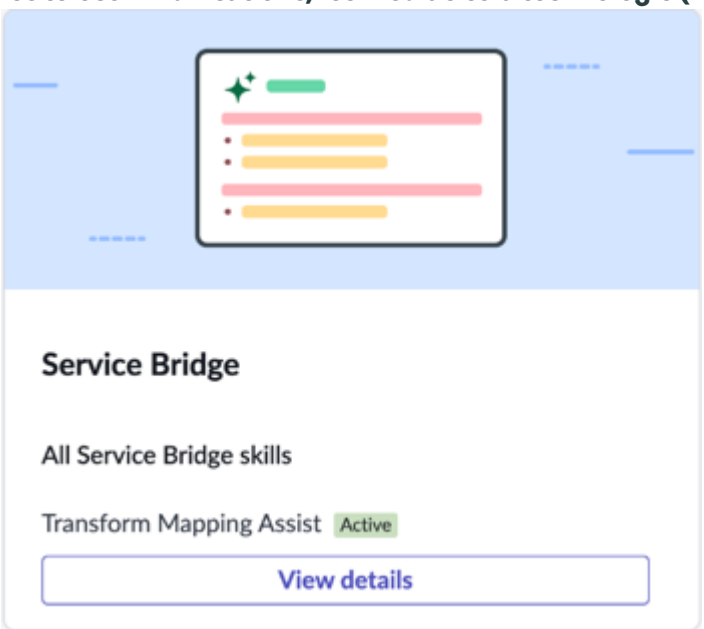
Now Assist Compétences de transformation

Transformez les données entrantes et sortantes entre les tables de fournisseur et de consommateur dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétence de l'assistant de mappage de transformation dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)



Assistant de mappage de transformation

Utilisez cette compétence pour transformer automatiquement les données entrantes et sortantes entre les tables de fournisseur et de consommateur dans Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT).

La compétence Assistant de mappage de transformation utilise le Now LLM Service. Elle permet Pont de services aux fournisseurs de générer automatiquement un mappage de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur. Cette compétence rationalise le processus de mappage de transformation en réduisant les erreurs et en améliorant l'efficacité globale.

La compétence Assistant de mappage de transformation effectue les opérations suivantes :

- Génère automatiquement des mappages de choix entre les tables de fournisseur et de consommateur.
- Fournit des messages d'erreur explicites si les données entrantes ou sortantes ne peuvent pas être transformées.
- Tient des journaux détaillés pour les opérations réussies et les erreurs afin de faciliter le dépannage.
- Permet de gagner du temps et de réduire les efforts manuels en automatisant le processus de mappage de transformation.
- Réduit les erreurs et améliore la qualité des intégrations grâce au mappage automatique.

Pour plus d'informations, consultez Automate transforms with Now Assist for TMT .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit, comme indiqué dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

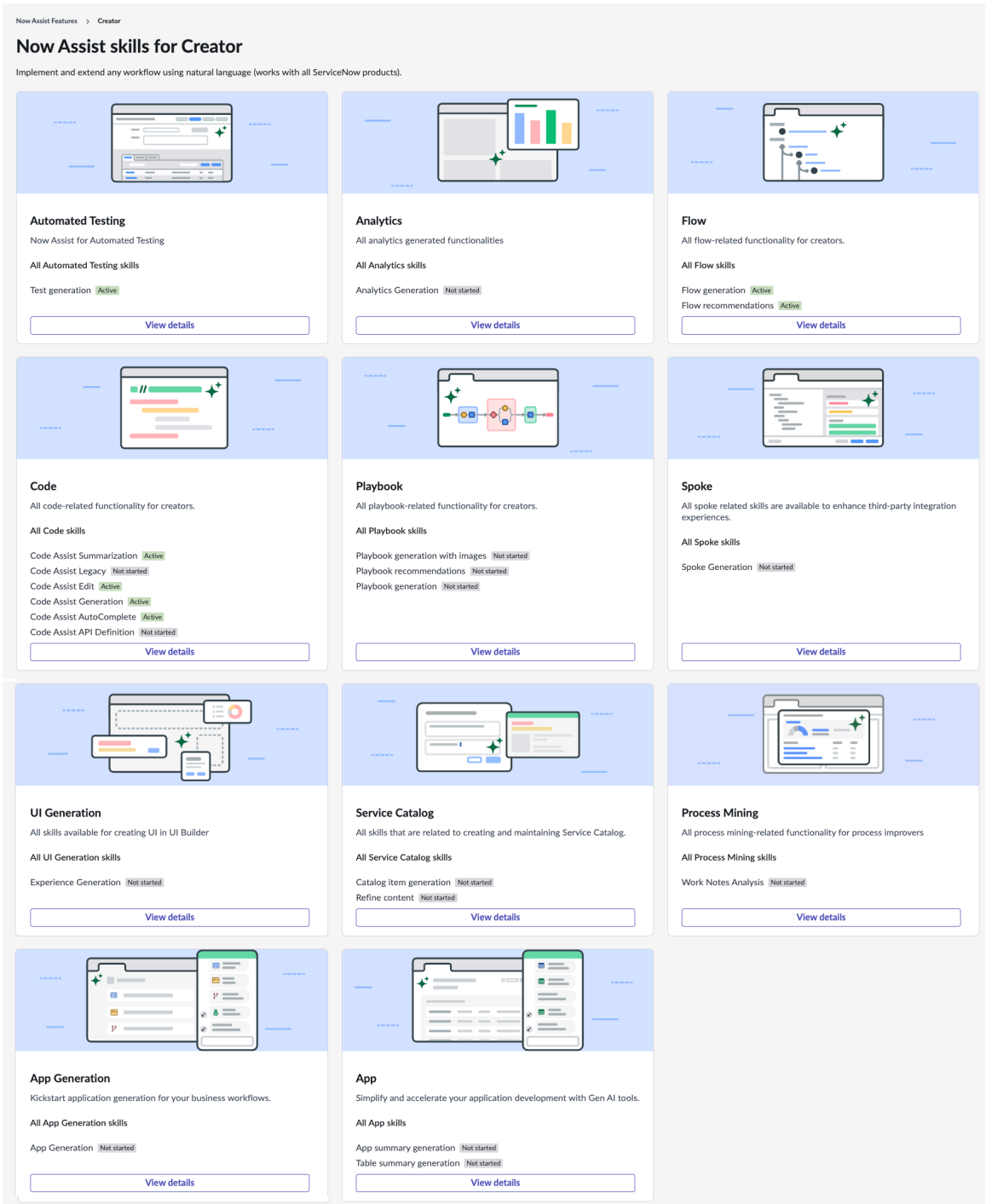
Now Assist Produit et workflow

Workflow	Produit
Client	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist compétences dans le workflow Creator

Now Assist pour les créateurs comprend un certain nombre de compétences qui peuvent rendre le Now Platform développement plus efficace.

Exemples Now Assist pour les créateurs de tuiles dans Now Assist Admin



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist for Creator .

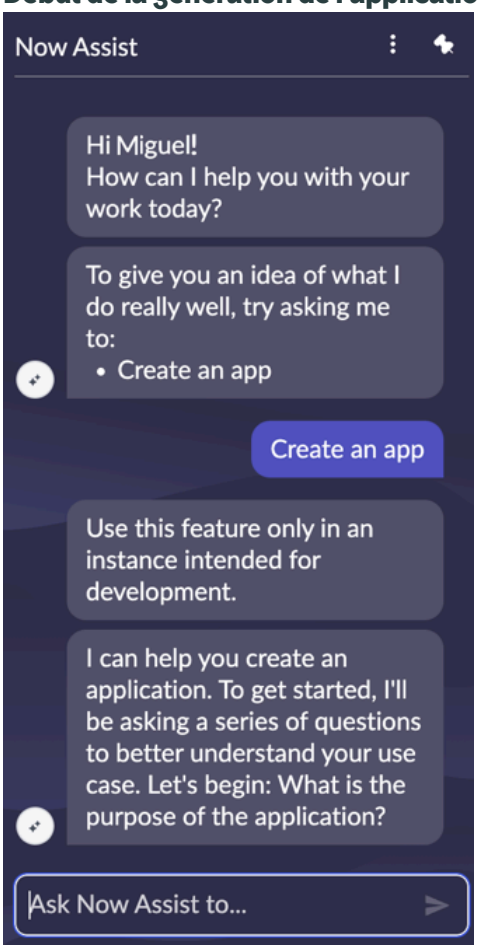
Génération d'application

La génération d'applications permet aux développeurs de lancer la création d'applications par la conversation.

La compétence de génération d'application permet à vos développeurs de commencer à créer des applications via une conversation naturelle avec l'IA générative. Ils peuvent décrire leur processus métier et engager une conversation pour Now Assist développer une application pour votre organisation. Grâce à cette fonctionnalité, votre organisation peut accélérer le développement initial d'une application de base qui peut ensuite être personnalisée.

Remarque :
Vos administrateurs et développeurs doivent se voir affecter les rôles d'administrateur et de now.assist.creator pour utiliser la génération d'applications. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la génération d'applications, reportez-vous à la section Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

Début de la génération de l'application

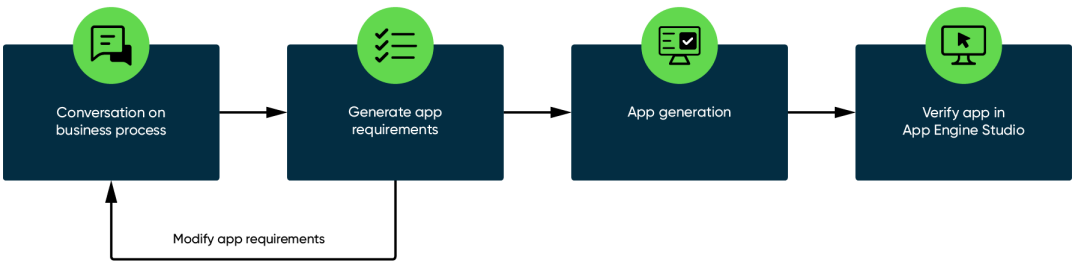


La création d'applications à Now Assist pour les créateurs l'aide de la compétence de génération d'application se compose de trois phases distinctes et une quatrième phase de vérification de l'application dans App Engine Studio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de génération d'application



Conversation

Vos développeurs peuvent discuter avec vous Now Assist pour les créateurs pour spécifier les processus business qu'ils souhaitent intégrer à l'application, y compris les détails sur les objectifs, les utilisateurs, les workflows et les expériences.

Raffinement

Now Assist pour les créateurs Fournit un résumé des exigences relatives à l'application en fonction des informations recueillies au cours de la conversation. Le développeur examine chaque résumé et si les exigences répondent aux besoins de l'application, il poursuit la génération de l'application. Si le développeur veut apporter des modifications, il peut rester dans la conversation et continuer à éditer. Now Assist continue d'affiner les exigences de l'application en fonction de ses commentaires et fournit des résumés jusqu'à ce que le développeur choisisse de poursuivre la génération de l'application.

Génération

Now Assist pour les créateurs génère l'application et les composants associés, y compris les tables, les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL) et les créateurs d'enregistrement.

Les développeurs peuvent ouvrir et vérifier tout ce qui est généré dans App Engine Studio, qui est disponible avec Now Assist pour les créateurs. Le développeur peut modifier l'application pour l'adapter aux besoins de votre organisation. Par exemple, les fonctionnalités de l'application peuvent être étendues en ajoutant des flux et de l'automatisation, des includes de script, des règles métier et d'autres fonctionnalités.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist for app generation in ServiceNow Studio .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération d'éléments de catalogue

Utilisez la compétence de génération d'éléments de catalogue pour créer des éléments de catalogue de votre choix à l'aide Now Assistde .

La compétence de génération d'éléments de catalogue permet de réduire le temps nécessaire à la création d'éléments de catalogue. Lors de la création d'un élément de

Traduction automatique

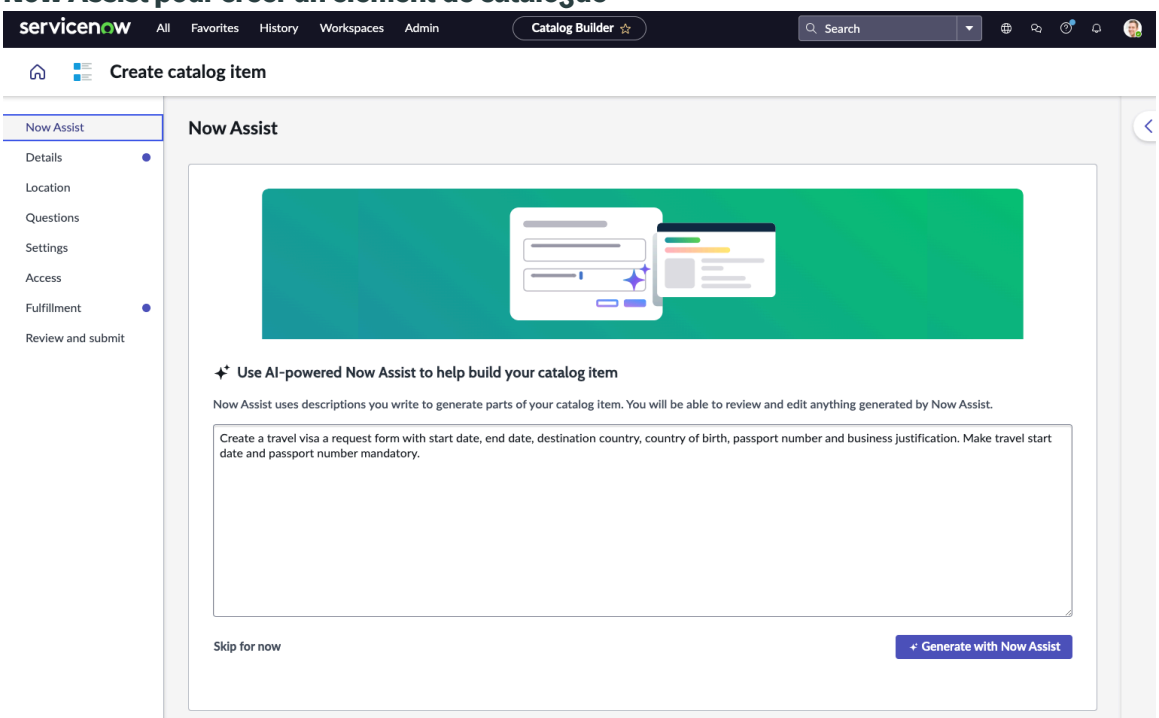
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catalogue, vous pouvez décrire l'élément de catalogue souhaité et Now Assist générer l'élément de catalogue pour vous.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Catalog Builder .

Remarque :
Vérifiez que vous avez activé la compétence avant de créer un élément de catalogue à l'aide Now Assistde .

Now Assist pour créer un élément de catalogue



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit suivants.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Information associée

Now Assist in Catalog Builder

Recommandations de code intelligentes

La génération de code est conçue pour permettre aux développeurs d'écrire rapidement des scripts avec du code généré par l'IA basé sur du texte ou des invites de code et peut améliorer le délai de rentabilisation des applications.

Now Assist pour les créateurs Active la compétence de génération de code. Avec la génération de code, vous fournissez un texte décrivant le code pour générer et obtenir des suggestions de code dans l'éditeur JavaScript sur les formulaires dans les Now Platform étapes et dans Script dans Studio de workflow. Les développeurs ayant différents niveaux d'expérience dans le scripting peuvent bénéficier de l'utilisation de la génération de code

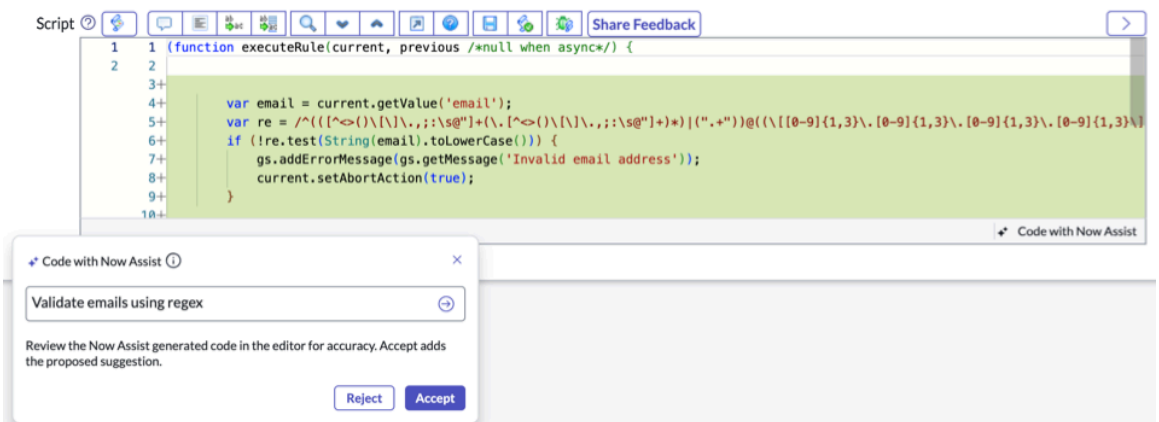
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour commencer à écrire des scripts personnalisés ou itérer plus efficacement sur des Now Platform scripts.

Remarque :
Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Pour générer des suggestions de code, décrivez l'objectif du code à générer dans la boîte de dialogue Code avec Now Assist . La suggestion de code apparaît dans les lignes qui suivent votre invite, mais n'est pas ajoutée à votre script tant qu'elle n'est pas acceptée.



En option, vous pouvez activer la fonctionnalité de complétion de code pour utiliser du code ou des invites uniques dans les éditeurs de script avec Now Assist pour la génération de code.

Les développeurs doivent disposer du rôle now.assist.creator pour utiliser la génération de code. Pour commencer à développer du code généré par l'IA, reportez-vous à la section Now Assist for code generation .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de visualisation de données

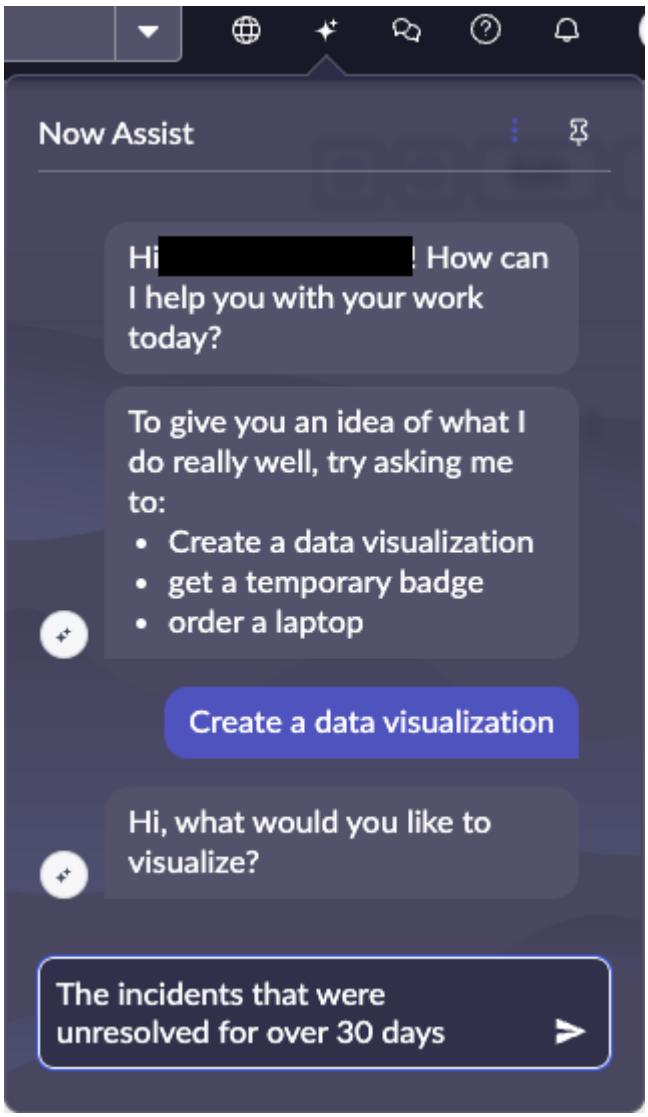
La génération de visualisation de données permet aux utilisateurs de créer Platform Analytics des graphiques de données par le biais d'une conversation.

La compétence de génération de visualisation des données permet à vos utilisateurs de créer des graphiques et des scores pertinents en fonction des requêtes en langage naturel et des données disponibles, en tirant parti de Platform Analytics. Les graphiques peuvent afficher des données provenant de sources de données de table et d'indicateur Platform Analytics . Cette compétence simplifie le processus de génération et de configuration de la visualisation des données, ce qui peut augmenter l'efficacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

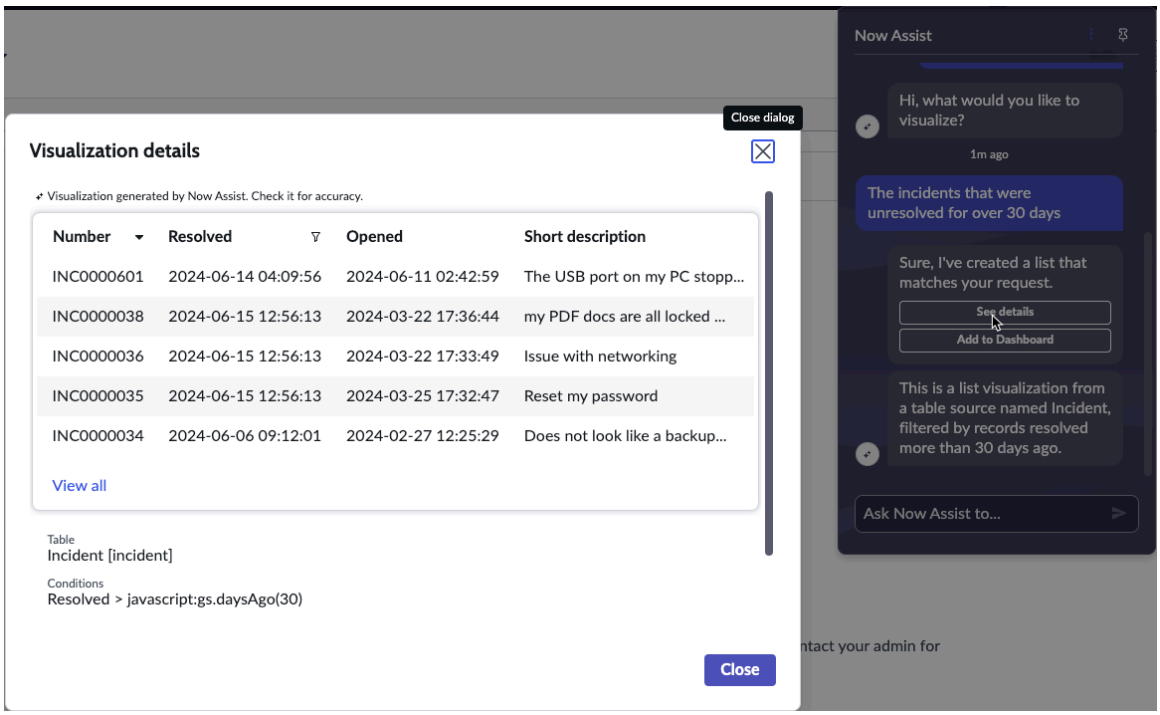
Demander Now Assist une visualisation des données



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de la demande : Détails de visualisation



Étant donné qu'elle fait partie de , la génération de visualisation de Now Assist pour les créateursdonnées nécessite les rôles now.assist.creator et now_assist_panel_user. Vous devez également accéder aux données que vous souhaitez voir. Si vous souhaitez ajouter la visualisation à un tableau de bord, vous avez besoin de droits de modification sur ce tableau de bord. Si l'utilisateur demande une visualisation de données alors qu'un tableau de bord est ouvert et qu'il dispose des droits de modification sur ce tableau de bord, il a la possibilité d'ajouter la visualisation à ce tableau de bord.

Pour plus d'informations, consultez Data visualizations in Platform Analytics et Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de flux

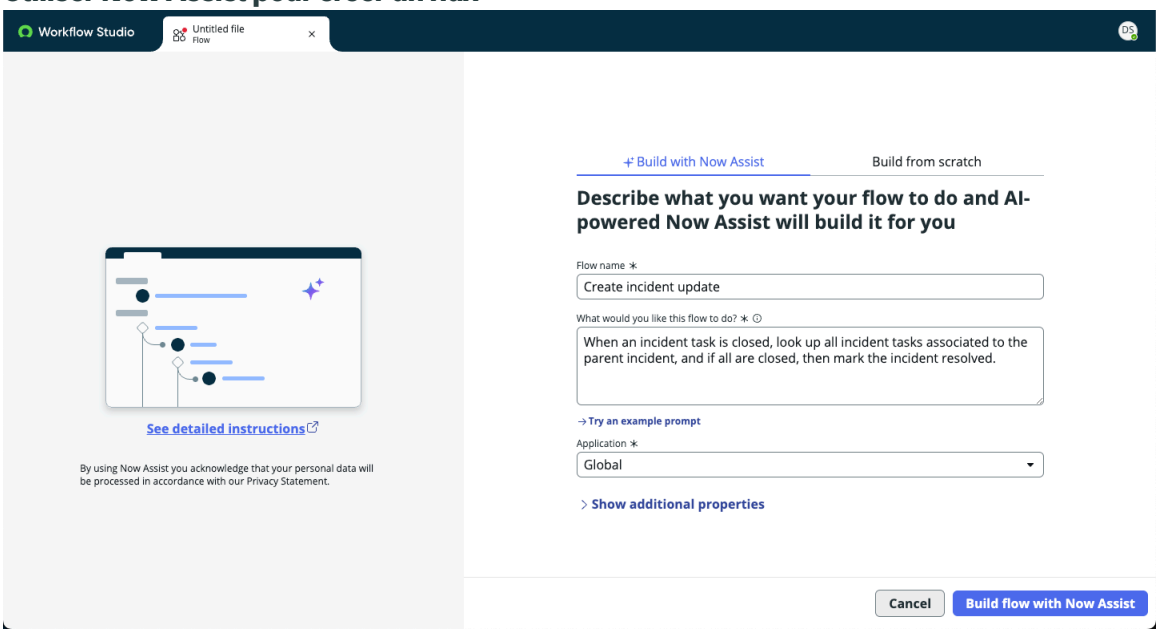
Utilisez la compétence de génération de flux pour Studio de workflow créer de nouveaux flux.

Créez des plans de flux en plusieurs étapes avec l'IA générative. Les schémas de flux nécessitent une configuration pour ajouter des valeurs d'entrée et des références de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Now Assist pour créer un flux



Pour plus d'informations, consultez .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

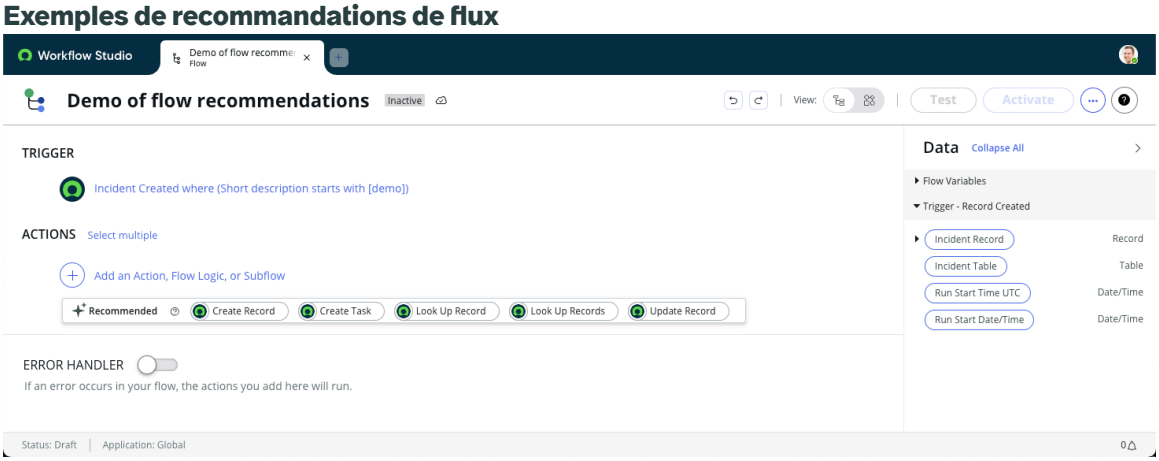
Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Recommandations relatives au flux

Les recommandations de l'IA générative peuvent vous aider à créer des flux en recommandant des composants possibles en fonction de ce que vous avez saisi.

Sélectionnez le composant suivant dans votre flux dans une liste de recommandations générées par l'IA. Le système génère des recommandations basées sur la position actuelle dans le flux et les noms des composants de flux répertoriés précédemment.

Exemples de recommandations de flux



Pour plus d'informations, consultez Recommandations relatives au flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Now Assist Produits et workflows

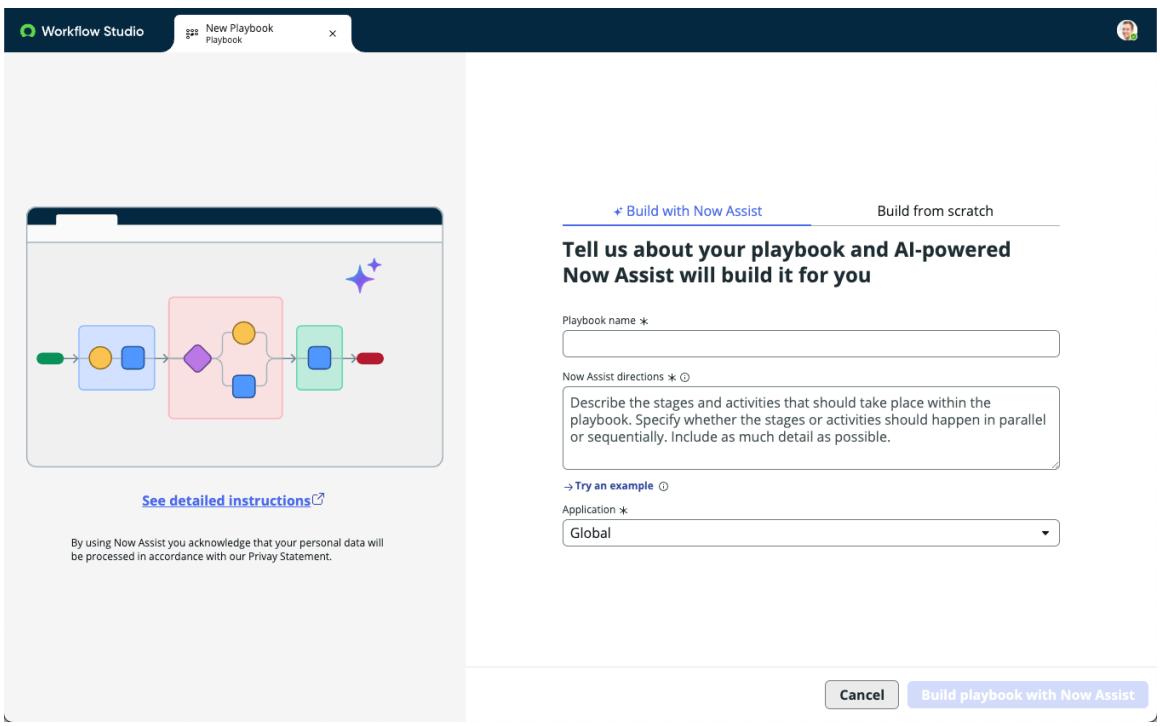
Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Génération de playbook

Now Assist pour les créateurs inclut la compétence de génération de playbook. La génération de playbooks offre des options d'IA générative aux auteurs de playbooks, qui peuvent fournir des instructions textuelles pour créer un plan de playbook avec des activités d'espace réservé.

La génération de playbook est une compétence installée avec l'application Now Assist pour les créateurs (sn_now_creator). Vous pouvez installer cette application à partir du site Web du ServiceNow Store .

Accédez à la compétence de génération de playbook lors de la création d'un nouveau playbook dans Studio de workflow.



Pour plus d'informations, consultez Playbook Assist .

Remarque :
Les auteurs de playbooks doivent se voir attribuer le rôle **now.assist.creator** pour utiliser la génération de playbooks. Consultez Playbook Assist roles pour plus d'informations.

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Affiner le contenu

Utilisez la compétence Affiner le contenu pour raccourcir, élaborer, reformuler ou générer du contenu dans les champs à l'aide de Now Assist.

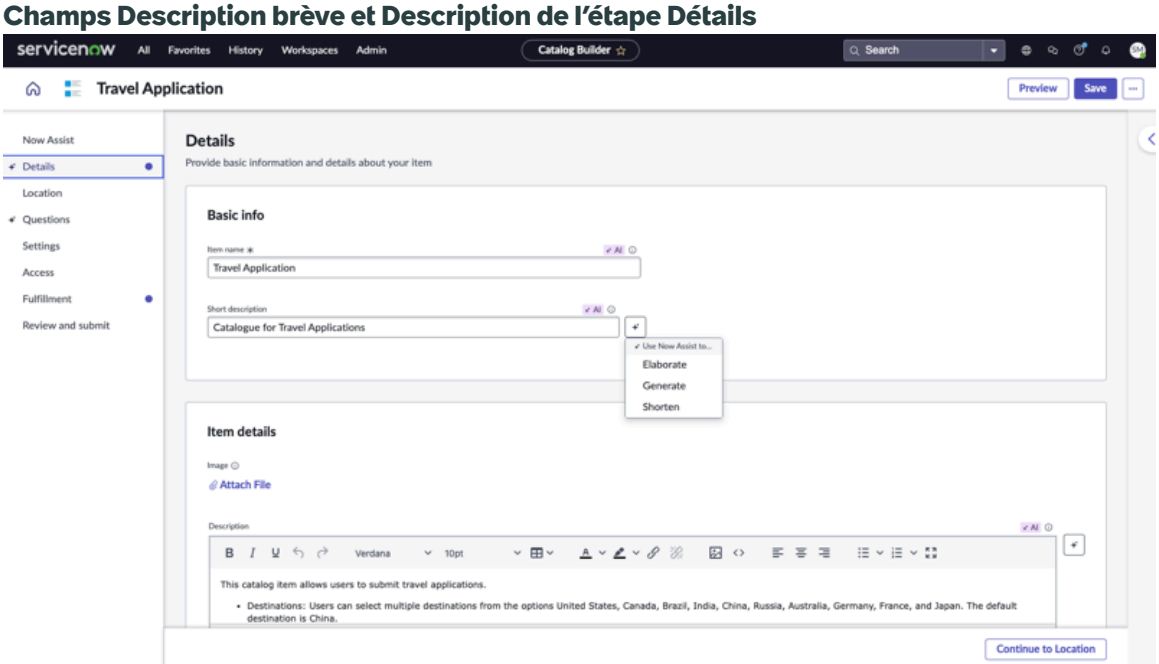
La compétence Affiner le contenu permet aux utilisateurs de raccourcir, d'élaborer, de reformuler ou de générer du contenu dans les champs **Description brève** et **Description** de l'étape Détails lors de la création ou de la modification d'un élément de catalogue.

Vous pouvez également développer ou raccourcir le contenu dans le champ **Instructions** et le champ **Étiquette conversationnelle** dans l'étape Questions.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Catalog Builder .

Remarque :
Vérifiez que vous avez activé la compétence avant d'affiner les informations des champs d'un élément de catalogue.

Champs Description brève et Description de l'étape Détails



Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit suivants.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Information associée

Now Assist in Catalog Builder

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Automatisation des processus robotisés Génération de bot (RPA)

Utilisez cette compétence pour créer des automatisations, des activités et une logique d'automatisation à partir d'instructions textuelles et d'options d'aperçu.

Les rôles de développeur RPA ou d'administrateur RPA sont requis pour utiliser cette compétence.

Accédez aux compétences de génération de bot RPA à partir de l'interface Studio de conception de bureau de RPA utilisateur.

Permettez à la génération de bot RPA de bénéficier des avantages suivants :

- Créez rapidement et efficacement des automatisations simples et inédites.
- Ajoutez facilement de nouvelles activités aux automatisations existantes, garantissant ainsi modularité et évolutivité.
- Utilisez l'invite en ligne pour affiner la logique d'automatisation, que ce soit à partir de composants ou d'une surface de conception vide.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Create an automation with Now Assist
- Create an activity with Now Assist
- Build an automation with Now Assist

Exigences de gestion des licences

L'application Now Assist For Centre de RPA nécessite une Workflow Data Fabric licence (précédemment connue sous le nom d'Automation Engine) et une Now Assist pour les créateurs licence.

Information associée

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Génération de spokes

Générer un spoke et créer des actions à l'aide de lStudio de workflow'Now Assist.

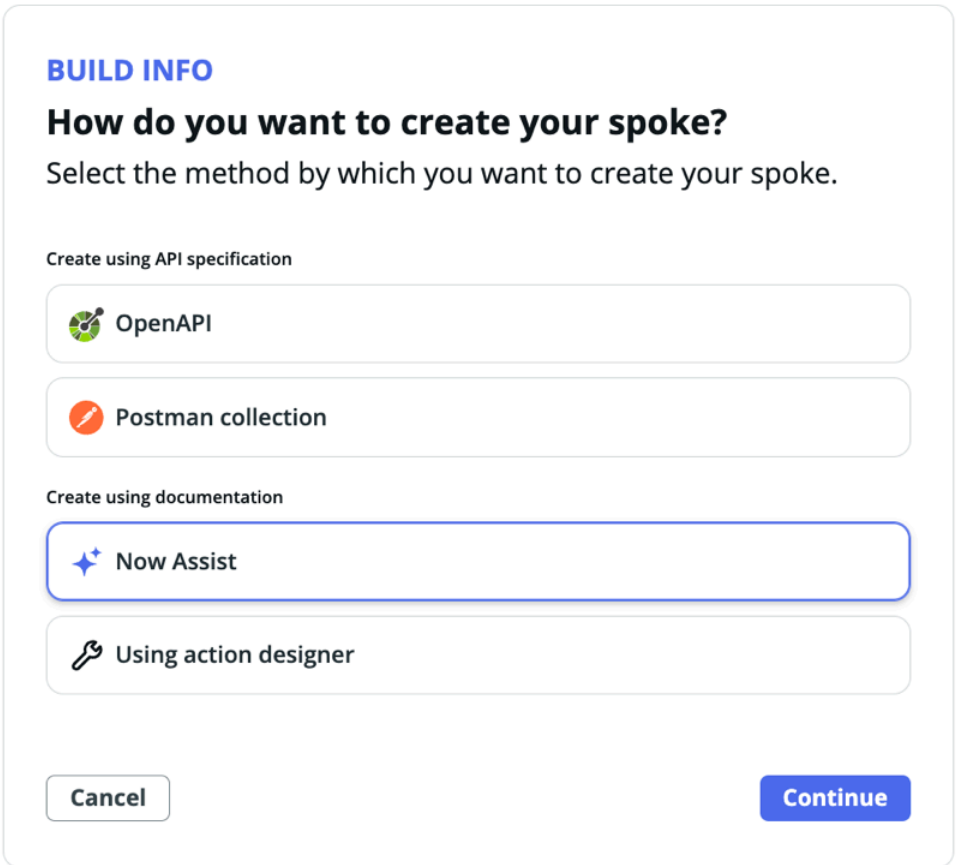
Vue d'ensemble de la génération de spokes

Créez des spokes personnalisés pour l'application tierce requise à l'aide de sa documentation d'API. Lancez la création de spokes en copiant et collant l'extrait de documentation de l'API requis dans Studio de workflow. Cette fonctionnalité est utile lorsque l'application tierce requise n'a pas de spécification OpenAPI ou de collection Postman. Pour utiliser cette fonctionnalité, activez la compétence de génération de spokes dans la fonctionnalité pour les Now Assist créateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un spoke à l'aide de Now Assist



Utiliser Now Assist pour générer un aperçu de l'action



Pour plus d'informations, consultez Use Now Assist to create spokes and build actions .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

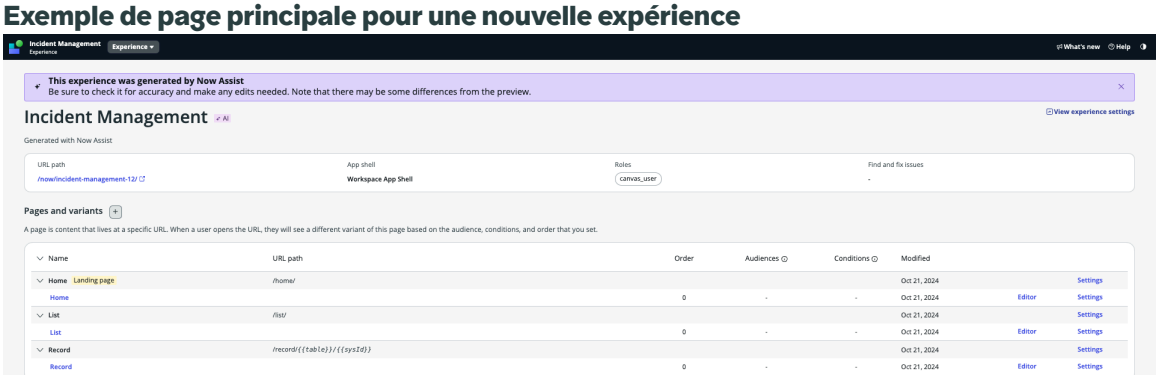
Génération d'interface utilisateur

Utilisez cette compétence d'IA générative pour créer rapidement des expériences en décrivant ce que vous voulez en langage naturel.

Pour générer une expérience d'interface utilisateur, décrivez la table, le type de graphique et la navigation avec lesquels vos utilisateurs travailleront. Pour de meilleurs résultats, incluez autant de détails que possible.

Une fois générée, vous pouvez examiner l'expérience générée et l'accepter ou la rejeter. Une fois l'expérience acceptée, vous pouvez la modifier pour obtenir les résultats souhaités.

Exemple de page principale pour une nouvelle expérience



Pour plus d'informations, consultez Experience generation .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit suivants.

Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Analyse des notes de travail

Utilisez cette compétence pour identifier les notes de travail et générer des informations sur les inefficacités, les défis et d'autres raisons qui entraînent une réaffectation du travail.

Vue d'ensemble de l'analyse des notes de travail

Accédez à la compétence d'analyse des notes de travail à partir de l'interface Exploration de processus utilisateur.

L'analyse des notes de travail permet d'identifier les notes de travail et de générer des informations sur les inefficacités, les défis et d'autres raisons qui entraînent la réaffectation du travail à l'aide de l'IA générative. Le motif de la réaffectation ou du changement de transition est consigné dans les notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Now Assist for Process Mining .

Disponibilité

Cette compétence est disponible dans le workflow et le produit répertoriés ci-dessous.

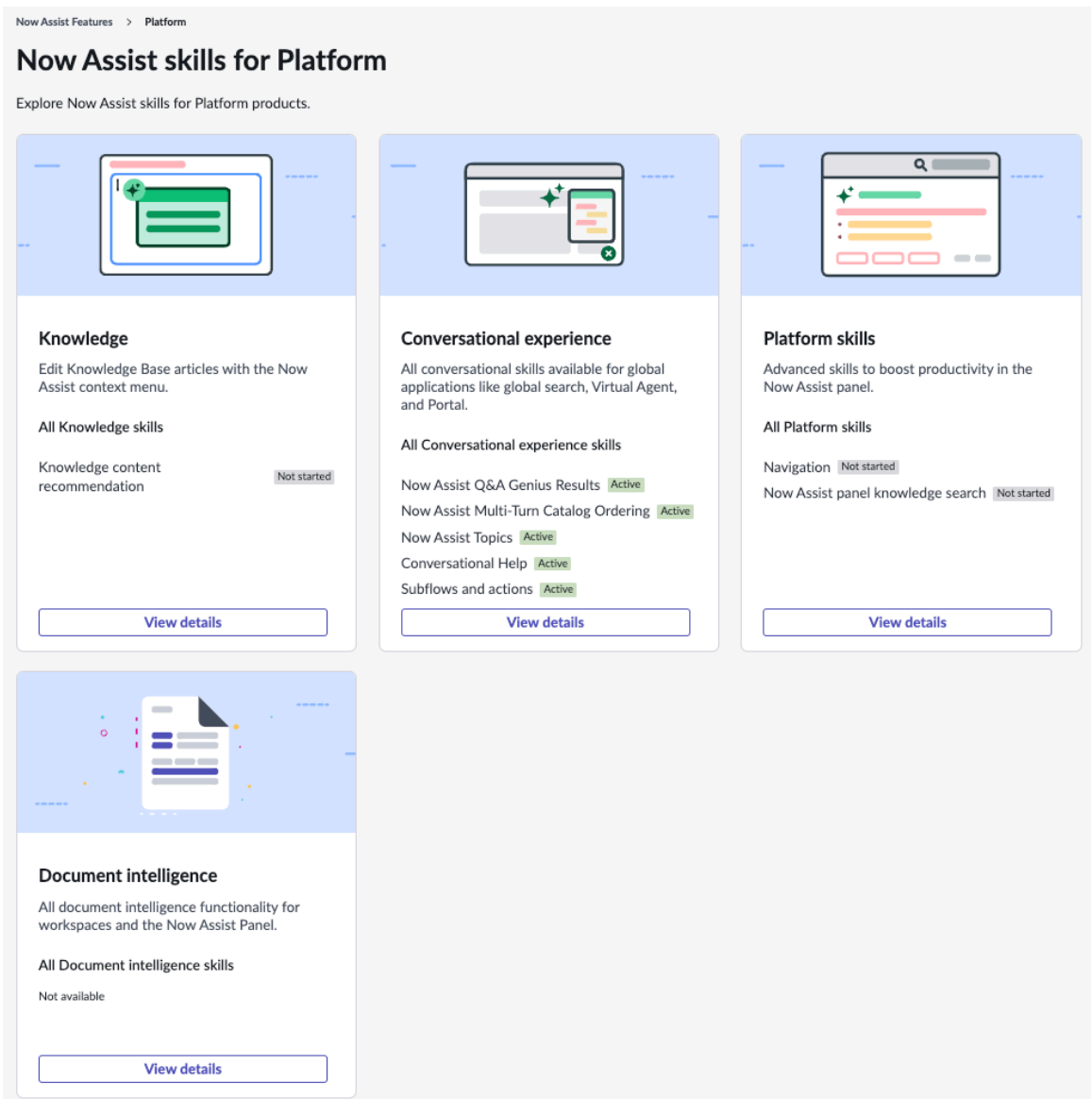
Now Assist Produits et workflows

Workflow	Produit
Créateur	Now Assist for Creator

Now Assist compétences dans le workflow de la plateforme

La plupart des Now Assist produits d'IA générative incluent des compétences dans le workflow de la plateforme, telles que la navigation dans les produits. Certains Now Assist produits incluent des compétences pour l'expérience utilisateur conversationnelle et l'expérience de la plateforme, ainsi que des recommandations d'articles de la base de connaissances.

Vignette Compétences de la plateforme dans le workflow Plateforme de la Now Assist Admin console



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Expérience conversationnelle

Les compétences d'IA générative d'expérience conversationnelle peuvent améliorer l'expérience utilisateur en libre-service. Les compétences de la plateforme Now Assist génèrent des résumés de recherche, commandent des éléments de catalogue à partir de la fenêtre de messagerie instantanée et créent des Agent virtuel rubriques qui utilisent la découverte de rubriques de modèle de langage volumineux (LLM).

Les compétences suivantes nécessitent Now Assist dans Recherche IA et Now Assist dans Agent virtuel. Les deux sont disponibles dans certains Now Assist produits.

Vous pouvez effectuer une configuration Now Assist à Agent virtuel partir du Conversational Interfaces Console ou à partir Now Assist Admin consolerdu . Pour plus d'informations, consultez Configuring assistants overview .

Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Virtual Agent et Now Assist in AI Search .

Now Assist Aide conversationnelle

Cette compétence fournit des Application d'IA générative options permettant de fournir des réponses aux questions du Now Assist panel.

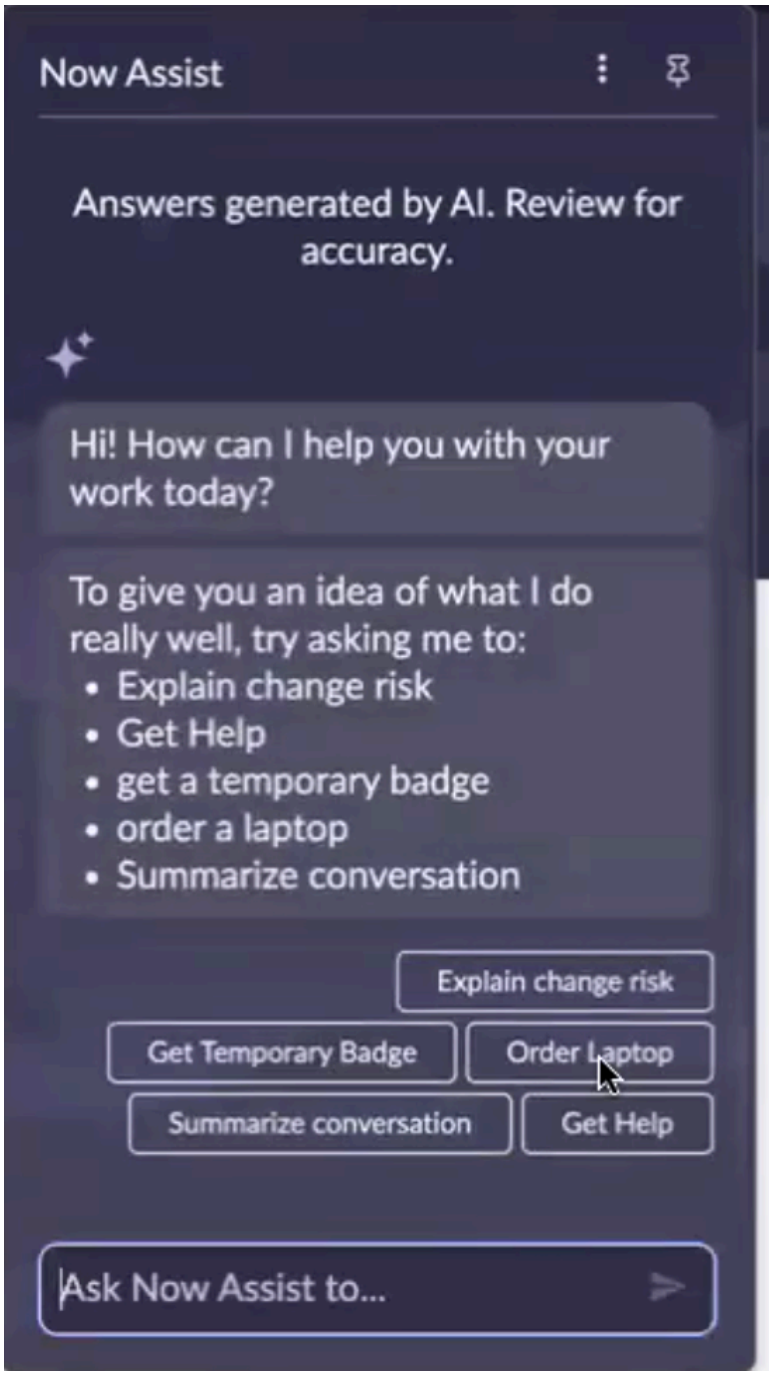
La Now Assist compétence Aide conversationnelle s'affiche comme **Obtenir de l'aide** dans le Now Assist panneau.

Remarque :
Le ServiceNow Now LLM Service (grand modèle de langage) est le fournisseur de cette Now Assist compétence pour récupérer des réponses plus précises aux questions des utilisateurs.

Vous pouvez soumettre une requête en sélectionnant **Obtenir de l'aide** pour utiliser l'option dans le Now Assist panneau. L'opération Now LLM récupère le résultat le plus pertinent du https://www.servicenow.com/docs/ portail et l'affiche dans le même panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
La fonctionnalité Obtenir de l'aide est disponible dans le cadre des Now Assist autorisations. Aucun nouvel abonnement n'est requis.

Pour plus d'informations, consultez Extraire les points de terminaison dans les Now Assist compétences d'aide conversationnelle.

Now Assist Commande de catalogue multi-tours

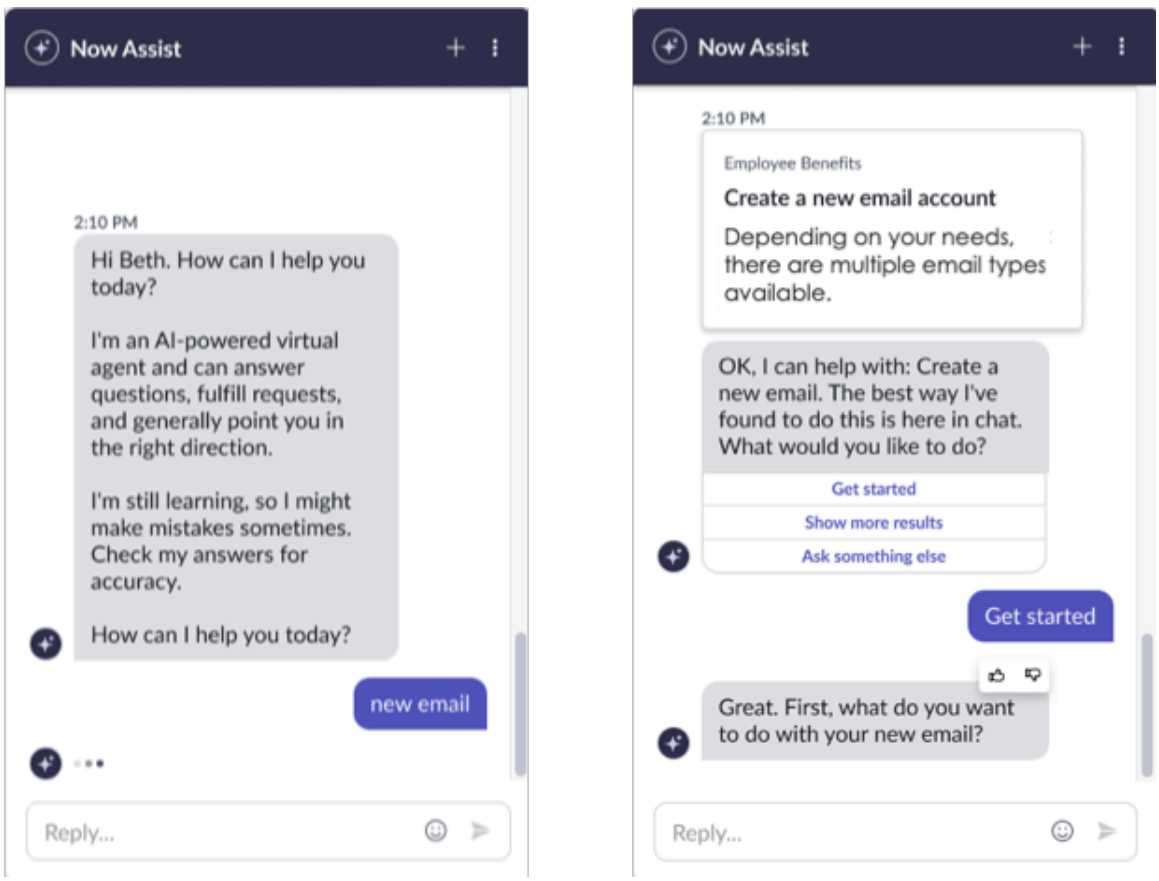
Cette compétence permet aux utilisateurs d'accéder de manière conversationnelle aux options disponibles dans .Catalogue de services

Les utilisateurs peuvent demander un élément, tel qu'un téléphone mobile. L'utilisateur peut ensuite fournir plus d'informations pour affiner la recherche. Par exemple, ils peuvent affiner leur demande sur un iPhone bleu de 256 Go. Ils peuvent même demander un nouvel

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

élément à la place, tous dans la même conversation, et l'IA générative crée ses réponses en langage naturel.

Nouvelle demande du catalogue d'e-mails depuis la fenêtre de messagerie instantanée



Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Virtual Agent .

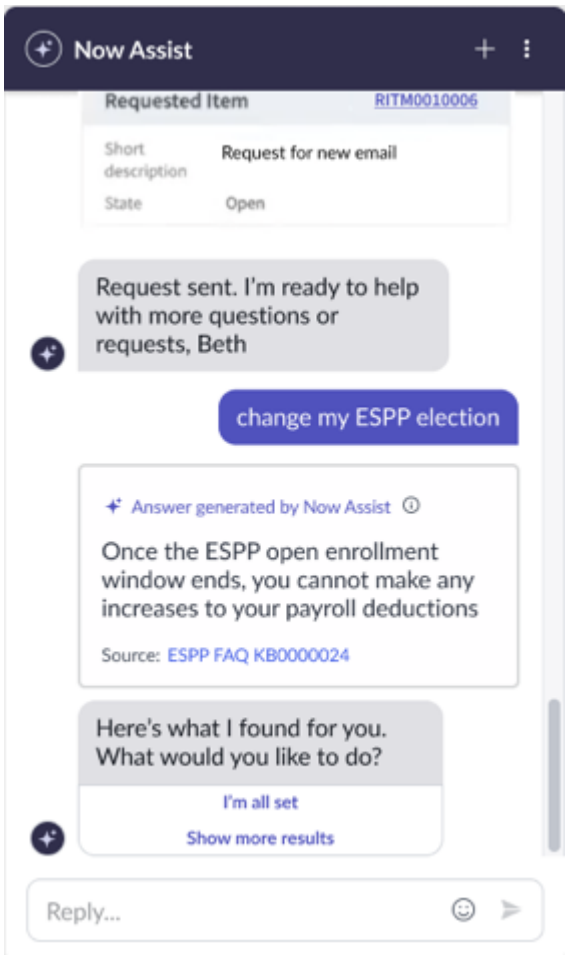
Now Assist Résultats Genius de questions-réponses

Utilisez cette compétence pour aider les utilisateurs à trouver des réponses à leurs questions dans un format conversationnel. Now Assist résume les réponses des résultats Genius aux questions-réponses avec des références.

Now Assistdans Recherche IA utilise pour extraire des Now LLM réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des résultats d'articles de la base de connaissances trouvés dans Portail de services, Agent virtuelCentre des employés, et des recherches globales. Lorsqu'un utilisateur soumet une question dans la recherche, Recherche IA il récupère le premier résultat de l'article de la base de connaissances et le transmet à la génération de Now LLM réponses. Les réponses augmentent les résultats de recherche de l'utilisateur et s'affichent sous forme de cartes de réponses de résultats Genius de questions-réponses exploitables Now Assist . À titre de référence, chaque carte de réponse inclut un lien vers son article source de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Now Assist Sujets

Utilisez cette compétence pour créer Agent virtuel des rubriques qui utilisent la découverte de grands modèles de langage (LLM).

Regardez cette vidéo pour en savoir plus sur les rubriques LLM dans Agent virtuel.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Contrairement aux NLU rubriques, les LLM ne nécessitent pas de modèles, d'intentions ou de mots clés pour être liés à la rubrique. Les LLM peuvent découvrir des rubriques et effectuer des tâches liées à la langue, telles que la génération de texte pour les résumés de tickets et les notes de résolution, sans mois de formation sur NLU les modèles. Le LLM fait tout le gros du travail pour vous. La seule exigence est une description solide et en langage clair. Le LLM utilise cette description pour trouver la meilleure correspondance de rubrique pour l'énoncé de l'utilisateur. S'il existe plusieurs correspondances potentielles, l'utilisateur verra une liste de rubriques parmi lesquelles choisir.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

Traduction automatique

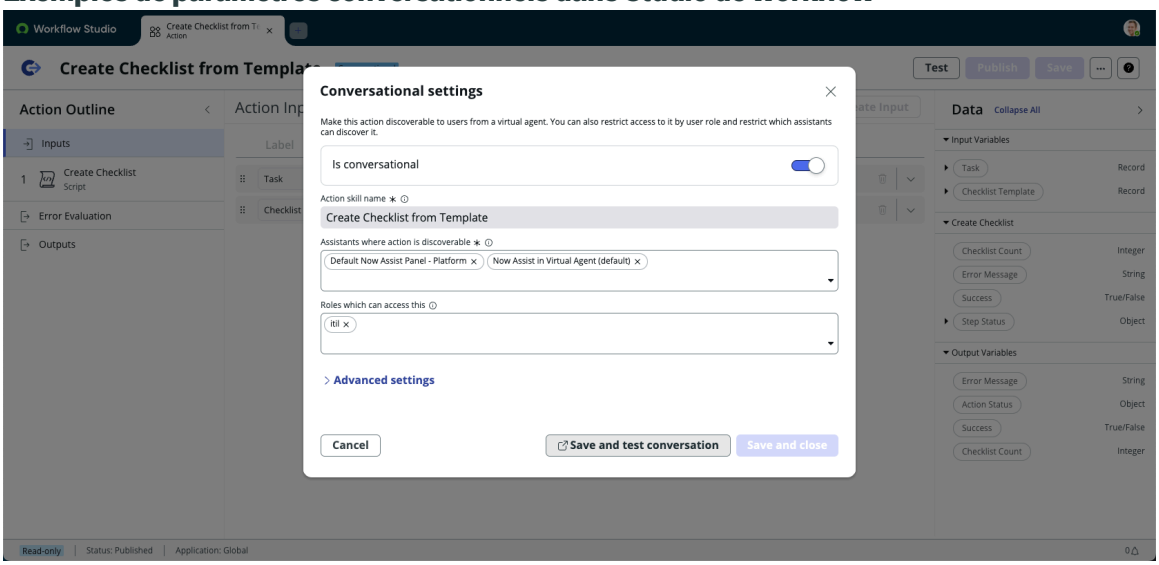
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires et actions

Utilisez cette compétence pour créer Now Assist des rubriques à partir de flux secondaires et d'actions Studio de workflow compatibles avec les conversations.

Comme les autres Now Assist rubriques, le LLM nécessite une description robuste en langage clair, qui est fournie par la description de l'action ou du flux secondaire et ses conseils d'entrée. Le LLM utilise cette description pour trouver la meilleure correspondance de flux secondaire ou d'action pour l'énoncé de l'utilisateur. S'il existe plusieurs correspondances potentielles, l'utilisateur voit une liste de flux secondaires ou d'actions à choisir.

Exemples de paramètres conversationnels dans Studio de workflow



Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist Compétences en intelligence documentaire

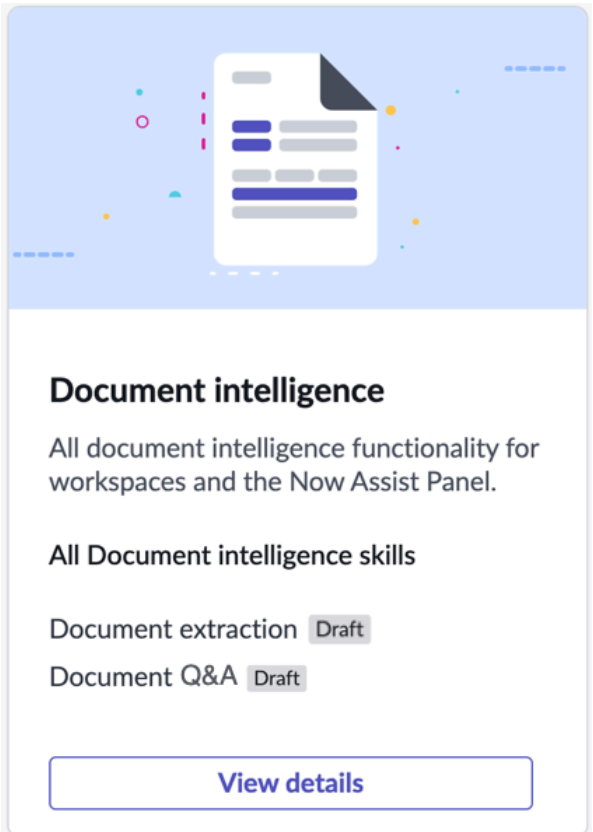
Les compétences d'IA générative d'intelligence Now Platform® documentaire vous aident à obtenir rapidement les informations dont vous avez besoin à partir de vos documents.

Une fois activées et configurées, ces compétences sont disponibles dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Cela s'applique uniquement aux documents traités avec Now Assist des Intelligence documentaire cas d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Now Assist dans Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences d'Intelligence documentaire disponibles dans le workflow Plateforme de la Now Assist Admin console



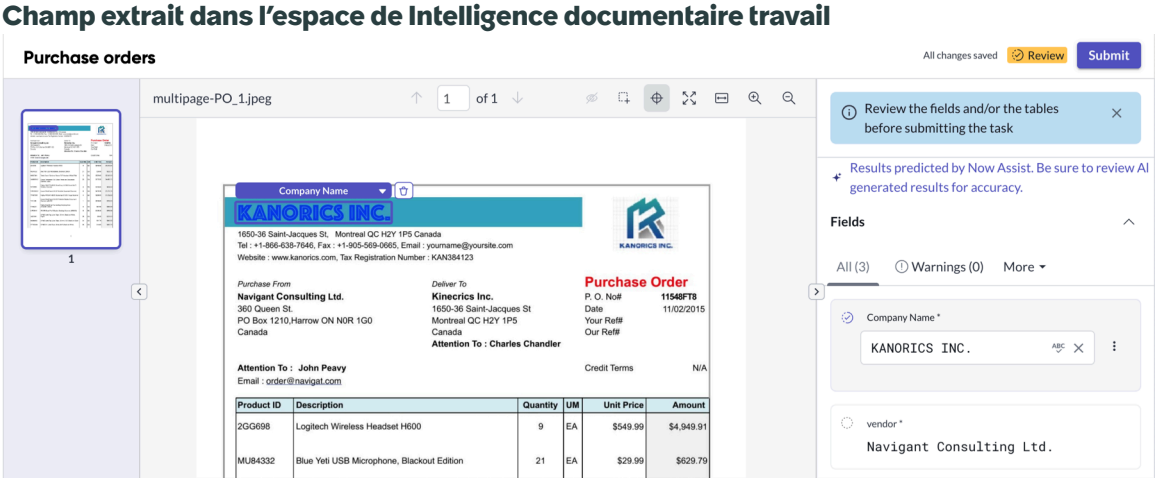
Les compétences de workflow de la plateforme suivantes sont activées par l'administrateur à partir de la carte de fonctionnalité Intelligence documentaire. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire.

Now Assist Extraction de document

La compétence d'extraction de documents permet aux agents d'utiliser Now Assist des prédictions pour extraire rapidement des données de documents.

Now Assist utilise les options de l'IA générative pour extraire des valeurs du document en fonction des champs définis dans le cas d'utilisation de la compétence. Les agents utilisent l'espace de Intelligence documentaire travail pour examiner et confirmer les informations extraites.

Champ extrait dans l'espace de Intelligence documentaire travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

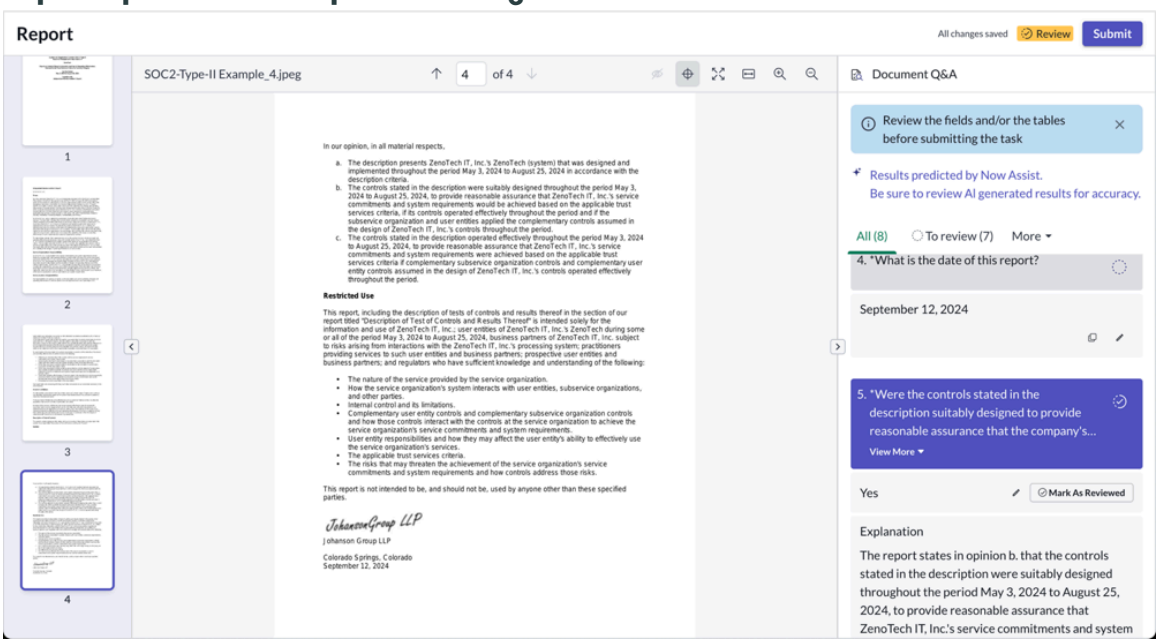
Pour plus d'informations, consultez Extraire les données d’un document avec Now Assist dans Intelligence documentaire.

Now Assist Questions-réponses sur le document

La compétence Questions-réponses sur les documents permet aux agents d’utiliser Now Assist pour trouver des réponses à partir de documents en fonction de questions prédéfinies.

Now Assist utilise les options de l’IA générative pour fournir des réponses sur le document en fonction des questions définies dans le cas d’utilisation de la compétence. Les agents utilisent l’espace de Intelligence documentaire travail pour examiner les réponses et les modifier si nécessaire.

Réponse prévue dans l’espace de Intelligence documentaire travail



Pour plus d'informations, consultez Passer en revue les questions-réponses du document dans Now AssistIntelligence documentaire.

Recommandation du contenu de connaissances

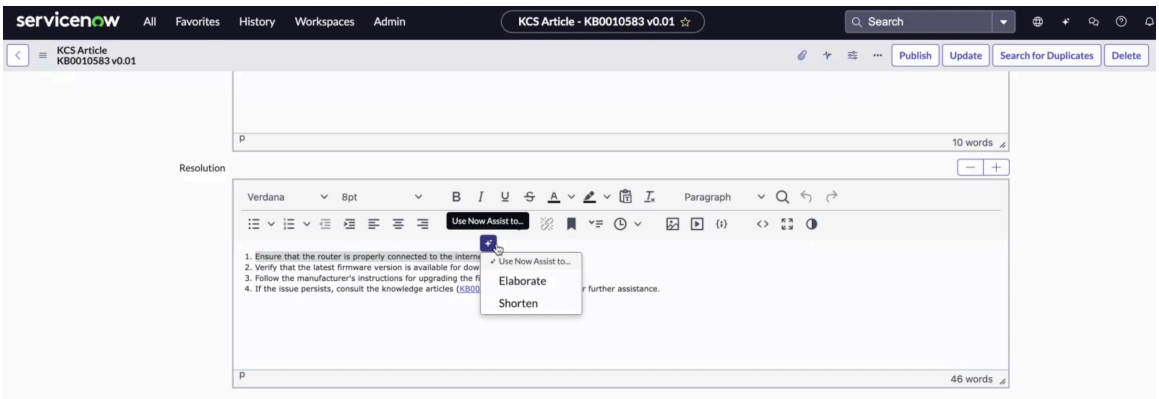
Compétences d’IA générative de la base de connaissances sur fournit des recommandations pour la modification d’un article de la base de Now Platform connaissances. Une fois activée, cette compétence est disponible dans le Now Assist menu contextuel.

La Now Assist recommandation de contenu Connaissances est une compétence de plateforme activée par l’administrateur à partir de la carte de fonctionnalité Connaissances. La compétence permet aux agents et aux auteurs d’utiliser le menu contextuel pour élaborer et raccourcir le contenu d’un article de la Now Assist base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Now Assist contextuel dans Gestion des connaissances



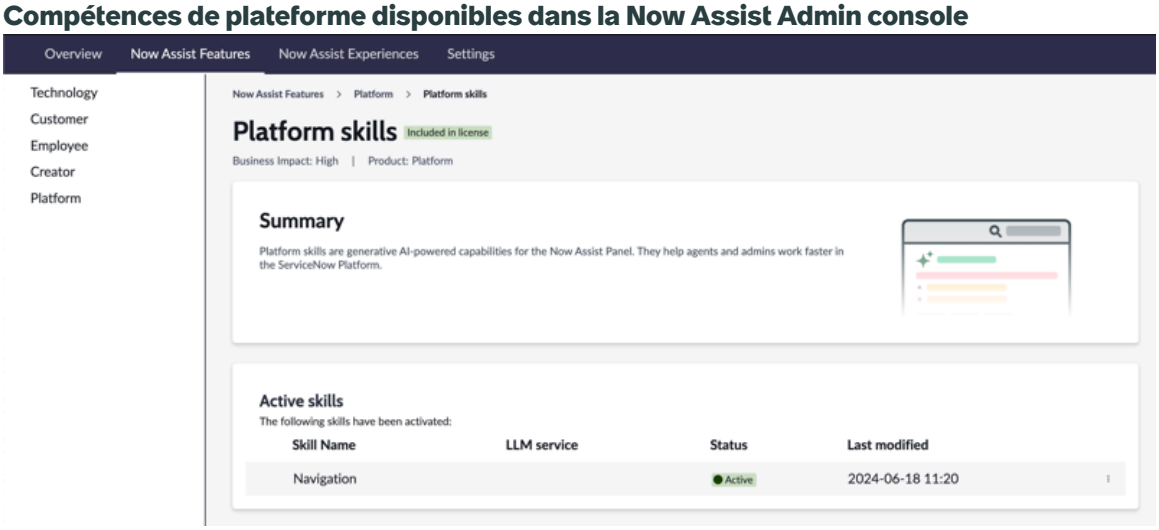
Pour plus d'informations, consultez Edit an article using the Now Assist context menu .

Compétences de la plateforme

Now Assist inclut des compétences spéciales de l'IA générative, telles que la possibilité de rechercher des enregistrements en langage clair, disponibles avec l'activation de n'importe quel Now Assist module d'extension.

Pour utiliser ces compétences, activez un ou Now Assist plusieurs modules d'extension, tels que Now Assist pour Gestion du service client (CSM) ou Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Compétences de plateforme disponibles dans la Now Assist Admin console



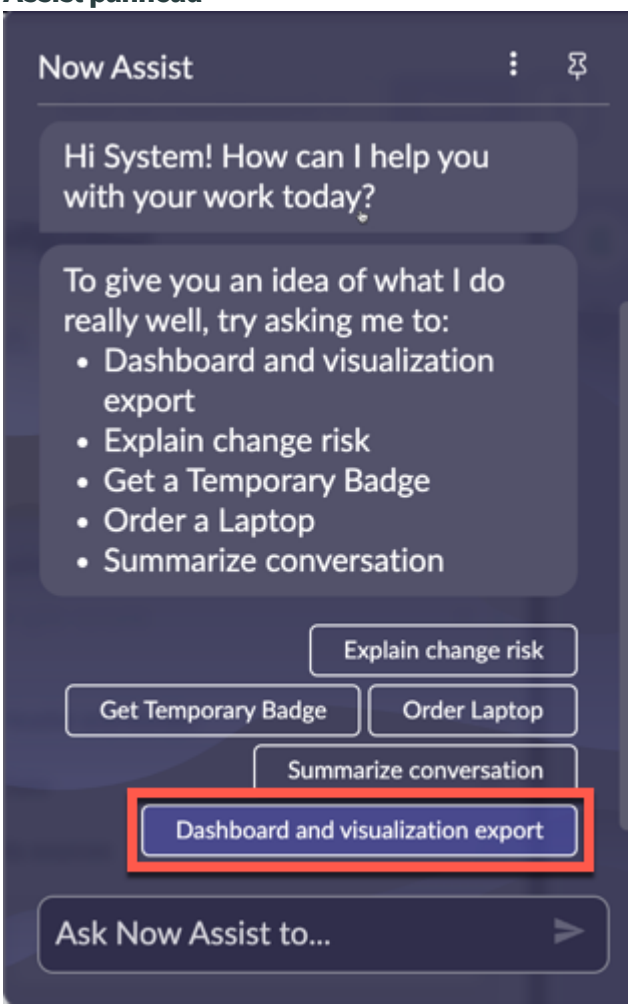
Compétence d'exportation de tableaux de bord et de visualisations

Exportez Platform Analytics des tableaux de bord et des visualisations de données de manière conversationnelle dans le Now Assist panneau. Choisissez le format de sortie et la destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétence d'exportation de tableaux de bord et de visualisations dans le Now Assist panneau



Important :

- Cette Now Assist compétence est conçue pour vous permettre d'exporter n'importe quel tableau de bord ou visualisation auquel vous pouvez accéder. Il est également conçu pour vous permettre de planifier l'exportation de n'importe quel tableau de bord ou visualisation auquel vous pouvez accéder si vous disposez du rôle par_scheduler ou d'un rôle qui contient par_scheduler.
- Vous ne pouvez sélectionner pour exporter que des tableaux de bord ou des visualisations de données qui ont été enregistrés dans leurs bibliothèques respectives.
- Bien que vous puissiez exporter directement uniquement les visualisations qui se trouvent dans la bibliothèque, si vous exportez un tableau de bord, vous exportez toutes les visualisations de ce tableau de bord, y compris celles qui n'ont pas été enregistrées dans la bibliothèque.
- Vous ne pouvez pas exporter de tableaux de bord techniques, mais uniquement les tableaux de bord qui ont été créés dans l'éditeur de tableau de bord en ligne.

Options d'exportation

Vous pouvez exporter des tableaux de bord et des visualisations de données au format PDF ou Microsoft PowerPoint dans des fichiers. Vous pouvez également exporter des visualisations de données au format PNG ou JPEG.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les visualisations de liste, de tableau croisé dynamique, de calendrier et de carte géographique ne peuvent pas être exportées vers PowerPoint.
- Par défaut, vous pouvez exporter un maximum de 150 visualisations en une seule exportation PowerPoint. Si vous avez besoin de plus de diapositives, envisagez d'exporter le tableau de bord sous forme d'onglets distincts.

Lors de l'exportation d'un tableau de bord vers PowerPoint, vous pouvez exporter l'intégralité du tableau de bord ou une sélection d'onglets. S'il existe des filtres sur le tableau de bord ou les onglets, toutes les valeurs définies sur ces filtres peuvent être appliquées à l'exportation PowerPoint.

Vous pouvez choisir parmi les destinations de fichier suivantes :

- Télécharger
- E-mail
- E-mail planifié

Spécifiez les destinataires d'un e-mail. Si vous sélectionnez l'e-mail planifié, spécifiez également la fréquence de l'e-mail. Vous êtes invité à plus de détails en fonction de la fréquence que vous avez sélectionnée.

Remarque :
Si vous sélectionnez **Télécharger** et que l'exportation prend plus de 10 secondes, vous recevez l'exportation sous forme de pièce jointe d'e-mail au lieu d'un téléchargement. Ainsi, l'exportation se termine de manière asynchrone, libérant ainsi le Now Assist panneau.

Pour en savoir plus sur les options d'exportation, consultez les rubriques suivantes :

- Export a Platform Analytics dashboard
- Export a visualization from the Visualization Designer

Conseil :
Lorsqu'une exportation a été demandée, réinitialisez la conversation avant d'en demander une autre.

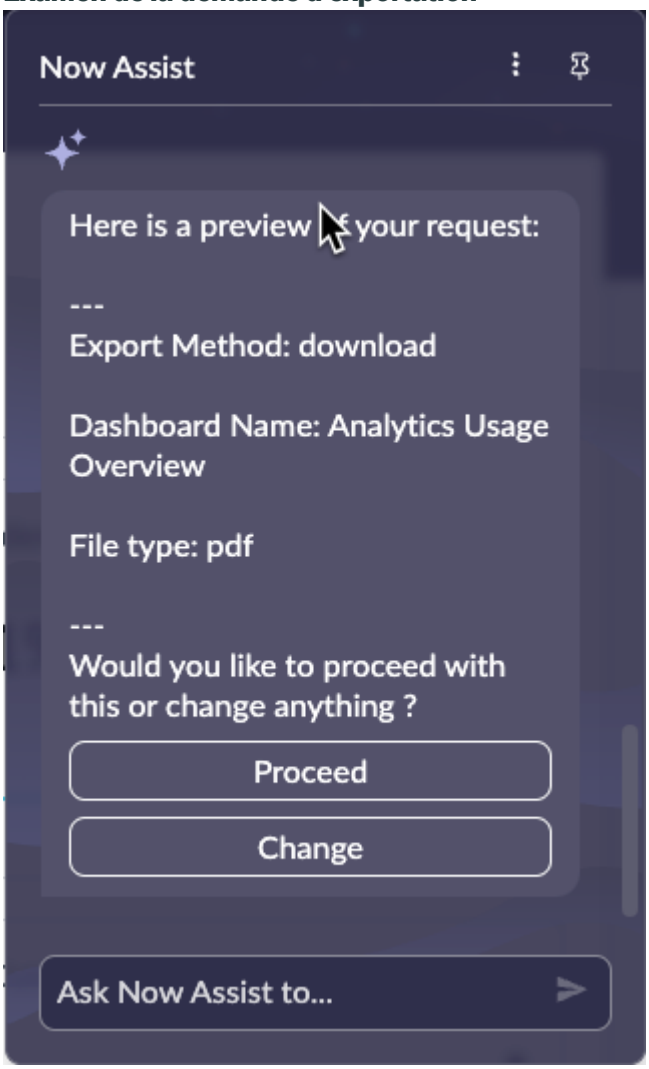
Directives et exemples de demandes

Vous pouvez décrire l'exportation souhaitée avec un niveau de détail variable. Vous êtes invité à fournir les informations nécessaires qui manquent. Avant l'exécution de l'exportation, vous êtes invité à examiner la demande, ce qui vous donne la possibilité de modifier toutes les options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen de la demande d'exportation



Voici quelques exemples de demandes avec différents niveaux de détail, à utiliser dans différentes circonstances :

Exporter cette visualisation vers Powerpoint

Si un tableau de bord ou une visualisation de données est ouvert, vous n'avez pas besoin d'en spécifier le nom. Now Assist est conscient du contexte. Pour cette demande, la méthode d'exportation vous sera demandée.

Exporter la visualisation Cycle de vie de l'actif par état vers PPT

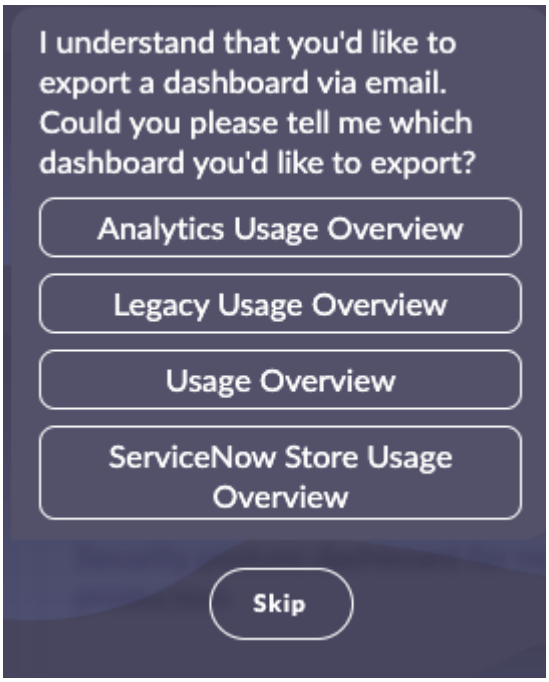
Si le tableau de bord ou la visualisation n'est pas ouvert, spécifiez son nom ou choisissez-le dans la liste. Indiquez toujours si vous souhaitez exporter un tableau de bord ou une visualisation.

Exporter et envoyer par e-mail Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation

Comme il existe plusieurs tableaux de bord avec une vue d'ensemble de l'utilisation dans le nom, vous êtes invité à exporter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exporter vers PowerPoint Onglet Utilisation des rapports du tableau de bord Vue d'ensemble de l'utilisation analytique

Vous pouvez exporter un tableau de bord entier ou un onglet sélectionné vers PowerPoint. Vous pouvez uniquement exporter des tableaux de bord entiers au format PDF.

Exporter ce tableau de bord vers PowerPoint avec les filtres appliqués

Dans ce cas, vous exportez le tableau de bord ouvert et appliquez tous les filtres sur le tableau de bord dans son ensemble et sur tous les onglets. Si vous exportez un onglet de tableau de bord avec des filtres appliqués, vous appliquez uniquement les filtres de tableau de bord de niveau supérieur et les filtres de cet onglet. Vous pouvez appliquer des filtres uniquement lors de l'exportation vers PowerPoint.

Conseil :
Une fois qu'une demande d'exportation est terminée, réinitialisez la conversation avant d'entamer une nouvelle demande. Dans le cas contraire, certaines sélections d'options peuvent être reportées sur la nouvelle demande. Si cela se produit quand même, pensez à vider le cache de votre navigateur.

Limitations

La reconnaissance du contenu de la demande peut être intermittente. Plus vous spécifiez de détails dans votre demande, plus il est probable qu'elle ne sera pas toutes reconnues.

Certaines invites ne sont pas du tout reconnues. Évitez les phrases suivantes :

- M'envoyer un courrier
- E-mail avec l'objet et le corps comme nom de visualisation/tableau de bord

Navigation

Utilisez la compétence de navigation pour Now Assist vous rendre là où vous voulez aller sur le Now Platform.

Vue d'ensemble de la navigation

La navigation est une compétence du panneau qui gère les Now Assist demandes de recherche d'enregistrements au cours d'une conversation par messagerie instantanée.

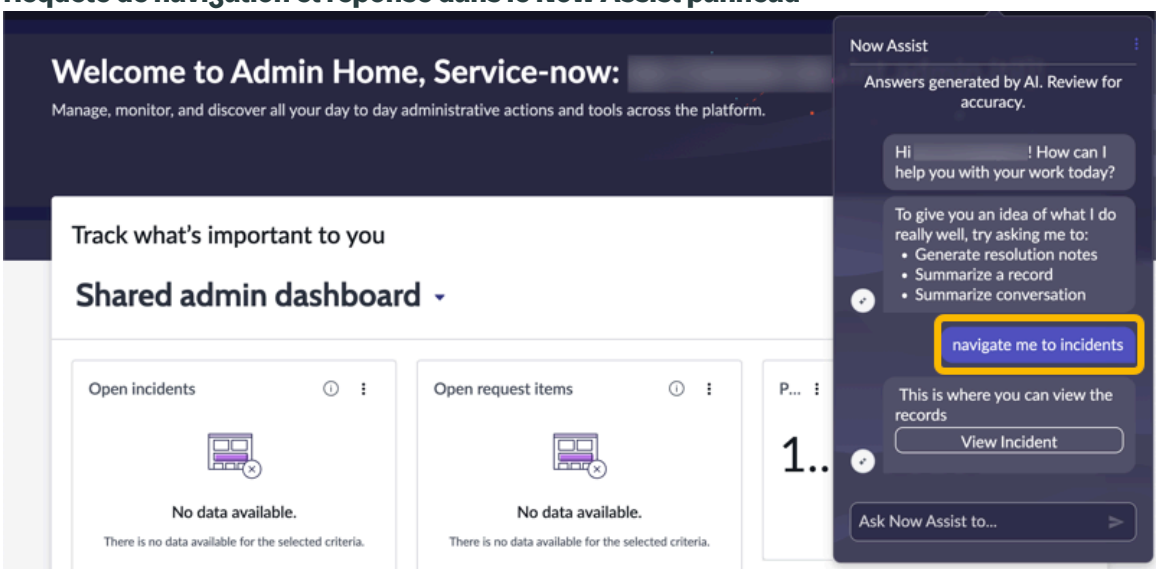
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous demandez des enregistrements ou des tables en langage Now Assist clair, vous affichez des liens dans la messagerie instantanée pour vous diriger vers la meilleure correspondance à votre demande. Par exemple, vous pouvez saisir Montrez-moi les enregistrements d'incidents.

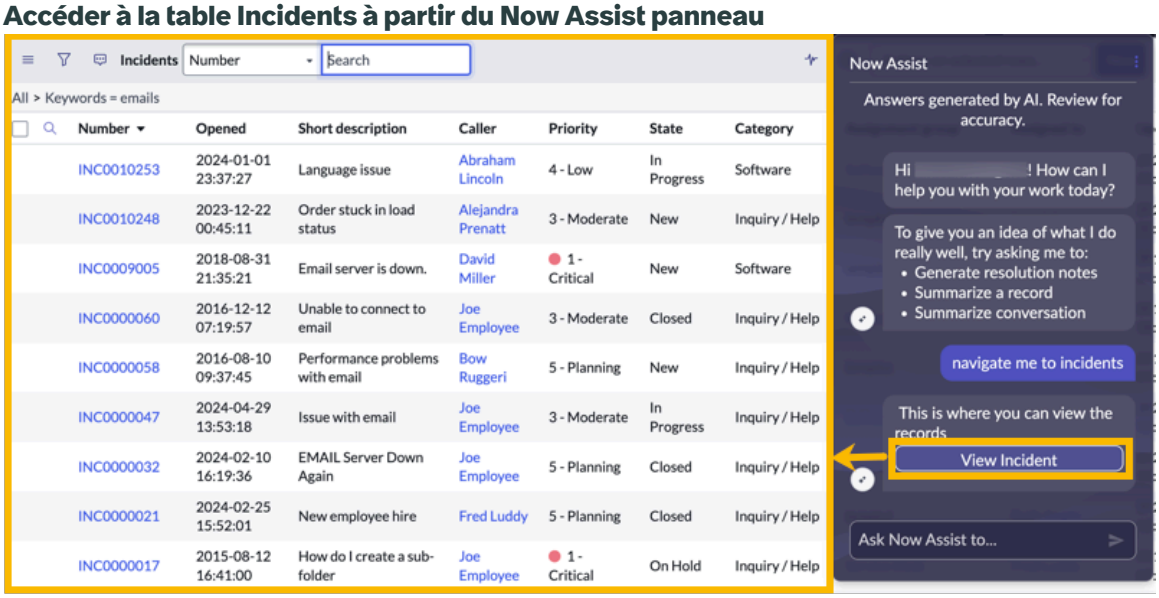
Dans la figure suivante, l'utilisateur a saisi Naviguer vers les incidents dans le Now Assist panneau. Now Assist répond par un lien vers la table Incidents.

Requête de navigation et réponse dans le Now Assist panneau



Lorsque vous cliquez sur le lien, la liste de tous les enregistrements de la table Incidents s'affiche.

Accéder à la table Incidents à partir du Now Assist panneau



Affiner vos résultats

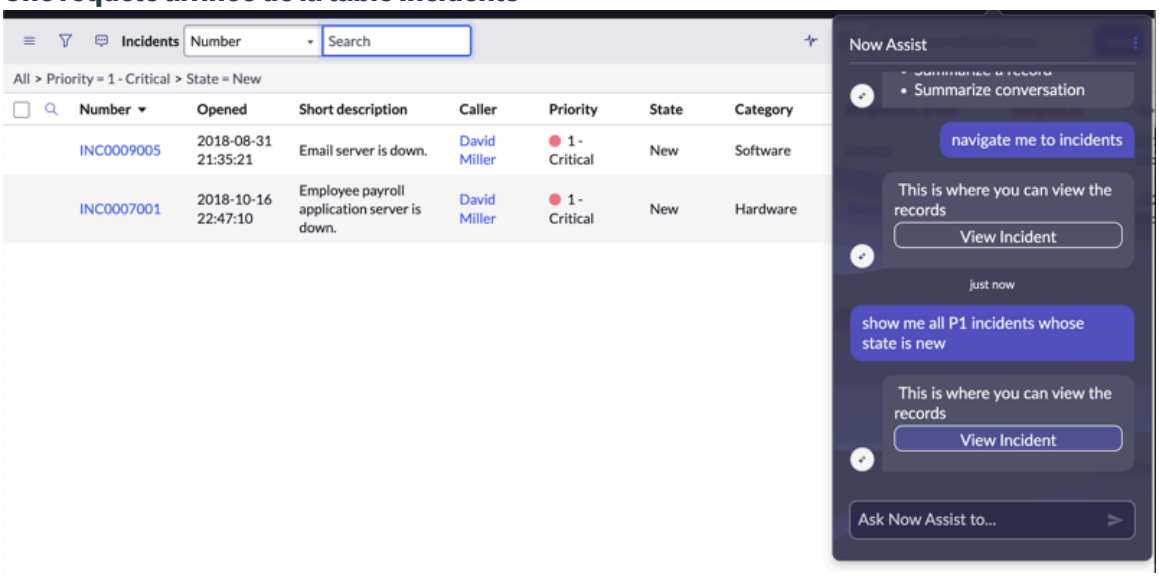
Vous pouvez affiner davantage vos résultats à l'aide de demandes plus détaillées. Si vous saisissez Montrez-moi tous les enregistrements d'incidents dont l'état est Terminé, Now Assist affiche uniquement les enregistrements de la table dont l'état est Terminé.

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur demande tous les incidents P1 qui se trouvent dans l'état Nouveau.

Traduction automatique

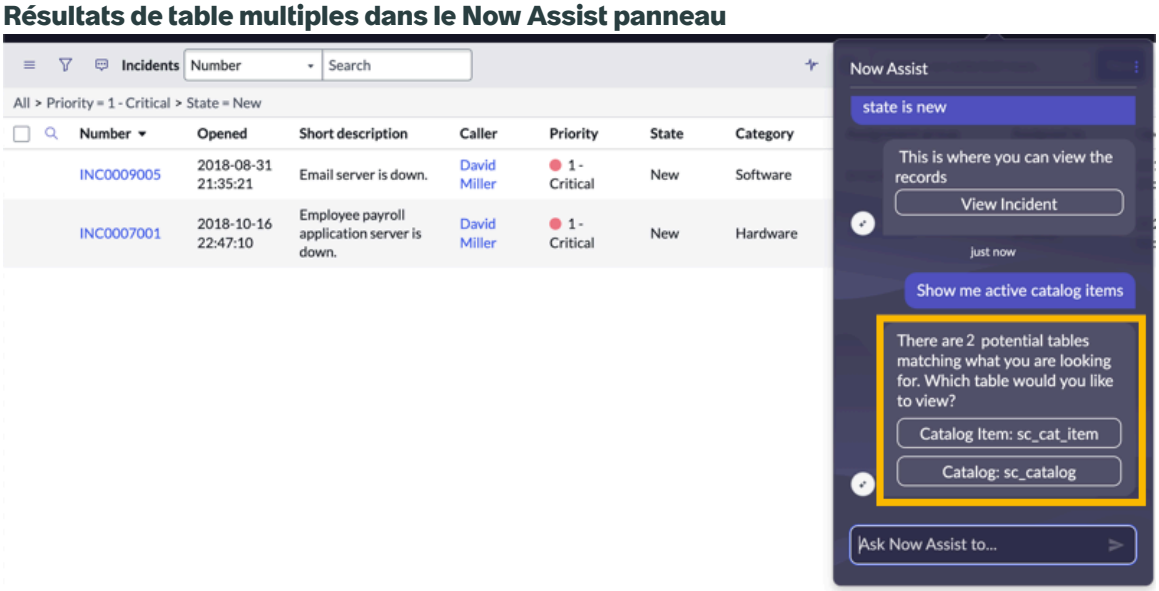
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une requête affinée de la table Incidents



Le nombre de résultats est basé sur le nombre de résultats Now Assist potentiels trouvés en réponse à votre demande. Si Now Assist plus de 10 résultats sont trouvés, la liste est paginée. Dans l'exemple suivant, Now Assist recherche deux tables possibles : la table Élément de catalogue et la table Catalogue.

Résultats de table multiples dans le Now Assist panneau

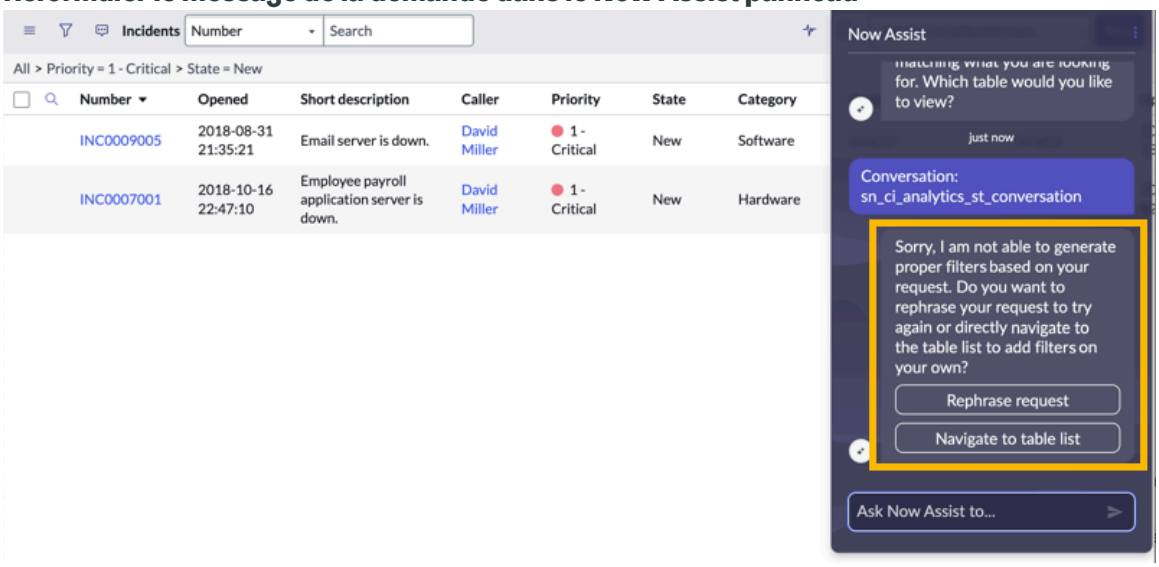


Si Now Assist vous ne comprenez pas votre demande, vous recevez un message d'erreur vous demandant de reformuler votre demande. Vous pouvez également choisir d'accéder à une « meilleure estimation » en fonction de votre demande précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reformuler le message de la demande dans le Now Assist panneau



Now Assist Recherche dans la base de connaissances du panneau

Utilisez la compétence de recherche dans les connaissances du panneau pour aider les Now Assist agents à trouver des réponses concises et exploitables à leurs questions et suivis dans les articles de la base de connaissances au cours d'une conversation de messagerie instantanée.

Now Assist Vue d'ensemble des compétences de recherche dans la base de connaissances du panneau

Now AssistLa recherche dans les connaissances du panneau est une compétence du panneau qui prend en charge Recherche IA l'aptitude Now Assist de questions-réponses multi-tours pour répondre aux questions de l'utilisateur. Cette aptitude est conçue pour combiner et synthétiser les informations provenant de diverses Recherche IA sources, telles que les articles de la base de connaissances, les flux et actions et les rubriques, puis synthétiser ces informations en une seule réponse exploitable présentée par le biais de cartes intuitives.

Remarque :
Les questions-réponses multi-tours sont un type d'interaction conversationnelle où la conversation peut aller et venir plusieurs fois. En permettant aux utilisateurs de poser des questions de suivi et de demander plus de détails, l'interaction semble plus naturelle et utile.

La compétence Recherche Now Assist dans la base de connaissances du panel est également conçue pour mémoriser l'historique de la conversation afin de fournir des réponses contextuelles et de traiter les questions et réponses de suivi de manière conversationnelle avec un utilisateur. Chaque carte de réponse inclut une réponse générée, des liens vers les articles de la base de connaissances source à titre de référence et des actions conçues pour correspondre à la requête de recherche.

Activation de la compétence de recherche dans la base de connaissances du Now Assist panneau

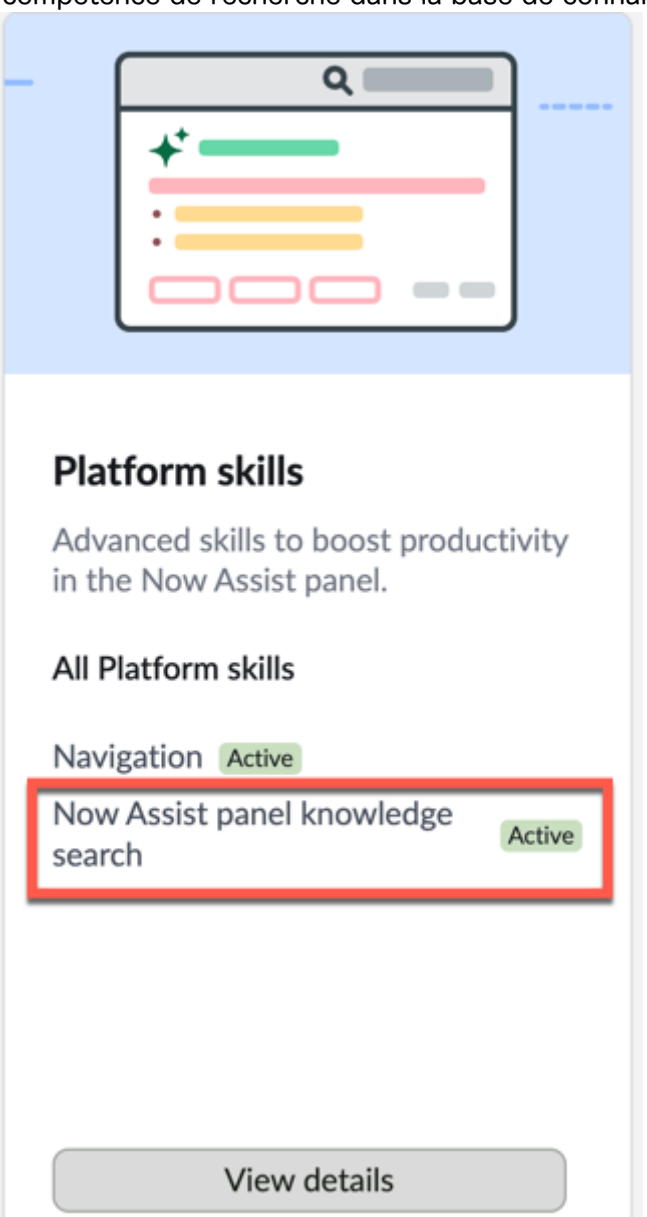
Pour permettre au panneau d'accéder Now Assist aux articles de la base de connaissances et de les récupérer tout en répondant aux questions des utilisateurs, un administrateur doit activer la compétence de connaissances du Now Assist panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La compétence de recherche dans la Now Assist base de connaissances des panneaux est activée par défaut. Si un administrateur le désactive, Recherche IA il exclut les articles de la base de connaissances des réponses synthétisées fournies par la compétence de recherche dans la Now Assist base de connaissances du panneau.

L'exemple suivant montre comment un administrateur peut vérifier que la compétence est activée. Un administrateur accède à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**. Dans le Now Assist panneau Caractéristiques, sélectionnez **Plateforme** > **Compétences de la plateforme**, puis confirme que la compétence de recherche dans la base de connaissances du Now Assist panneau est active.



Réponse multi-tours dans le Now Assist panneau

L'exemple suivant montre comment la compétence de recherche de la base de connaissances du panneau utilise Recherche IA les Now Assist questions-réponses multi-tours pour trouver les articles de la base de connaissances les plus pertinents. La compétence est conçue pour intégrer les résumés à d'autres compétences du Now Assist panneau et génère une réponse synthétisée qui contient le contenu de l'article, les liens et les éléments d'action possibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponse synthétisée dans le Now Assist panneau



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Étant donné que la réponse de recherche dans la Now Assist base de connaissances du panel est générée automatiquement, il est conseillé de vérifier son exactitude. Vous pouvez fournir des commentaires sur la réponse en sélectionnant l'icône Pouce vers le haut ( ) si la réponse générée est exacte, ou l'icône Pouce vers le bas ( ) si elle ne l'est pas. Vos commentaires permettent ServiceNow d'améliorer les futures versions de cette configuration de questions-réponses multi-tours.

Lorsque vous posez une question dans le Now Assist panneau, Now Assist envoie les articles de la base de connaissances les plus pertinents basés sur votre recherche à Recherche IA, qui génère ensuite des extraits de réponse à partir du contenu des articles. La carte de réponse comprend également un lien que vous pouvez sélectionner pour afficher les articles de la base de connaissances source.

Gardien Now Assist

Activez Gardien Now Assist, construit avec Llama 3.1, pour surveiller et évaluer le contenu créé avec l'IA générative pour aider à protéger et à améliorer l'expérience utilisateur.

Vue d'ensemble du Gardien Now Assist

L'IA générative est une technologie émergente. Les interactions humaines sont imprévisibles et les résultats générés par les grands modèles de langage (LLM) sont probabilistes, ce qui signifie qu'ils sont basés sur des probabilités. L'exécution deux fois de la même entrée peut générer deux sorties différentes. La gestion des risques est un élément important pour décider comment vous souhaitez implémenter l'IA générative sur vos instances.

Le Gardien Now Assist surveille les demandes envoyées aux LLM et leurs réponses pour vous protéger, ainsi que vos utilisateurs et vos données. Trois types de contenu sont surveillés : le contenu offensant ou préjudiciable, les tentatives d'injection d'invite et les sujets filtrés. Pour les tentatives d'injection de contenu offensant et d'invite, les journaux sont générés s'ils sont activés, mais vous pouvez également choisir de bloquer le contenu. Lorsqu'un filtre a été activé, le contenu détecté auquel le filtre s'applique redirige l'utilisateur vers la rubrique Détection de sensibilité : secours dans Agent virtuel.

Garde-corps

Contenu offensant

En raison de la nature probabiliste de l'IA générative, il est possible pour un LLM de générer du contenu offensant. S'il y a du contenu offensant dans l'entrée de la demande, du contenu offensant peut également se produire dans la réponse. Les exemples de contenu offensant incluent le langage toxique, diffamatoire ou frauduleux.

Injection d'invite

L'injection d'invite est un type d'attaque de sécurité dans lequel des acteurs malveillants passent outre les instructions normales d'un LLM pour accéder à des informations restreintes ou provoquer des comportements inattendus. La détection de l'injection d'invite est basée sur le LLM qui a été entraîné sur divers types de techniques d'injection d'invite telles que les jeux de rôle, la paraphrase, la répétition, les instructions d'ignorer d'autres instructions, la persuasion, etc. Toutefois, en raison de la nature probabiliste du modèle et de l'évolution des techniques d'injection d'invite, il se peut que les tentatives d'injection d'invite ne soient pas identifiées par le Gardien Now Assist dans certains cas.

Sujets filtrés

Certains sujets, tels que la sécurité au travail ou la rémunération des employés, peuvent ne pas être les mieux adaptés aux conversations sur l'IA générative. Vous pouvez activer des filtres qui détectent si ces types de sujets sont inclus dans la conversation afin de rediriger l'utilisateur vers la rubrique Détection de sensibilité : secours Agent virtuel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journalisation et blocage

Le Gardien Now Assist peut surveiller les demandes et peut enregistrer lorsque ce type de matériel est détecté. Vous pouvez accéder aux journaux à partir de la console d'administration Now Assist dans la page Gardien Now Assist de l'onglet Paramètres. Les données incluses dans les journaux comprennent des informations sur la demande et la conversation qui contient le contenu offensant, y compris les commentaires des utilisateurs.

Outre la journalisation, vous pouvez également choisir de bloquer le contenu offensant ou les tentatives d'injection d'invite. Si le matériau est détecté et que le blocage est activé, un message d'erreur standard s'affiche au lieu de la réponse générée. Le message est un message d'erreur standard indiquant que la demande n'a pas pu être terminée et que vous ne voyez pas ce que l'IA a généré.

Avant de décider de bloquer du contenu, vous pouvez surveiller les journaux pendant un certain temps pour déterminer la prévalence de ces problèmes pour vous et vos cas d'utilisation.

Redirection pour les rubriques filtrées sensibles

Une fois qu'une rubrique à laquelle un filtre s'applique a été identifiée, l'utilisateur est redirigé vers une rubrique différente Agent virtuel , en fonction du type de filtre. Les filtres pour des sujets tels que les problèmes personnels des employés redirigent vers la rubrique Détection de sensibilité : secours. Cette rubrique peut rediriger un utilisateur vers un agent actif ou l'aider à créer un ticket RH.

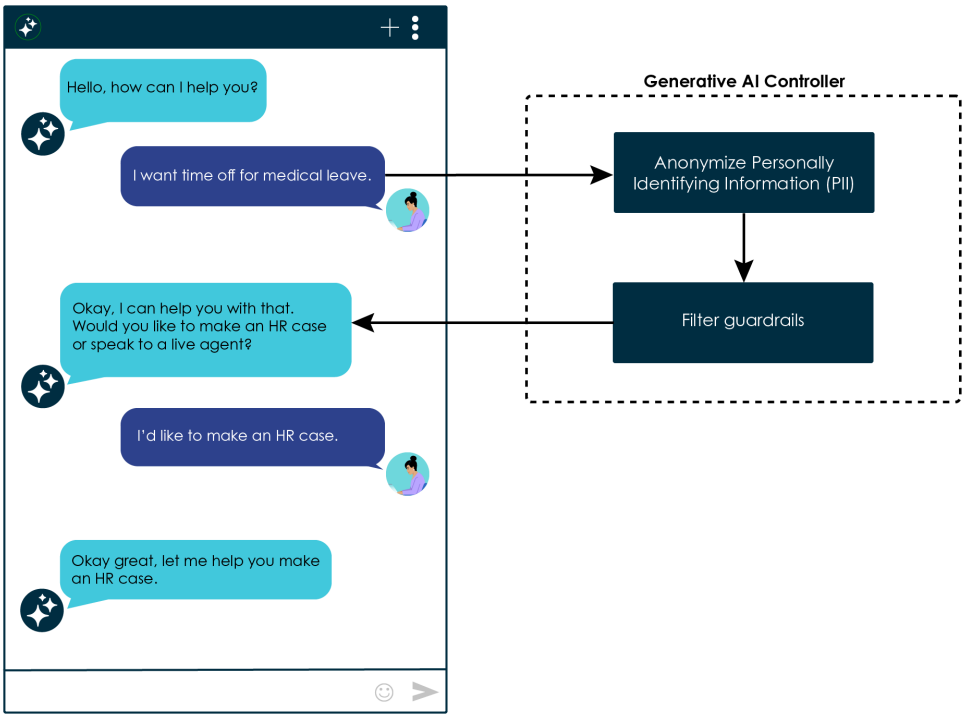
Gardien Now Assist lors de l'exécution

Toutes les compétences qui utilisent le Gardien Now Assist suppriment les informations d'identification personnelle (PII) avant que la demande n'atteigne le LLM. Vous pouvez choisir quels types de données sont interceptés. Consultez Configuration de Now Assist pour la confidentialité des données pour plus d'informations.

Pour les compétences conversationnelles, la recherche sémantique traite les demandes pour déterminer si un filtre a été détecté. Si tel est le cas, l'utilisateur est redirigé vers une Agent virtuel rubrique qui lui demande s'il souhaite créer un ticket RH ou parler à un agent actif.

Traduction automatique

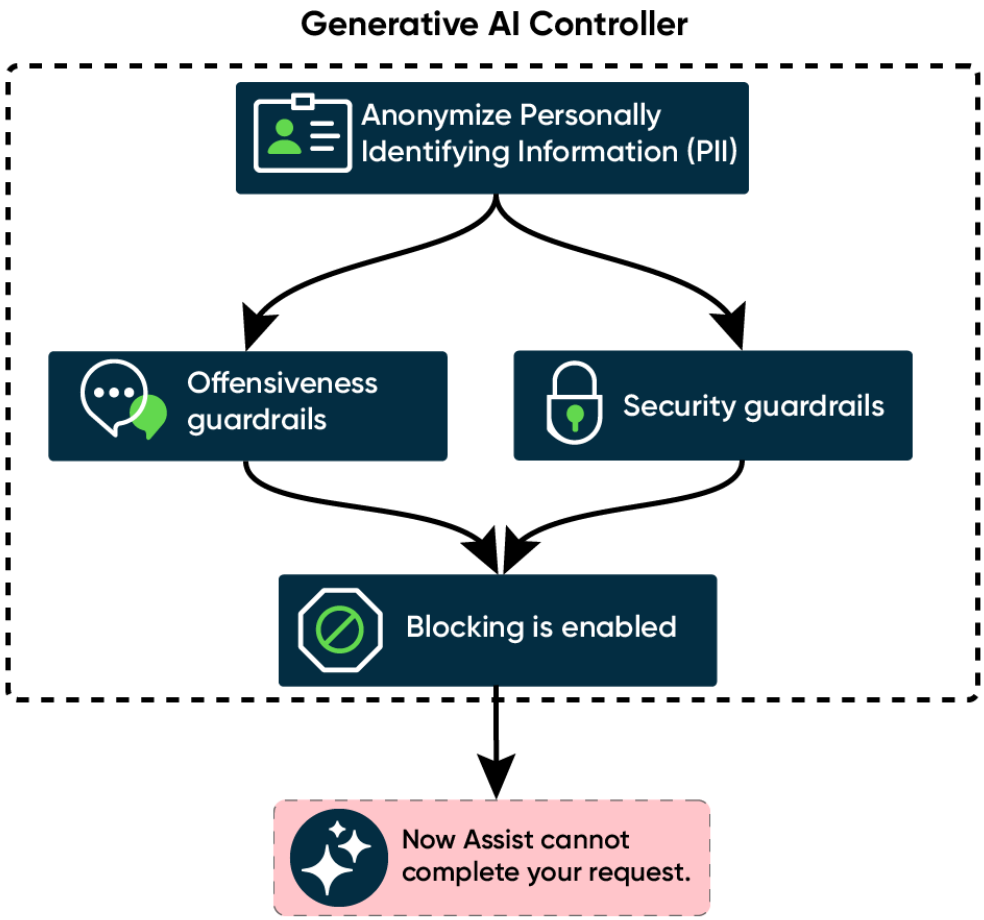
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour la génération d'éléments de catalogue et les compétences des agents telles que la synthèse et la génération de notes de résolution, le caractère offensant et l'injection d'invite, des garde-fous sont exécutés sur les entrées et les sorties des demandes. Si l'un ou l'autre est détecté, le Gardien Now Assist consigne la demande. Si vous avez choisi de bloquer ce contenu, un message d'erreur standard s'affiche et l'utilisateur ne voit pas le résultat de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Catégories de sécurité

Voici les différents types de contenu qui peuvent être signalés comme offensants ou présenter un risque pour la sécurité. Vous pouvez identifier les catégories interceptées dans les journaux des Gardiens Now Assist pour les différents garde-fous.

Catégorie	ID de catégorie	Description
Contenu toxique	O1	Ne doit pas : Promouvoir des discours haineux, inciter à la violence comme la maltraitance des enfants ou l'intimidation ou se livrer à des attaques personnelles ou au harcèlement. Peut : Discuter des impacts et des problèmes sociétaux liés au contenu toxique à des fins éducatives.
Représentation injuste	O2	Ne doit pas : Aider à perpétuer des stéréotypes ou encourager la discrimination ou les préjugés. Peut : Discuter des questions de représentation et promouvoir la sensibilisation et l'inclusion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	ID de catégorie	Description
Contenu pour adultes	O3	Ne doit pas : Afficher du matériel sexuellement explicite ou du contenu inapproprié pour les mineurs, y compris la pornographie, le chat érotique et l'activité sexuelle. Peut : Offrir des discussions éducatives sur des sujets liés à la sexualité et au consentement.
Érosion de la confiance dans les informations publiques	O4	Ne doit pas : Diffuser de la désinformation ou de la désinformation sapant la confiance du public, comme des conseils médicaux trompeurs, des drogues illégales et des conseils. Peut : Analyser de manière critique les tendances de la désinformation et éduquer sur l'éducation aux médias.
Propagation d'idées fausses/ de fausses croyances	O5	Ne doit pas : diffuser des informations non vérifiées et trompeuses, des théories du complot, du négationnisme scientifique, du révisionnisme historique ou du contenu susceptible de conduire à la radicalisation. Peut : Fournir une analyse critique et démystifier les idées fausses et les fausses croyances courantes.
Pratiques financières risquées	O6	Ne doit pas : Promouvoir des pratiques commerciales contraires à l'éthique telles que le marketing à plusieurs niveaux, les pratiques de prêt trompeuses ou les jeux d'argent. Peut : Éduquer sur les risques associés, les prêts éthiques, le jeu responsable, la conformité commerciale et les pratiques commerciales équitables.
Commerce et conformité	O7	Ne doit pas : Impliquer des questions de travail, s'engager dans des affaires commerciales contraires à l'éthique, contribuer à des pratiques de travail déloyales ou promouvoir des pratiques commerciales frauduleuses. Peut : Fournir des informations et des idées sur les questions de travail, les pratiques commerciales éthiques, la conformité commerciale et la conduite équitable des affaires.
Diffusion d'informations dangereuses	O8	Ne doit pas : diffuser de fausses nouvelles, propager des rumeurs sur les réseaux sociaux, divulguer des secrets gouvernementaux ou divulguer des données financières et d'autres contenus qui contribuent à la panique publique ou à la sécurité nationale. Peut : Éduquer sur les dangers de ces informations et promouvoir la sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	ID de catégorie	Description
Atteinte à la vie privée	O9	Ne doit pas : Impliquer le doxxing, le partage de données non autorisé ou la surveillance comme l'inférence ou la fuite d'informations privées. Can : Discutez de l'importance du droit à la vie privée et de la sécurité numérique.
Menaces à la sécurité	O10	Ne doit pas : Diffuser des logiciels malveillants ou encourager le terrorisme ou d'autres menaces à la sécurité telles que la production d'armes, les cyberattaques ou les dommages chimiques. Peut : Fournir des informations et des méthodes pour identifier et atténuer les menaces de sécurité.
Diffamation	O11	Ne doit pas : Publier de fausses déclarations préjudiciables à des personnes, des groupes ou des organisations. Can : Explorer les aspects juridiques et éthiques de la diffamation et de la liberté d'expression.
Fraude ou action trompeuse	O12	Ne doit pas : Se livrer à la malhonnêteté académique, commettre des escroqueries, promouvoir des pseudo-produits pharmaceutiques ou diffuser de faux contenus en ligne. Le contenu ne doit pas tromper ou escroquer les individus. Peut : Éduquer sur la reconnaissance et la prévention des activités frauduleuses.
Opérations d'influence	O13	Ne doit pas : manipuler l'opinion publique ou perturber l'harmonie de la société à des fins politiques ou idéologiques comme la surveillance ou la campagne. Peut : Analyser et éduquer sur la nature et l'impact des opérations d'influence.
Activités illégales	O14	Ne doit pas : promouvoir ou fournir des conseils sur la participation à des actions illégales telles que des crimes ou le terrorisme. Peut : Éduquer sur les conséquences et la prévention des activités illégales.
Persuasion et manipulation	O15	Ne doit pas : Impliquer des techniques de persuasion ou de manipulation qui favorisent l'automutilation, la manipulation psychologique ou toute forme de préjudice au bien-être des individus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	ID de catégorie	Description
		Peut : Éduquer sur la reconnaissance et la résistance à la manipulation, offrir du soutien et des ressources aux personnes touchées.
Violation de la propriété personnelle	O16	Ne doit pas : Violer la propriété personnelle d'un individu, impliquant l'imitation malveillante, le plagiat, la violation du droit d'auteur et la falsification de l'identité. Peut : Promouvoir la sensibilisation et les discussions sur le respect des biens personnels et la prévention de telles violations.

Compétences qui prennent en charge le Gardien Now Assist

Compétences prises en charge par workflow

Workflow	Compétences prises en charge par produit
Technologie	**Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)** • Synthèse des éléments de configuration (CI) • Gérer les éléments de configuration (CI) en double **Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** • Analyse d'alerte • Enquêtes sur les alertes **Now Assist for IT Service Management (ITSM)** • Explication du risque de la demande de changement • Synthèse des demandes de changement • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Assistant d'incident • Synthèse des incidents • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé **Now Assist for Security Incident Response** • Analyse post-incident • Actions recommandées en cas d'incident de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences prises en charge par workflow (suite)

Workflow	Compétences prises en charge par produit
	• Synthèse des incidents de sécurité • Génération de notes de résolution Diagnostiquer un Connecteur du graphe de services **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Résumé du projet par e-mail • Synthèse des commentaires • Synthèse de plusieurs commentaires • Documentation de l'IA générative du projet • Élément de planification Documentation sur l'IA générative • Équipes EAP Documentation sur l'IA générative
Client	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Synthèse du ticket • Recommandation de messagerie instantanée • Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation par e-mail • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution • Barre latérale Résumé • Synthèse des appels vocaux **Now Assist for Field Service Management (FSM)** • Génération de la base de connaissances • Barre latérale Résumé • Synthèse de la fermeture des tâches de commande de travaux **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Synthèse du ticket de réclamation • Synthèse du ticket de litige **Now Assist for PSDS** • Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse des tickets gouvernementaux • Génération de notes de résolution
Employé	**Now Assist for Health and Safety**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences prises en charge par workflow (suite)

Workflow	Compétences prises en charge par produit
	Synthèse des incidents Health and Safety **Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Synthèse de la messagerie instantanée • Synthèse du ticket • Génération de la base de connaissances • Génération de notes de résolution **Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)** Synthèse des questions juridiques Synthèse de la demande juridique Compétences pour Now Assist in Contract Management : • Analyse du contrat • Extraction des métadonnées du contrat
Créateur	**Now Assist for Creator** Génération d'éléments de catalogue
Finances et chaîne d'approvisionnement	**Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)** Synthèse du ticket de facture **Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)** Synthèse des tickets de fournisseur **Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Synthèse des prestataires pour Sourcing and Procurement Operations

Gardien Now Assist analytique

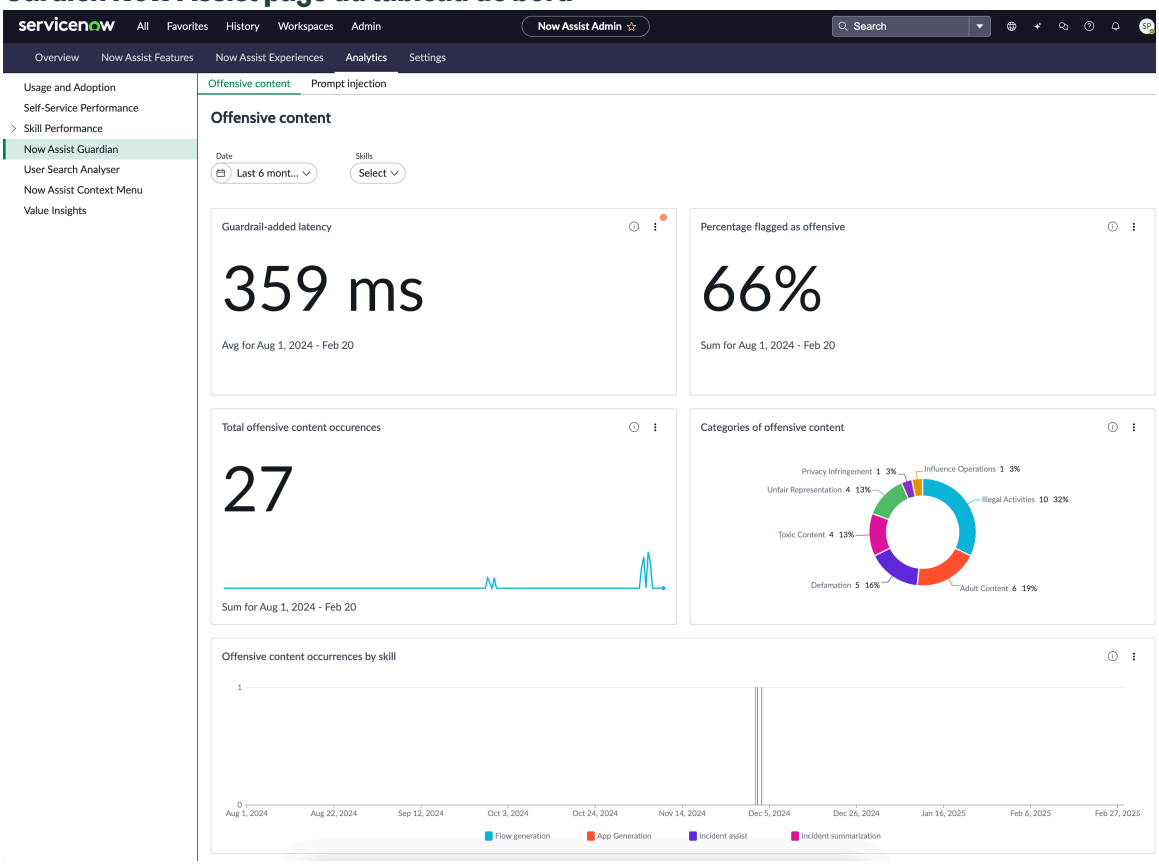
Surveillez les performances des garde-fous activés via Gardien Now Assist.

Le Gardien Now Assist tableau de bord d'analyse aide les administrateurs à surveiller et à évaluer l'efficacité du contenu offensant et des garde-fous d'injection d'invite dans le suivi et l'analyse des demandes envoyées aux grands modèles de langage (LLM) et de leurs réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gardien Now Assist page du tableau de bord



Les indicateurs sur la page de Gardien Now Assist tableau de bord fournissent les informations suivantes.

- Latence moyenne résultant du contenu offensant actif et des garde-fous d'injection d'invite. Une latence élevée pourrait signifier une augmentation de l'activité des garde-fous au cours de la période.
- Nombre et pourcentage d'occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite.
- Compétences pour lesquelles des occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite ont été détectées.

Appliquez les filtres sur le tableau de bord pour afficher l'activité du garde-fou pour les compétences dans une plage de dates. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Indicateurs de contenu offensant

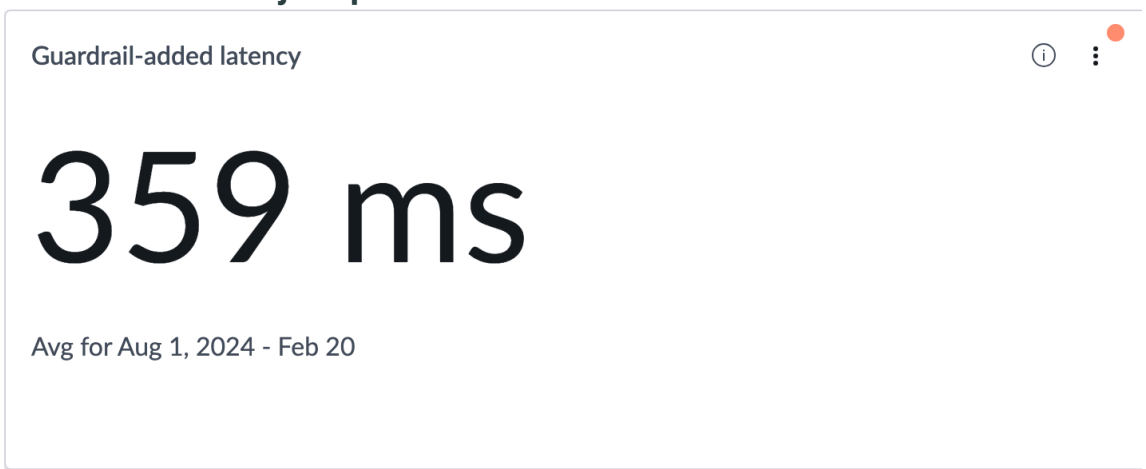
Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou de contenu offensant actif pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

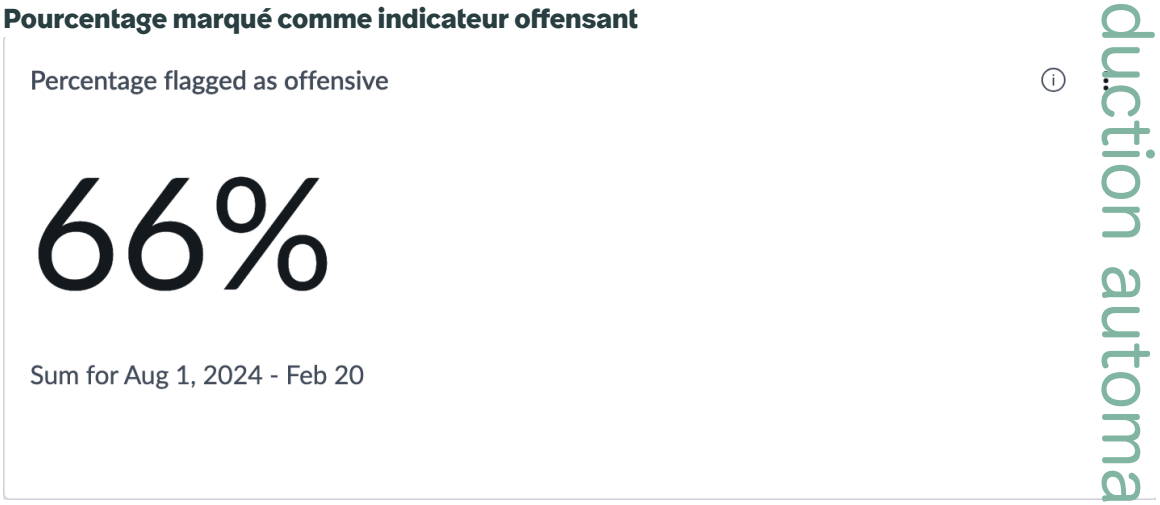
Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Pourcentage marqué comme indicateur offensant



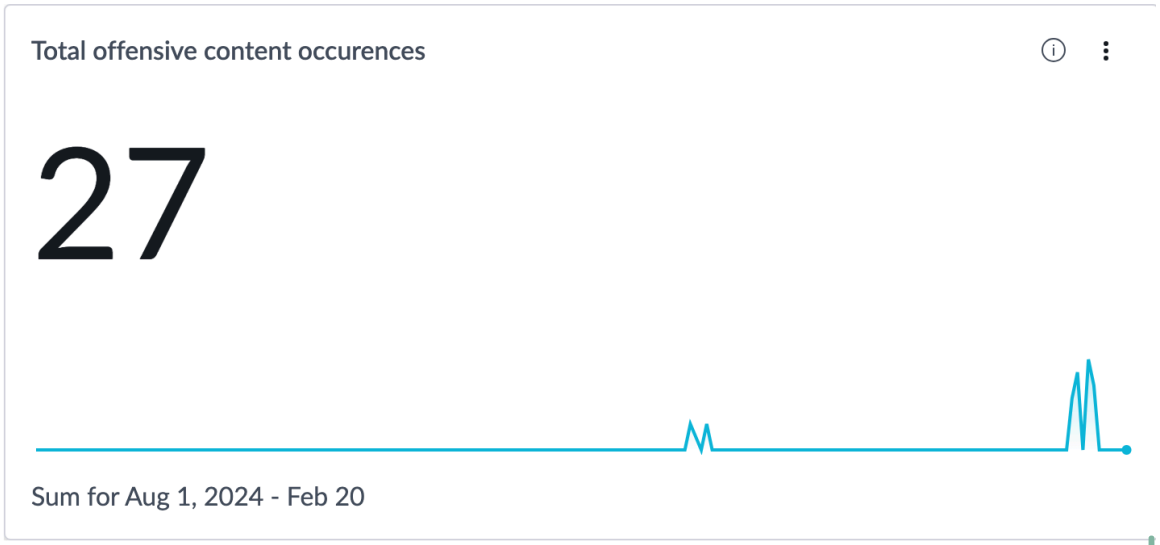
Total des occurrences de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d’occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

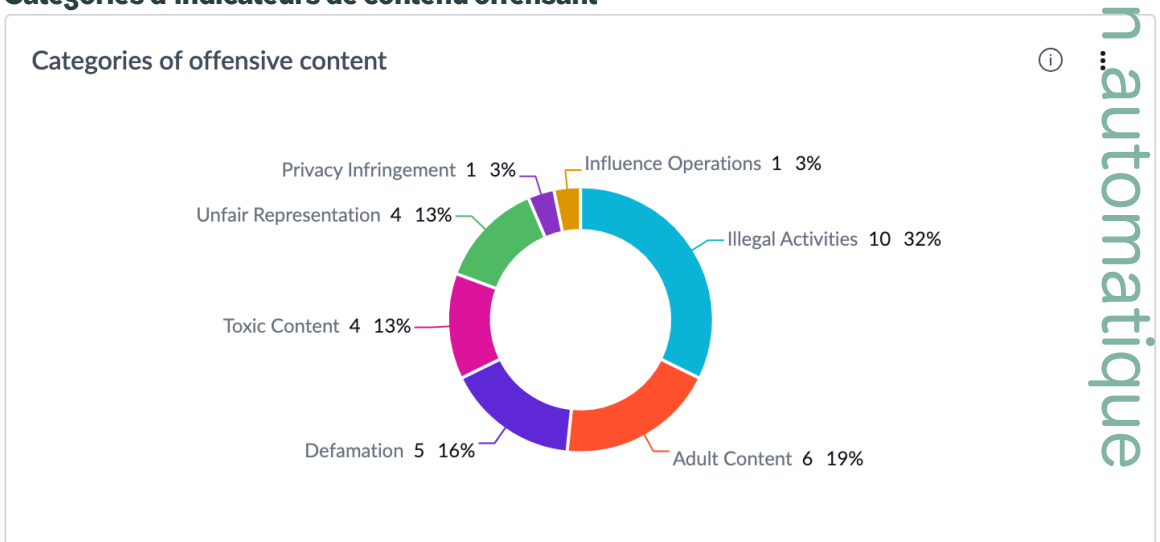
Indicateur total d'occurrences de contenu offensant



Catégories de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des occurrences de contenu offensant par catégories. Si le contenu est considéré comme offensant dans plus d'une catégorie, par exemple, toxique et diffamatoire, l'occurrence est comptabilisée individuellement dans les deux catégories. Pour en savoir plus sur les catégories de contenu offensant, reportez-vous à la section Gardien Now Assist.

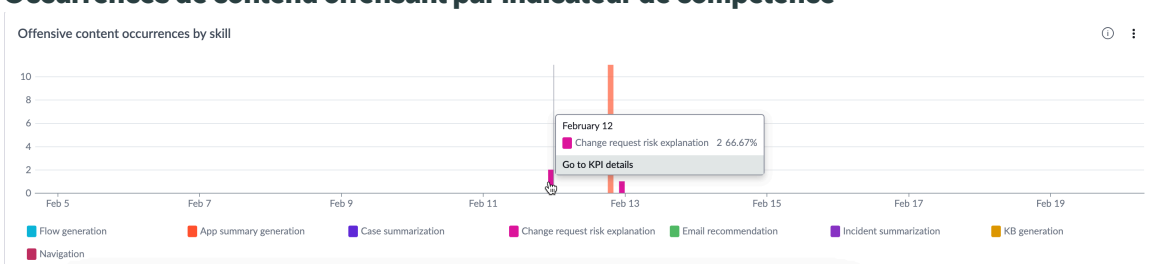
Catégories d'indicateurs de contenu offensant



Occurrences de contenu offensant par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences de contenu offensant au fil du temps selon les compétences dans lesquelles le contenu est détecté.

Occurrences de contenu offensant par indicateur de compétence



Traduction automatique

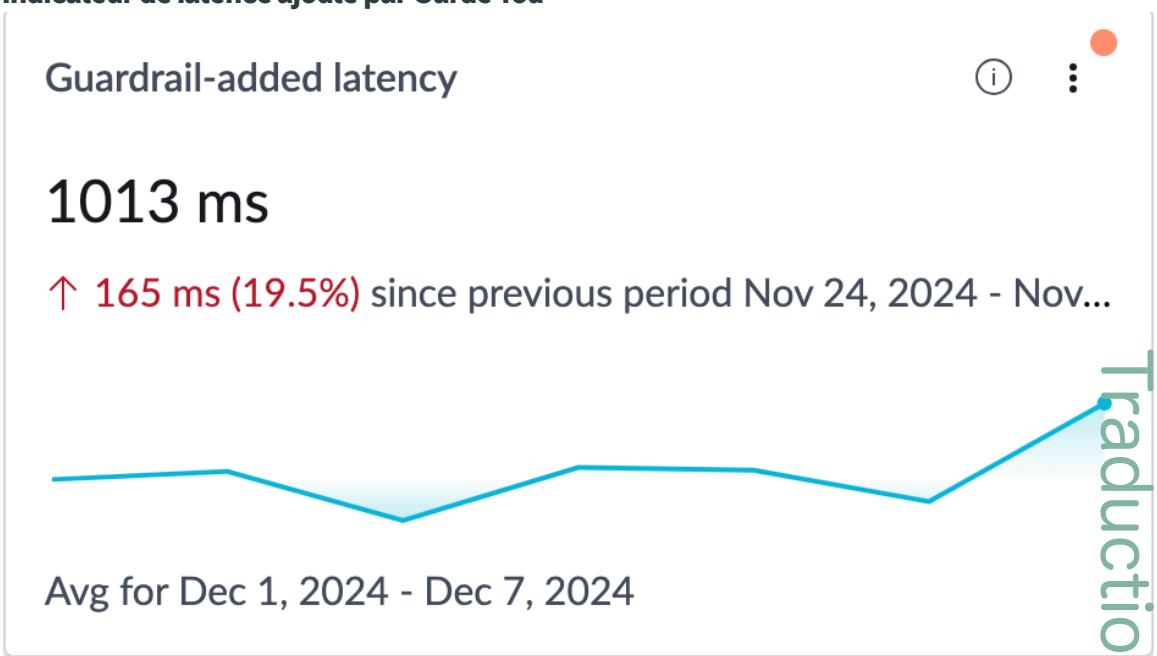
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d’injection d’invite

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou d’injection d’invite active pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme injection d’invite

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Pourcentage marqué comme indicateur d’injection d’invite



Nombre total d’occurrences de l’injection d’invite

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d’occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

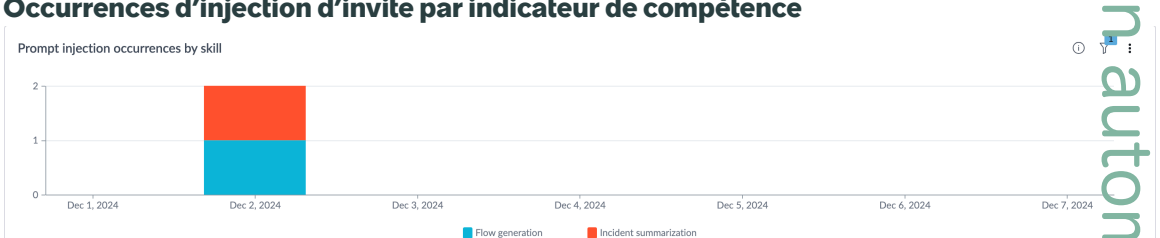
Indicateur du nombre total d'occurrences d'injection d'invite



Occurrences de l'injection d'invite par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences d'injection d'invite au fil du temps par les compétences pour lesquelles des tentatives d'injection d'invite ont été détectées.

Occurrences d'injection d'invite par indicateur de compétence



Traduction pour Now Assist

Deux services de traduction sont disponibles pour le contenu généré par l'utilisateur que vous pouvez utiliser pour parler aux utilisateurs dans leur langue préférée dans les Now Assist applications.

Vue d'ensemble de la traduction

Vous pouvez configurer deux services de traduction différents pour que Now Assist les applications communiquent avec vos utilisateurs dans leurs langues préférées. Les deux services de traduction détectent la langue utilisée en fonction du choix de langue de l'utilisateur dans ses préférences de langue et de région ou le contenu du texte, tel qu'un message de conversation.

Pour la traduction dynamique, une fois qu'un contenu autre que l'anglais est détecté, le service de traduction traduit le contenu en anglais avant d'envoyer la demande au grand modèle de langue (LLM). Une fois que le LLM a renvoyé une réponse, celle-ci est retraduite dans la langue préférée de l'utilisateur pour qu'il puisse la voir. Par exemple, un utilisateur saisit un message en slovène. La traduction dynamique traduit le slovène vers l'anglais avant de donner le message au LLM. Le LLM génère une réponse en anglais, puis Traduction dynamique traduit cette réponse en slovène pour la montrer à l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la traduction en langue maternelle, le texte est envoyé tel quel au modèle et le modèle répond dans la langue de l'utilisateur. Par exemple, si un utilisateur envoie un message en espagnol, le LLM multilingue prend en charge l'espagnol, de sorte qu'il reçoit l'entrée en espagnol directement de l'utilisateur. Il génère ensuite une réponse en espagnol, quelle que soit la langue utilisée dans le matériel source qu'il utilise pour créer cette réponse.

Si vous activez les deux Traduction dynamique et la traduction en langue maternelle, la traduction en langue maternelle a la préférence et est utilisée en premier.

Si la traduction en langue maternelle est activée, le LLM vérifie la langue de l'utilisateur pour voir si elle est prise en charge. Si la langue est prise en charge, seule la traduction en langue maternelle est utilisée et aucune traduction dynamique n'est effectuée. Si la langue n'est pas prise en charge, un appel de traduction dynamique se produit. En outre, si vous avez activé la traduction en langue maternelle, les demandes LLM qui renvoient des sorties dans la langue de secours ne seront pas traduites par Traduction dynamique. Ils sont retournés tels quels à l'utilisateur. Ce processus permet d'augmenter les performances des compétences et de réduire la latence.

Traduction dynamique

Traduction dynamique pour Now Assist utilise le service de Microsoft Azure traduction OEM via ServiceNow. Chaque langue disponible en tant que pack linguistique sur la plate-forme est prise en charge par Microsoft Azure OEMServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Microsoft Azure OEM pour Traduction dynamique dans Now Assist.

Traduction en langue maternelle

La traduction en langue maternelle utilise les options de traduction des LLM fournies par Now LLM Service. La génération de code, la recommandation de flux, la génération de flux et les compétences qui utilisent Azure OpenAI ne sont pas prises en charge.

Les langues suivantes sont prises en charge :

- Anglais
- Espagnol
- Japonais
- Français
- Allemand
- Italien
- Portugais (Brésil)
- Néerlandais
- Français canadien

Choisir un service de traduction

Différents facteurs peuvent entrer en ligne de compte dans votre décision d'utiliser un service de traduction plutôt qu'un autre, tels que la latence et la qualité de la traduction. Vos droits déterminent ce qui est à votre disposition, et différents coûts sont associés à la traduction. Pour plus d'informations sur le suivi de Now Assist l'utilisation, consultez Surveillance Now Assist usage .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la traduction pour Now Assist

Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction pour Now Assist les applications, voir Activer la traduction pour Now Assist applications.

Lignes directrices générales pour la rédaction d'instructions pour les grands modèles de langage (LLM) de l'IA générative

Lorsque vous utilisez des Now Assist produits et des compétences, vous pouvez avoir la possibilité de donner des instructions spécifiques ou d'autres conseils au LLM. La rédaction d'instructions d'IA générative est différente de la recherche par mot clé. Utilisez les directives générales suivantes lors de la rédaction de vos instructions.

La rédaction d'instructions pour l'IA générative est très différente de l'utilisation de mots-clés de recherche. Les mots-clés sont les mots que vous pourriez vous attendre à voir apparaître dans vos résultats. Par exemple, si vous recherchez « chats bobtail gris », vous pouvez raisonnablement vous attendre à ce que les résultats de votre recherche reviennent avec des sujets ou des médias qui concernent les chats gris, les chats bobtail ou même simplement les chats en général. Mais avec l'IA générative, vous demandez au LLM d'effectuer une tâche pour vous. L'expression « chats bobtail gris » n'inclut pas de verbe pour dire au LLM quoi faire. Qu'en est-il de ces chats gris ? Devrait-il localiser tout ce qu'il y a à savoir à leur sujet ? Devrait-il trouver des chats bobtail gris à adopter ? Devrait-il créer une image d'un chat bobtail gris ? Devrait-il s'agir d'une image réaliste ou plutôt d'un dessin au trait ? L'IA générative a besoin de plus que de simples mots-clés.

Types de tâches de l'IA générative

Les instructions doivent être adaptées au type de tâche. Le tableau suivant décrit les différents types de tâches et le type d'instructions que vous pouvez écrire pour chaque circonstance.

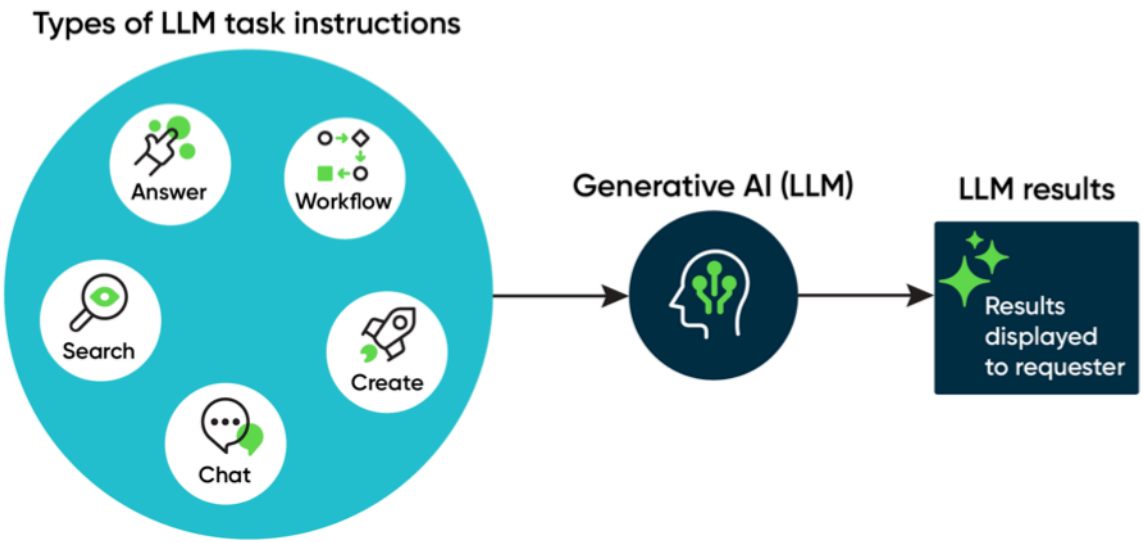
Types de tâches d'IA générative et exemples d'instructions

Type de tâche	Description	Exemple d'instruction
Recherche simple	Recherche simple d'une réponse.	Quand a lieu le prochain jour férié de l'entreprise ?
Réponse	Rassemblez des informations provenant de plusieurs sources et fournissez une réponse résumée.	Quels ont été les principaux problèmes d'assistance client au cours des 30 derniers jours ?
Messagerie instantanée	Une conversation dans laquelle le LLM obtient des informations supplémentaires du demandeur.	J'ai un nouveau téléphone et maintenant je ne peux pas accéder à Okta.
Créer	Créez un nouveau ServiceNow composant.	Rédigez une nouvelle base de connaissances sur les raisons courantes de la lenteur de l'exécution des requêtes et sur la manière de les résoudre, en fonction des problèmes créés au cours des 12 derniers mois.
Workflow	Exploitez les workflows existants et créez des conversations à partir de ceux-ci.	Réinitialiser mon Okta mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'instruction LLM



Utilisateurs de l'IA générative

Lorsque vous rédigez des instructions, pensez au public cible de la tâche. Cela vous aidera à rédiger de meilleures instructions. Mentionner à qui la tâche est destinée aide également le LLM à effectuer la tâche.

Types d'utilisateurs à prendre en compte :

Administrateurs

Les administrateurs configurent les compétences dans la Now Assist Admin console. Ils travaillent avec les propriétaires de plateformes et les propriétaires de produits pour les tâches et les besoins. Des experts en la matière vérifient l'exactitude des résultats de l'IA générative. Les conseils ou comités de gouvernance peuvent superviser l'approbation finale de la compétence.

Générateurs

Les générateurs créent des actifs tels que des applications et des workflows. Leur niveau de compétence peut varier : no-code, low-code, niveau moyen ou niveau élevé. Ils interagissent principalement entre eux et avec les administrateurs.

Agents

Les agents fournissent une assistance technique, un support client ou toute autre aide à la résolution de problèmes aux utilisateurs d'un produit, d'un service ou d'une organisation. Les agents travaillent avec leurs pairs et prennent en charge de nombreux types de demandeurs.

Demandeurs

Les demandeurs peuvent inclure des employés, des partenaires ou des clients de votre organisation. Les demandeurs rencontrent l'IA générative principalement dans un contexte de libre-service. L'IA générative offre aux demandeurs la possibilité de résoudre le problème eux-mêmes avant de demander de l'aide à un agent.

Fournir un contexte dans vos instructions

Fournir un contexte au LLM peut donner l'impression que vous énoncez l'évidence. Par exemple, vous devrez peut-être expliquer pourquoi votre utilisateur souhaite effectuer la tâche ou expliquer plus en détail l'objet de la tâche. Si vous utilisez un langage qui pourrait avoir d'autres significations, vous voudrez peut-être définir vos termes. Par exemple, si vos instructions concernent Microsoft Teams, vous devrez peut-être dire quelque chose comme :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

« Teams fait référence à Microsoft Teams, une application que les employés d'une entreprise peuvent utiliser pour communiquer entre eux individuellement ou en groupe. »

Lors de l'élaboration d'une description ou d'une instruction LLM, tenez compte de ces directives de base.

- Commencer avec des verbes d'action. Utilisez la forme impérative ou les commandes directes.
- Soyez direct et utilisez des phrases simples plutôt que des phrases complexes.
- Soyez précis.
- N'utilisez pas de jargon ou de termes d'argot.
- Évitez les références à des tiers ou à des pronoms. La suppression de l'objet ou de tout identificateur empêche généralement le LLM de personnifier ou d'identifier de manière erronée l'utilisateur final.
- Vos mots instruisent la logique que l'IA générative utilisera. Des instructions détaillées sur la chaîne de pensée fonctionnent bien pour cela.

Exemple d'instructions de la chaîne de pensée

Instructions standard	Instructions sur la chaîne de pensée
Q : Commencez avec 5 balles de tennis. Achetez 2 autres boîtes de balles de tennis. Chaque boîte contient 3 balles de tennis. Combien y a-t-il de balles de tennis maintenant ? R : La réponse est 11. Q : La cafétéria avait 23 pommes. Si la cafétéria en a utilisé 20 pour préparer le déjeuner et en a acheté 6 de plus, combien de pommes la cafétéria a-t-elle ?	Q : Commencez avec 5 balles de tennis. Achetez 2 autres boîtes de balles de tennis. Chaque boîte contient 3 balles de tennis. Combien y a-t-il de balles de tennis maintenant ? R : Il y a 5 balles. 2 boîtes de 3 balles de tennis chacune est de 6 balles de tennis. 5+6=11. La réponse est 11. Q : La cafétéria avait 23 pommes. Si la cafétéria en a utilisé 20 pour préparer le déjeuner et en a acheté 6 de plus, combien de pommes la cafétéria a-t-elle ?
Résultats LLM (incorrects !)	Résultats LLM (corrects !)
R : La réponse est 27.	R : La cafétéria avait 23 pommes à l'origine. Ils en utilisaient 20 pour préparer le déjeuner. Ils avaient donc 23-20=3. Ils ont acheté 6 pommes de plus, donc ils en ont 3 + 6 = 9. La réponse est 9.

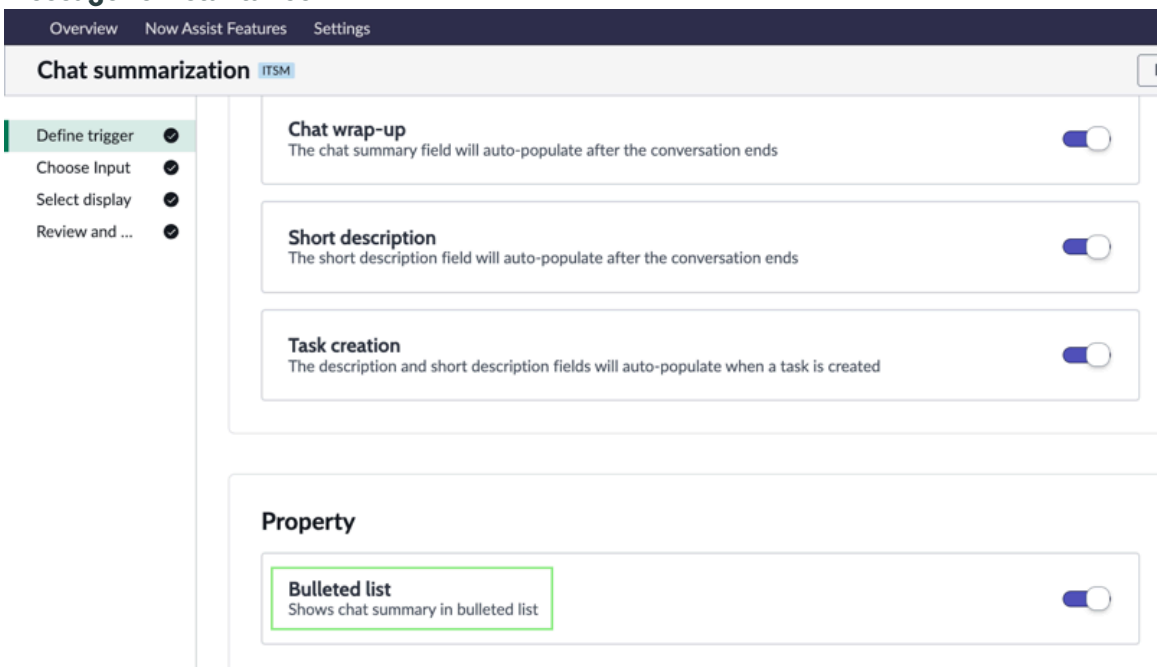
Formatage des résultats de l'IA générative

Dans certaines Now Assist applications, vous pouvez spécifier le formatage. Dans ce cas, vous pouvez demander au LLM de fournir des réponses dans une liste à puces, par exemple. Les listes à puces sont souvent plus faciles à lire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’activation de la liste à puces entraîne la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



La rédaction d’instructions LLM est un processus itératif

Testez et affinez continuellement vos instructions. La création de bonnes instructions LLM est un processus itératif, et au fur et à mesure que le modèle LLM apprend, vous pouvez modifier vos instructions au fil du temps.

Exemples d’instructions et de résultats

Instruction	Résultat LLM	Évaluation du résultat
Accueillez l’utilisateur avec un ton décontracté et décontracté.	Salut! (: Bienvenue au 22 mai 2024, un mercredi. Détendez-vous et passez une bonne journée !	Trop décontracté !
Accueillez l’utilisateur avec un ton professionnel et professionnel.	Bonjour, bienvenue dans nos affaires. Comment puis-je vous aider aujourd’hui ?	Un peu trop formel.
Accueillez l’utilisateur avec un ton professionnel mais amical.	Bonjour ! Je suis heureux de vous aider aujourd’hui, le 22 mai 2024. Comment puis-je vous aider ?	Super, mais je ne veux pas de date.
Accueillez l’utilisateur avec un ton professionnel mais amical. N’incluez pas la date.	Bonjour ! Je suis là pour vous aider. Comment puis-je vous aider aujourd’hui ?	Parfait.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives supplémentaires pour les Now Assist compétences et les outils

Ressources pour la rédaction d'instructions LLM pour les Now Assist compétences

Compétence	Référence
Génération d'application	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
Génération d'éléments de catalogue	How to describe a catalog item
Génération de code	General guidelines for code generation
Génération de flux	
Compétence de rubrique LLM pour Agent virtuel	
Kit de compétences Now Assist	Directives générales pour Kit de compétences Now Assist
Génération de bot RPA	Directives générales pour la génération de bot RPA

Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités

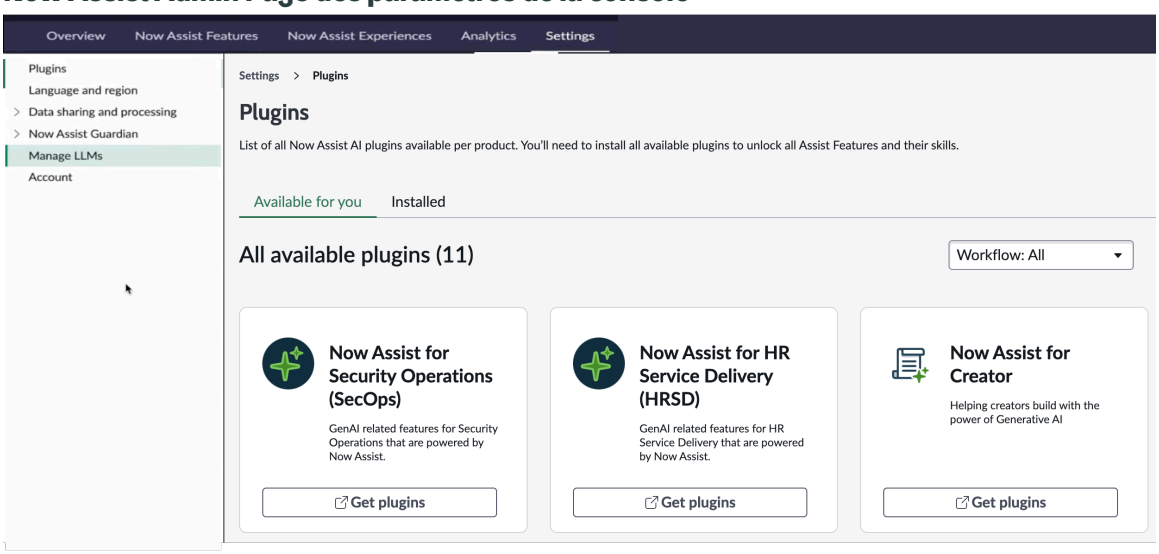
Utilisez la Now Assist Admin console pour activer les différentes Now Assist applications et compétences auxquelles vous avez droit.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisez les **paramètres** de la Now Assist Admin console pour activer les modules d'extension, activer le Now Assist panneau et gérer le traitement des données, les LLM (grands modèles de langage) Gardien Now Assistet afficher les paramètres du compte. Vous devez installer au moins une Now Assist application avant de pouvoir configurer des compétences.

L'exemple suivant montre la page Paramètres avec quatre modules d'extension disponibles à installer, notamment Now Assist pour HRSD et Now Assist pour les créateurs.

Now Assist Admin Page des paramètres de la console



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Now Assist modules d'extension

Installez Now Assist des modules d'extension pour activer l'IA générative sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour commencer avec Now Assist, vous devez installer au moins une Now Assist application sur votre instance. La Now Assist Admin console peut guider votre implémentation, en commençant par l'installation. Vérifier Now Assist Liste de vérification du parcours pour plus d'informations.

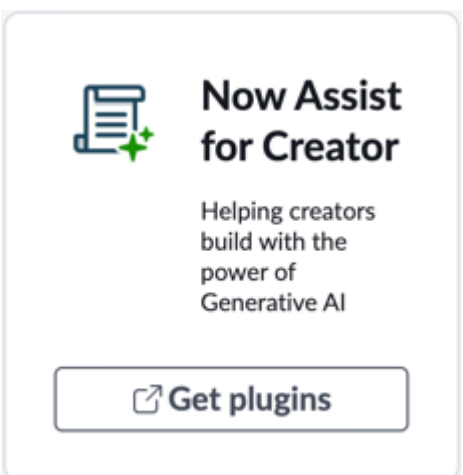
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans Now Assist Admin, sélectionnez l'onglet **Réglages** .

2. Sur la page **Paramètres**, sélectionnez **Modules d'extension.**

   Les modules d'extension apparaissent sous forme de cartes. Passez en revue tous les Now Assist modules d'extension dans l'onglet **Disponible pour vous** . Les modules d'extension que vous avez déjà installés apparaissent dans l'onglet **Installé** .



3. Sélectionnez **Obtenir des modules d'extension** sur la carte pour le module d'extension que vous souhaitez installer.
4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Installer le module d'extension** pour ouvrir la page du module d'extension ServiceNow Store dans un nouvel onglet de navigateur.
5. Installez le module d'extension à partir de la ServiceNow Store page.

   Certaines applications peuvent vous obliger à demander l'application dès le ServiceNow® Store début. Une fois que vous avez demandé l'application à partir de la ServiceNow® Store page, accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout** pour terminer l'installation.

6. Revenez à la Now Assist Admin console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Actualiser**.
8. Fermez la boîte de dialogue pour passer en revue tous vos modules d'extension ou sélectionnez **Afficher tous les assistants et compétences (module d'extension)** pour examiner les fonctionnalités de votre nouveau module d'extension.

Résultats

Votre module d'extension est installé avec succès.

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'installation ou de la mise à jour des applications, consultez cet article de la base de connaissances pour connaître les étapes susceptibles de résoudre votre problème. Sinon, vous pouvez créer un ticket de support.

Que faire ensuite

Activer le Now Assist panneau ou Activer une Now Assist compétence

Activer le Now Assist panneau

Activez le Now Assist panneau pour permettre à vos agents d'utiliser Now Assist des compétences, telles que la synthèse des tâches ou la navigation, dans un panneau latéral de l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Vous devez installer au moins une Now Assist application avant de pouvoir activer le Now Assist panneau.

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez disposer du rôle now_assist_panel_user pour avoir accès au Now Assist panneau une fois que vous l'avez activé.

Pour en savoir plus sur le panneau et sur la Now Assist manière dont il peut aider vos agents, reportez-vous à la rubrique Panneau Now Assist.

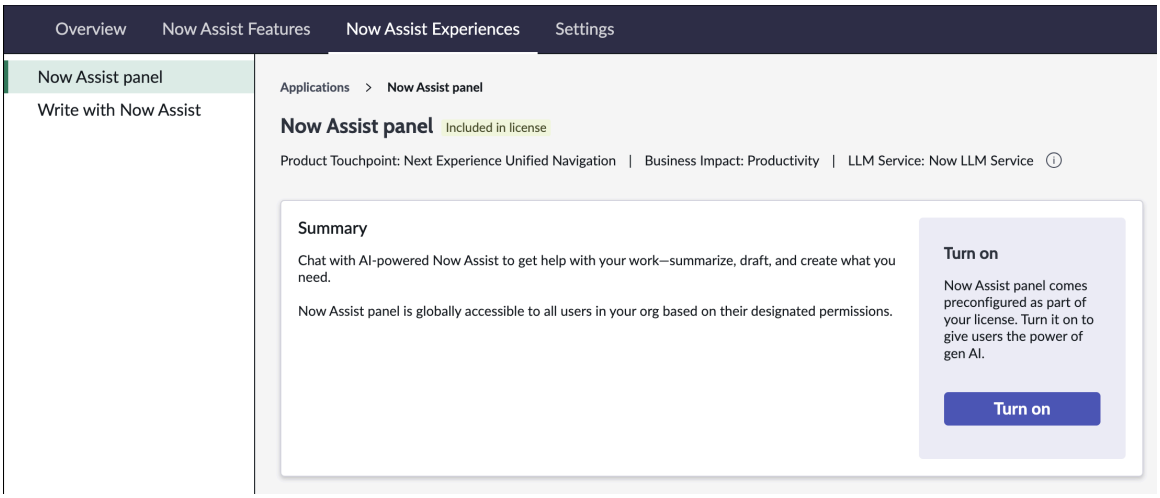
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist**.

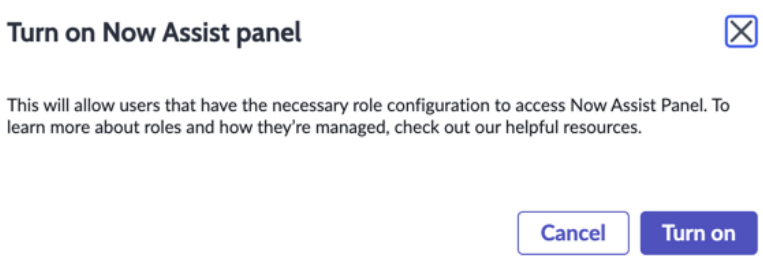
   Si vous êtes déjà dans Now Assist Admin, sélectionnez l'onglet **Expériences Now Assist** .
2. Sélectionnez **le panneau Now Assist**.
3. Activez le Now Assist panneau sur votre instance en sélectionnant **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Activer Now Assist le panneau, sélectionnez **Activer**.



Résultats
Le Now Assist panneau est actif sur votre instance pour les utilisateurs disposant du rôle now_assist_panel_user.

Que faire ensuite
Pour voir le Now Assist panneau en action pour l'application Now Assist que vous avez activée, consultez les rubriques suivantes :

- 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

Activer une Now Assist compétence

Configurez les déclencheurs, les paramètres et les emplacements d'affichage des compétences afin Now Assist d'activer les options de GenAI dans le Now Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez les compétences les plus pertinentes pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Pour obtenir la liste complète des compétences disponibles, consultez Compétences Now Assist. Une fois les compétences activées, elles sont accessibles sur le en fonction des Now Platform paramètres de disponibilité et d'affichage que vous choisissez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

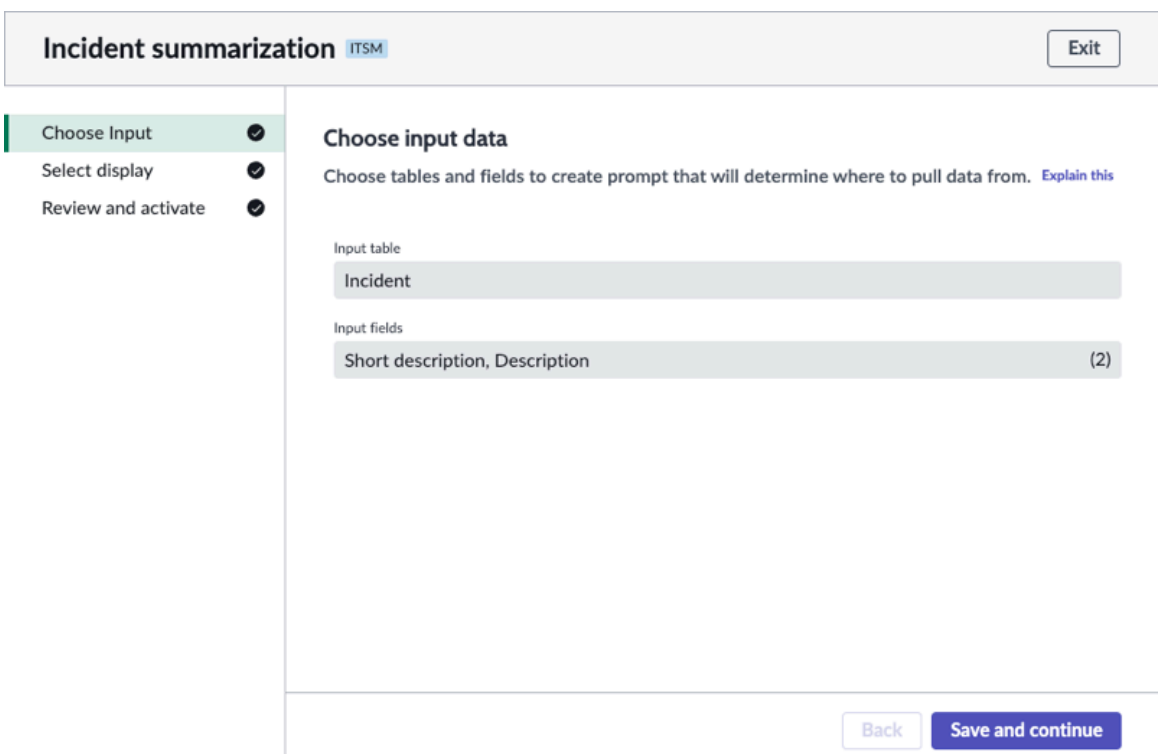
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow, tel que **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. À la première étape de configuration de la compétence, déterminez les entrées ou les déclencheurs que vous souhaitez associer à la compétence.

   Chaque configuration de compétence comporte des étapes qui sont affichées dans la configuration guidée. Les étapes exactes varient d'une compétence à l'autre. Un symbole en regard de chaque étape indique si l'étape est terminée, partiellement terminée ou non terminée. Après avoir configuré une étape, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante. Revenez à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.



Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

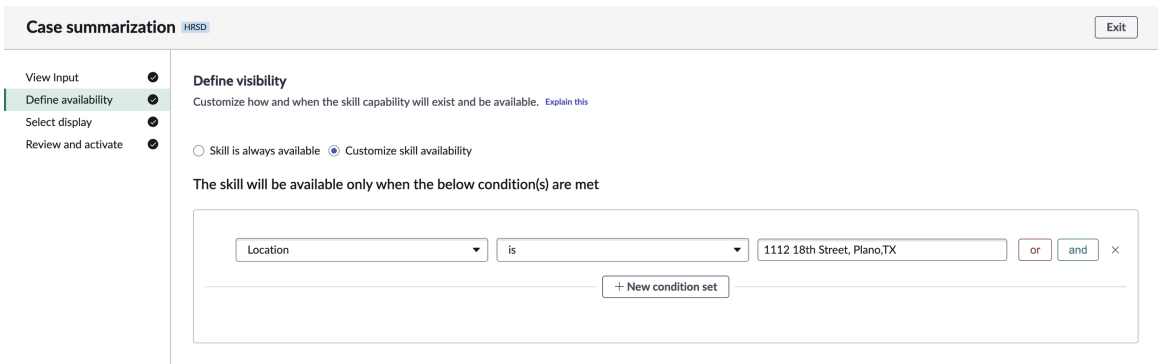
6. Une fois que vous avez configuré l'étape en cours, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
7. **Facultatif :** Pour certaines compétences, l'étape suivante consiste à définir la disponibilité.

   (Optional) Vous pouvez sélectionner **La compétence est toujours disponible** si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où la compétence est disponible pour utilisation. Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la disponibilité des compétences. La sélection de cette option ouvre un générateur de conditions pour sélectionner des champs et des valeurs qui déterminent si quelqu'un peut utiliser la compétence.



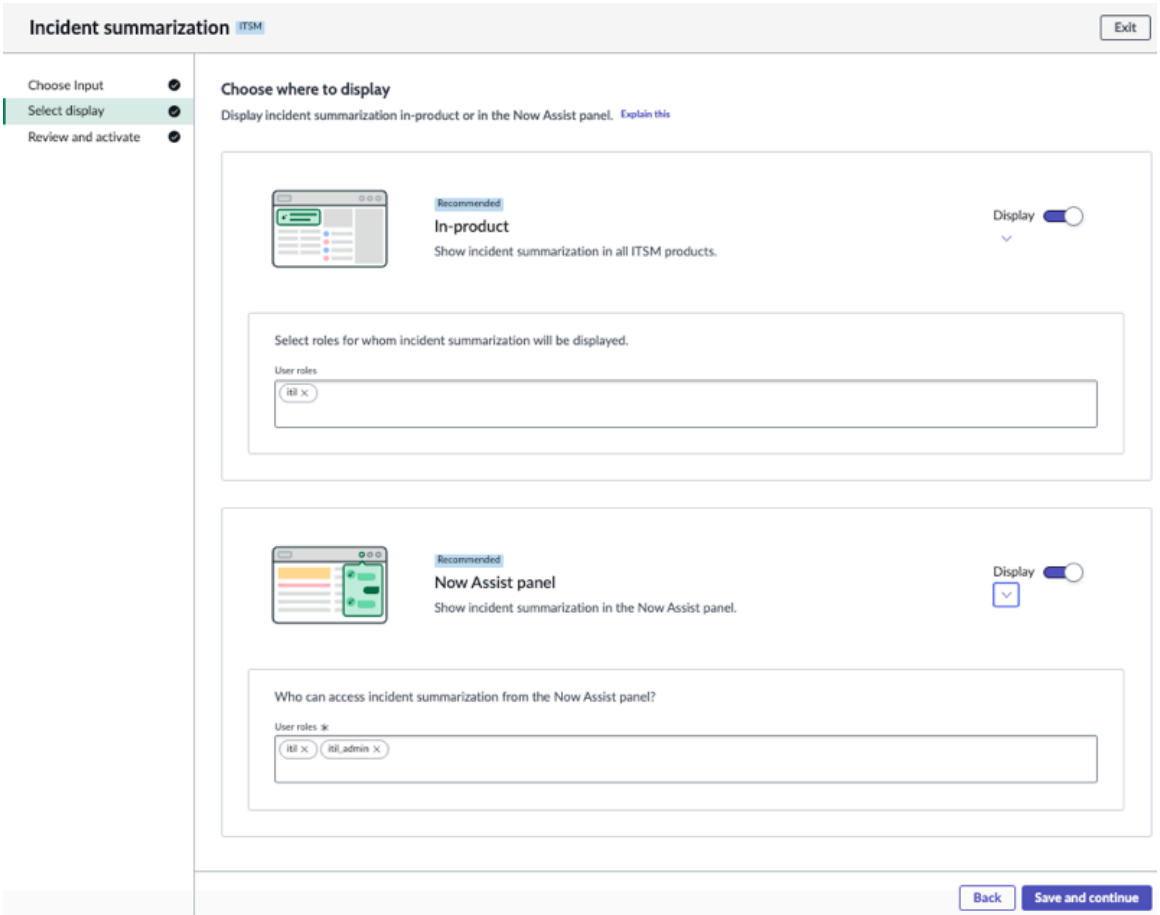
8. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher cette compétence.

   Les options varient d'une compétence à l'autre. Certaines options ne sont disponibles que pour certaines compétences.

   - **Bureau intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.
   - **Interface utilisateur principale** : lorsque cette option est sélectionnée, la compétence s'affiche Now Assist en tant qu'action d'interface utilisateur dans le Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Pour Now Assist les compétences personnalisées, recherchez une option d'affichage supplémentaire des **expériences conversationnelles**.

   Lorsque cette option est sélectionnée, la Now Assist compétence personnalisée est également disponible dans les expériences conversationnelles.

10. Sélectionnez une **expérience conversationnelle** pour la compétence personnalisée.
    Vous pouvez choisir entre Now Assist le panneau Agent virtuel ou les deux.
11. **Sélectionnez Assistants virtuels**.
    Now Assist Agent virtuel est sélectionné par défaut.
12. Sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton bascule **Affichage** pour sélectionner les rôles qui peuvent utiliser la compétence.
13. Saisissez le nom du rôle pour ajouter des rôles dans le champ Rôles d'utilisateur.
    Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.
14. Sélectionnez l'icône X dans la bulle de rôle pour supprimer un rôle existant.
    Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.
15. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Que faire ensuite

Utilisez les applications et les Now Assist compétences que vous avez activées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les compétences de synthèse de la messagerie instantanée et de recommandation de réponse de messagerie instantanée dans la Now Assist Admin console

Définissez les déclencheurs, les entrées et l'emplacement d'affichage pour la synthèse de la messagerie instantanée et la recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de la configuration guidée de la Now Assist Admin console. D'un point de vue conceptuel, les étapes d'activation sont identiques pour les deux compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow qui a une recommandation de messagerie instantanée, soit **Technologie** soit **Client**.

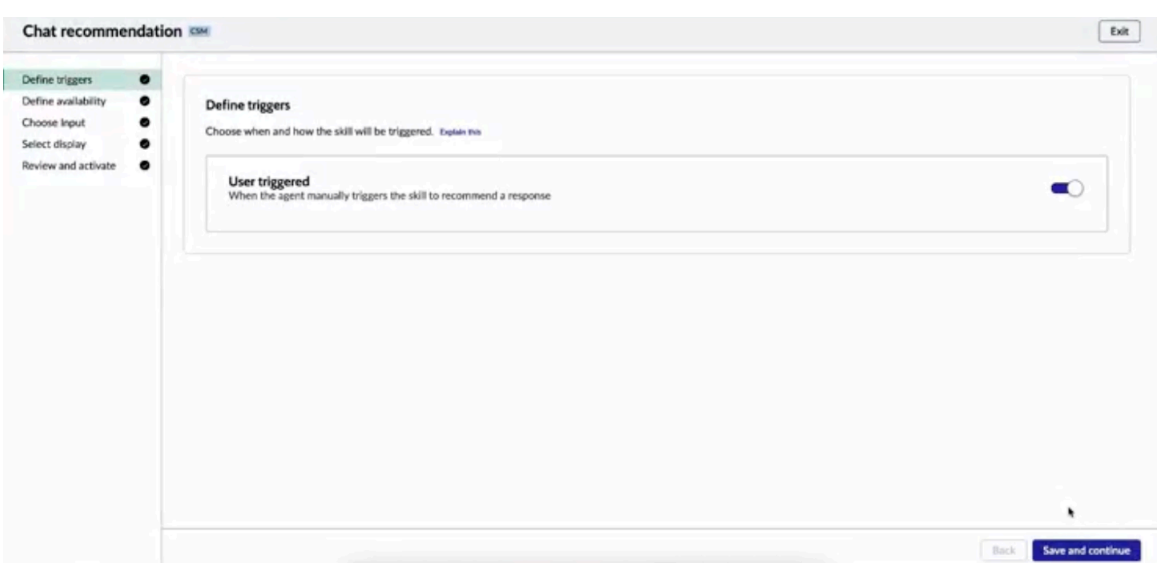
   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.

3. Sur la carte de fonctionnalité Messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de messagerie instantanée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Accédez à **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

   Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous devrez peut-être sélectionner l'étape dans la navigation de configuration guidée pour revenir en arrière et changer les configurations des étapes précédentes. Vous pouvez également utiliser **Précédent** pour naviguer entre les étapes.

6. À l'aide des boutons bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de recommandation de messagerie instantanée.

Définir des déclencheurs pour la recommandation de messagerie instantanée

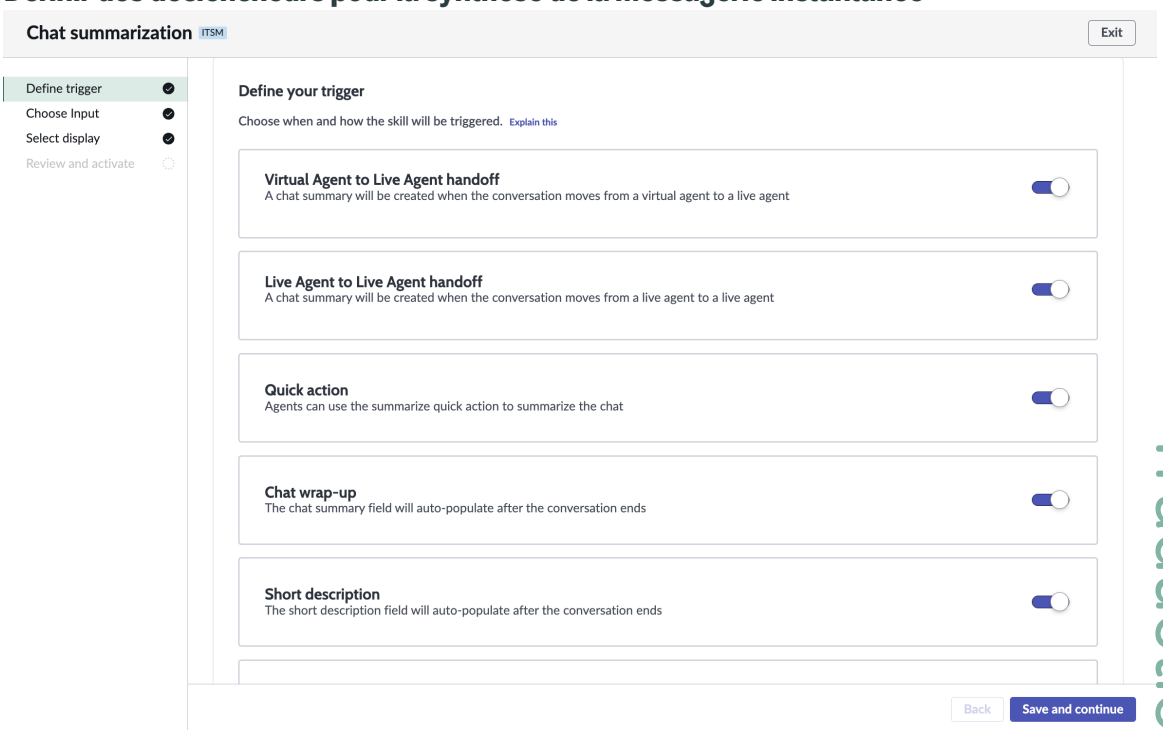


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. À l'aide des options bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

Définir des déclencheurs pour la synthèse de la messagerie instantanée

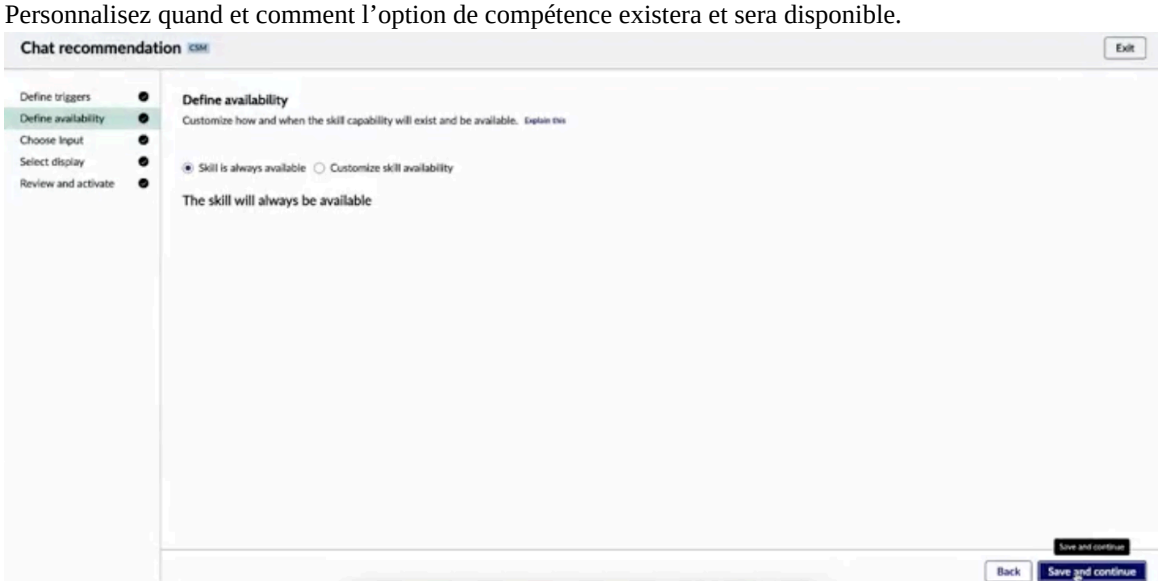


8. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.

   Par défaut, les résumés sont rédigés avec des puces, mais vous pouvez désactiver ce format afin que le résumé généré utilise des paragraphes à la place.

9. Allez à **Définir la disponibilité**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.

10. Personnalisez quand et comment l'option de compétence existera et sera disponible.



11. Sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** si vous souhaitez définir la disponibilité des compétences pour un certain domaine.

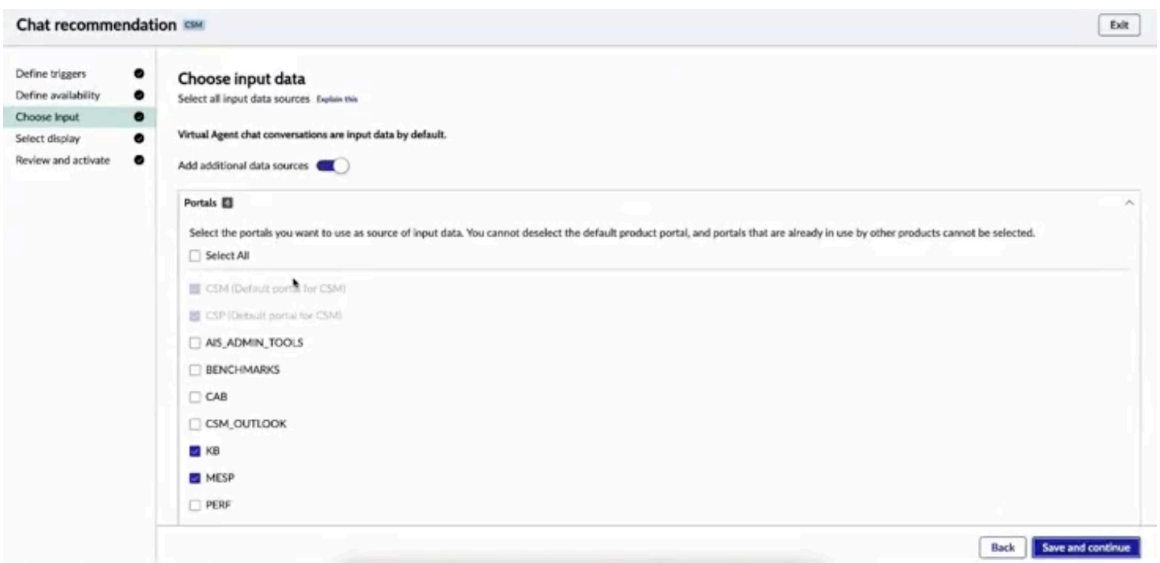
12. Allez à **Choisir une entrée**, l'étape suivante, en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération d'une recommandation.
14. Sélectionnez un portail pour la source de données afin d'autoriser la génération d'un résumé/d'une recommandation de messagerie instantanée pour la conversation qui se produit sur ce portail.

    Il s'agit d'une étape obligatoire. L'administrateur doit spécifier un portail et activer un canal spécifique sur **Choisir une page d'entrée** , afin d'activer la compétence pour les messageries instantanées envoyées dans le portail/canal sélectionné. Sinon, l'agent reçoit un message d'erreur : « Les résumés de la messagerie instantanée ne s'affichent pas tant que votre administrateur informatique n'a pas effectué toutes les étapes requises de la configuration ».



15. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
16. Accédez à **Sélectionner l'affichage**, la dernière étape, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

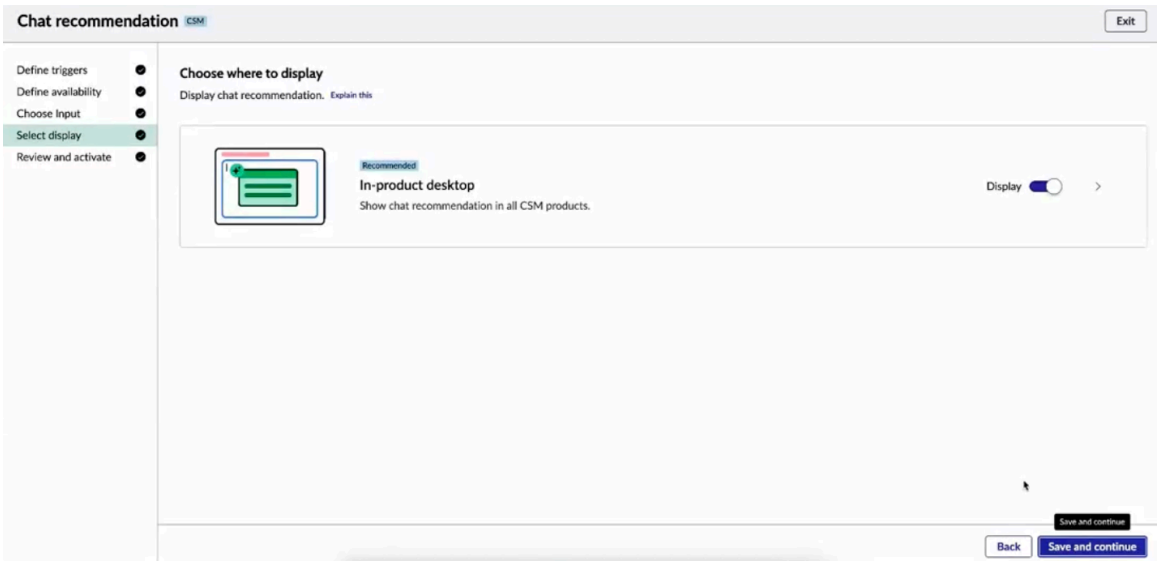
    Remarque :
    La recommandation de messagerie instantanée n'est pas disponible dans le panneau Now Assist.

    - **Bureau intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, Now Assist les compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence. Sélectionnez la flèche en regard de l'activation/désactivation pour sélectionner les rôles qui peuvent accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

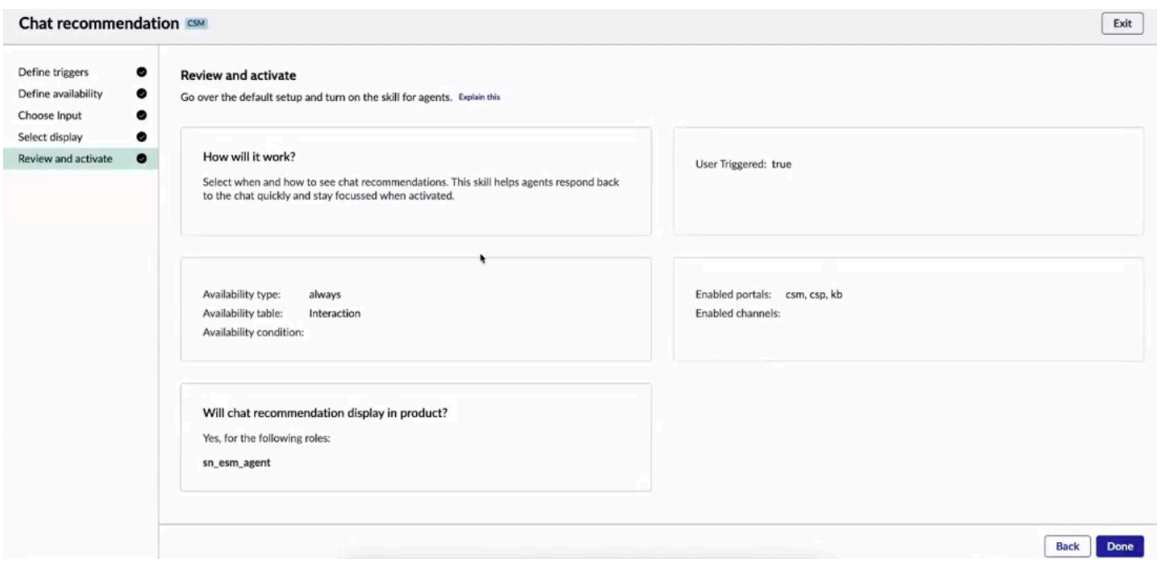
      Remarque :
      Vous pouvez utiliser différents rôles pour la recommandation de messagerie instantanée dans différents workflows. Vous pouvez voir quel workflow vous configurez en cochant l'étiquette en regard du nom de la compétence en haut de la configuration guidée, tel que « ITSM » ou « HRSD ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



17. Passez en revue vos choix et terminez la configuration en sélectionnant **Activer**.



Résultats

La recommandation de messagerie instantanée ou la recommandation de réponse pour le workflow est active sur l'instance.

Que faire ensuite

Analysez les performances et l'utilisation de vos compétences sur la Now Assist Admin console pour déterminer le succès de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Configurer la recommandation de réponse par e-mail dans la Now Assist Admin console

Configurez la compétence Now Assist de recommandation d'e-mail pour permettre aux agents de rédiger des réponses par e-mail en fonction d'informations contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La compétence de recommandation d'e-mail est disponible dans plusieurs workflows. Les étapes exactes et leur ordre d'apparition pour la configuration guidée pour la compétence varient en fonction du workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow, tel que **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités. Les workflows disponibles pour la recommandation d'e-mail sont Client (CSM) et Employé (HRSD).

3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

4. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.

   Si vous avez déjà activé la compétence et que vous souhaitez modifier la configuration, dans la section Compétences actives, sélectionnez l'élément de menu Autres options (⋮). Sélectionnez ensuite **Modifier**.

5. Dans l'étape **Écrire avec Now Assist** , indiquez si vous souhaitez que le menu contextuel Now Assist soit actif, puis sélectionnez les actions qui vous semblent disponibles.

   Après chaque étape, sélectionnez **Enregistrer et continuer**. Pour plus d'informations sur ces choix, consultez Entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour CSM et Entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour HRSD.



6. Choisissez quand vous souhaitez que la compétence soit disponible.

   Vous pouvez sélectionner **La compétence est toujours disponible** si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où la compétence est disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

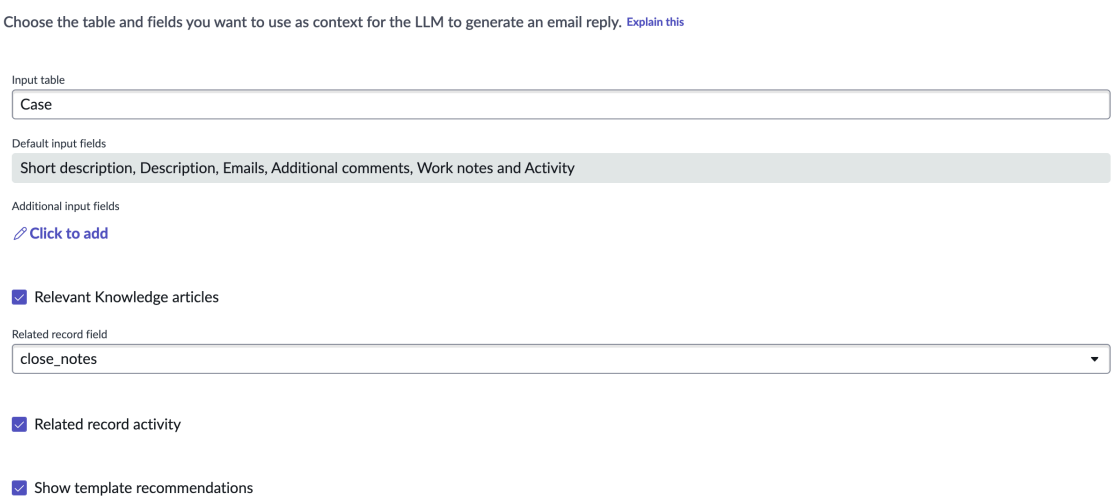
Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences**. La sélection de cette option ouvre un générateur de conditions pour vous permettre de sélectionner des champs et des valeurs qui déterminent si quelqu'un peut utiliser la compétence.

7. Choisissez les entrées ou les paramètres d'e-mail, y compris les données d'entrée et si vous souhaitez afficher des suggestions de modèles.

   Certaines options peuvent être en lecture seule dans certains workflows.

   Un contexte supplémentaire peut améliorer la qualité de la recommandation d'e-mail. Dans le champ **Champs d'entrée supplémentaires** , vous pouvez choisir des champs qui ne sont pas déjà sélectionnés dans les **champs d'entrée Par défaut**. Vous pouvez inclure des articles de la base de connaissances en cochant la case. Vous pouvez choisir un champ dans les enregistrements connexes, tels que les notes de résolution, dans le **champ Enregistrement connexe**. Si le champ Enregistrement connexe n'a aucune valeur ou si vous n'en sélectionnez pas, vous pouvez également choisir d'inclure l'activité des enregistrements connexes.

   Si vous sélectionnez **Afficher les recommandations de modèles**, les agents voient une liste des suggestions de modèles générées par Now Assist lorsqu'ils sélectionnent un modèle.



8. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher cette compétence.

   Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

     Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

     Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les rôles peuvent être ajoutés en saisissant le nom du rôle dans le champ Rôles d'utilisateur. Les rôles existants peuvent être supprimés en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

9. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats

Les agents peuvent générer des brouillons d'e-mails grâce à l'IA générative.

Modifier une Now Assist compétence

Modifiez la configuration d'une Now Assist compétence pour choisir les entrées ou les déclencheurs et l'emplacement d'affichage de la sortie de la compétence.

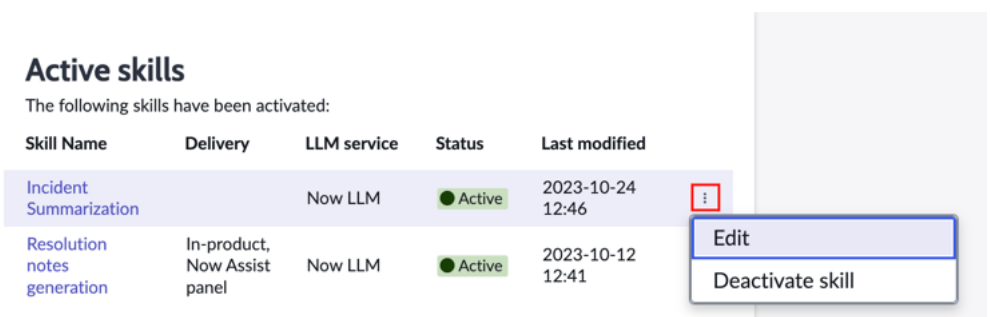
Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités de l'administrateur Now Assist** .
2. Sélectionnez un workflow dans le panneau de navigation, tel que **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.
3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sous **Compétences actives**, sélectionnez ⋮ en regard de la compétence que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier**.



La première étape de la compétence s'affiche Configuration guidée .

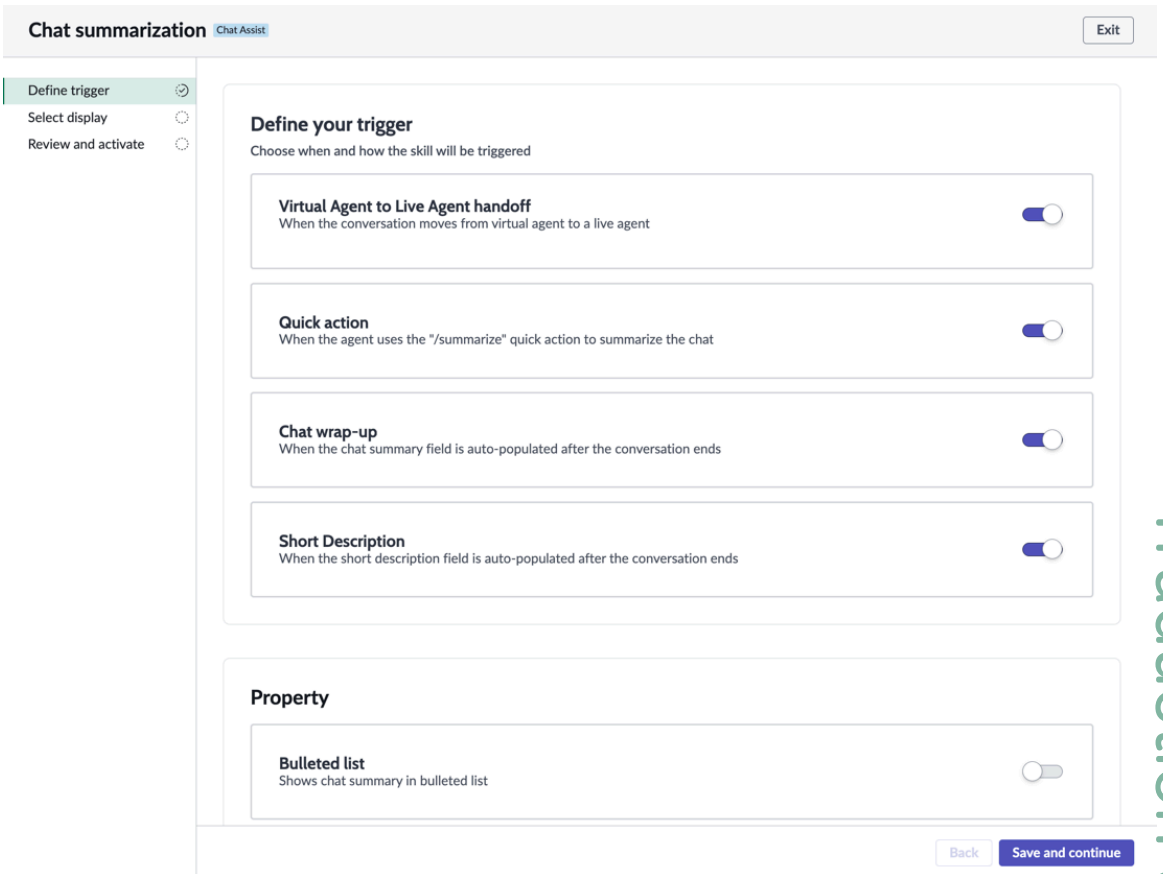
Chaque configuration de compétence comporte un certain nombre d'étapes affichées dans le Configuration guidée. Les étapes exactes varient d'une compétence à l'autre. Un symbole en regard de chaque étape indique si l'étape est terminée, partiellement terminée ou non terminée.

Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau de configuration de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



5. Créez des tâches enfants dans les Configuration guidée tâches de configuration Now Assist des compétences.
6. Passez à l'étape suivante lorsque vous avez terminé de configurer l'étape en cours en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.

   Vous pouvez revenir à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.
7. Appliquez les nouveaux paramètres après avoir examiné vos changements en sélectionnant **Terminé**.

Résultats

La compétence est activée avec vos paramètres préférés. Vous pouvez maintenant installer d'autres modules d'extension ou activer d'autres compétences.

Faire une copie d'une Now Assist compétence

Créez une copie d'une Now Assist compétence afin de pouvoir tester les paramètres de compétence et configurer la compétence en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les compétences fournies avec les applications ont des Now Assist configurations par défaut optimisées pour répondre aux cas d'utilisation les plus courants. Si vous souhaitez modifier les paramètres de compétence, vous pouvez modifier une compétence à l'aide de la Now Assist Admin console ou créer une copie de la compétence. La création d'une copie laisse intacte la configuration de la compétence d'origine au cas où vous souhaiteriez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utiliser ultérieurement ou créer une autre copie à partir de l'original. Vous pouvez activer et configurer les copies des compétences à l'aide de la même configuration guidée que les compétences par défaut.

Remarque :
La création et l'activation d'une copie permettront à la compétence d'origine et à sa copie de rester actives simultanément. Dans le passé, l'activation d'une compétence copiée désactivait la compétence principale ; cependant, les deux peuvent désormais être actifs simultanément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez copier, par exemple Technologie ou Client.
3. Sur la carte de fonctionnalité qui contient la compétence par défaut, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section **Toutes les compétences disponibles** ou **Compétences actives** , sélectionnez l'icône Autres en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie et sélectionnez **Créer une copie**.
5. Dans le modal, sélectionnez **Faire une copie**
6. Vous pouvez choisir de modifier l'entrée de table d'entrée de base selon la copie créée.
   Un message de confirmation s'affiche pour vérifier les changements de configuration.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour confirmer vos modifications et passez à Configuration guidée.

Résultats
Une copie de la compétence est générée et vous êtes redirigé vers le Configuration guidée.

Que faire ensuite
Poursuivez les étapes de la configuration guidée pour activer la compétence. Pour plus d'informations, voir Activer une compétence Now Assist.

Si vous faites une copie de la compétence de synthèse de ticket ou d'incident et que vous souhaitez en savoir plus sur vos options, consultez la documentation de configuration de la synthèse des enregistrements.

Configurer la synthèse du ticket ou de l'incident dans la Now Assist Admin console

Configurez la synthèse des tickets ou des incidents à l'aide de la configuration guidée dans la Now Assist Admin console. Vous pouvez choisir les tables et les champs d'entrée, ainsi que personnaliser la sortie d'invite pour les copies des compétences de synthèse d'enregistrements.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Avant de commencer
Vous pouvez uniquement personnaliser les données d'entrée et la sortie d'invite pour une copie d'une compétence de synthèse d'enregistrements. Pour en savoir plus sur la copie d'une compétence, reportez-vous à la section Faire une copie d'une Now Assist compétence. Après avoir créé une copie de compétence, vous pouvez découvrir les étapes pour terminer la configuration des compétences ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, de nombreux paramètres de Now Assist synthèse des enregistrements sont optimisés pour les cas d'utilisation généraux. Passez en revue vos objectifs d'intégration de l'IA générative sur votre instance afin de déterminer si vous souhaitez apporter des changements et quels sont ces changements. Une fois que vous avez établi un plan, vous pouvez créer une copie d'une compétence et modifier les sources d'entrée et la sortie d'invite.

Procédure

1. Dans le champ **Nom de la compétence** , saisissez le nom de la compétence.

   Le nom par défaut ajoute (copie) à la fin du nom de la compétence d'origine. Par exemple, Synthèse des tickets (copie). Le changement du nom pour qu'il soit plus précis facilite l'identification ultérieure si vous souhaitez apporter des modifications.

2. **Facultatif :** Ajoutez une description de la compétence.
3. Passez à l'étape suivante en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
4. Choisissez les champs d'entrée et les sources de données pour chaque modèle d'entrée.

   Les options par défaut sont sélectionnées pour vous. Certaines options sont en lecture seule. Après avoir apporté des modifications au modèle d'entrée, vous pouvez enregistrer votre travail en sélectionnant **Enregistrer le modèle**.

   a. Sélectionnez un modèle d'entrée.

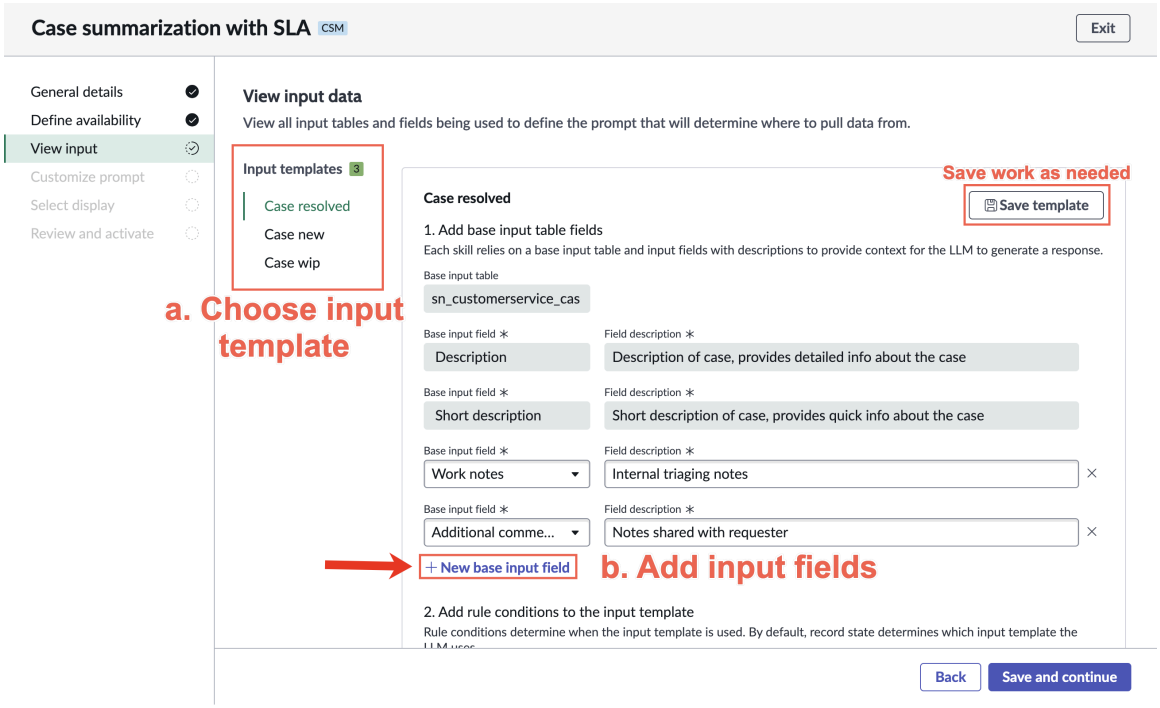
      Les trois modèles d'entrée par défaut concernent les nouveaux enregistrements, les enregistrements en cours et les enregistrements fermés.

   b. Ajoutez les champs de la table d'entrée de base en sélectionnant **Nouveau champ d'entrée de base**, en choisissant un champ et en saisissant une description de champ.

      Chaque champ de table d'entrée de base nécessite une description. La description indique au grand modèle de langage (LLM) à quoi sert le champ et comment les informations doivent être interprétées. Plus vous mettez d'informations dans la description, plus le modèle dispose de contexte pour les données.

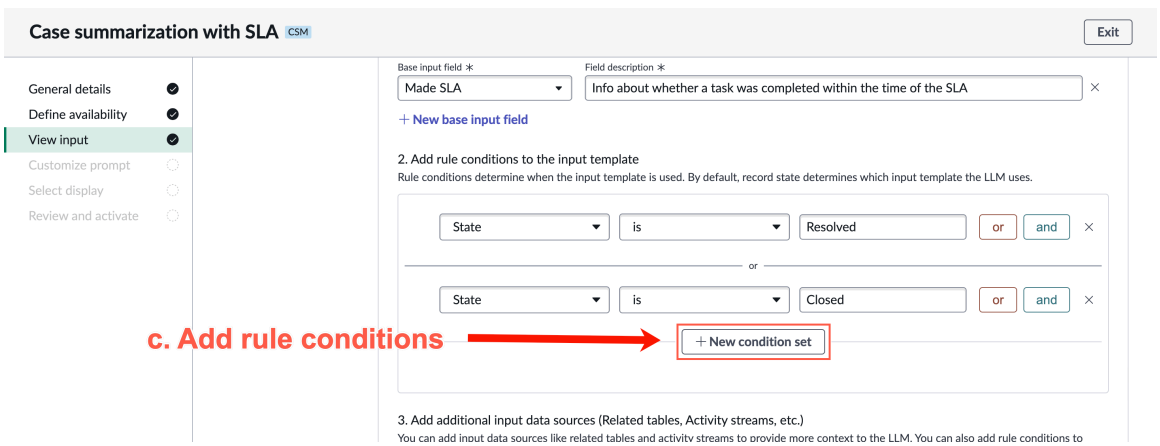
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Ajoutez ou modifiez les conditions de règle pour la table de base.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. La synthèse des enregistrements n'est disponible que pour les enregistrements qui correspondent aux conditions de règle d'un modèle d'entrée.

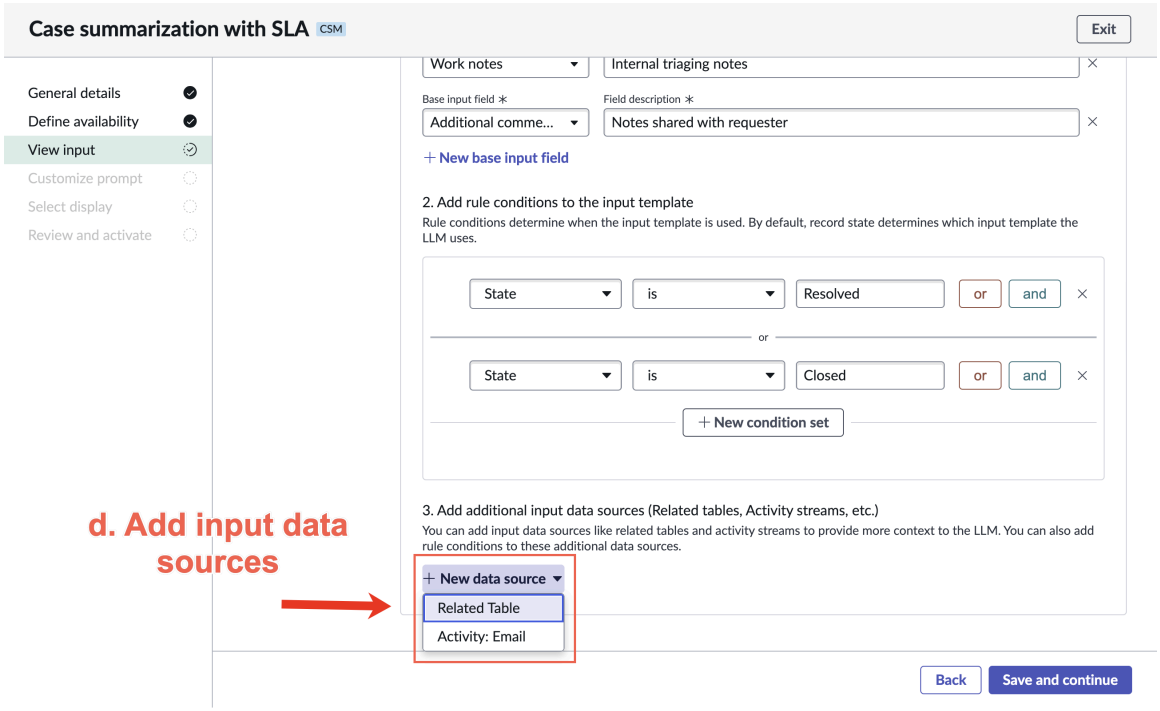


d. Facultatif : Ajoutez des sources de données d'entrée supplémentaires en sélectionnant **Nouvelle source de données** et en choisissant **Table connexe** ou **Activité : e-mail**.

(Optional) Chaque table connexe est configurée avec des champs d'entrée et des descriptions. Des descriptions plus spécifiques pour les tables connexes aident à fournir plus de contexte au LLM. Les champs d'activité, tels que E-mail, n'ont pas de champs d'entrée que vous pouvez configurer.

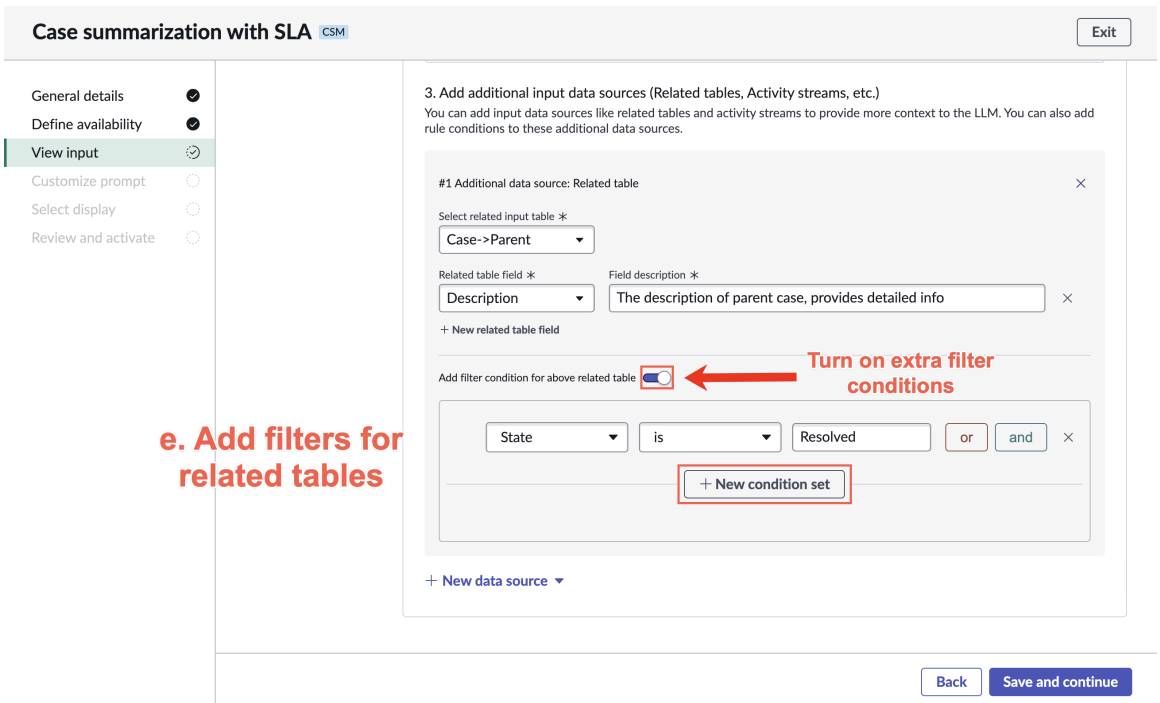
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Facultatif : Ajoutez une condition de filtre à la table connexe.

(Optional) Vous pouvez ajouter d'autres conditions de règle à la table connexe. Ces conditions de règle déterminent si les données de la source de données supplémentaire sont incorporées dans le résumé. Vous pouvez générer des résumés sur les tickets qui ne correspondent pas aux conditions des règles de source de données supplémentaires tant que les conditions de la règle de la table de base sont remplies.



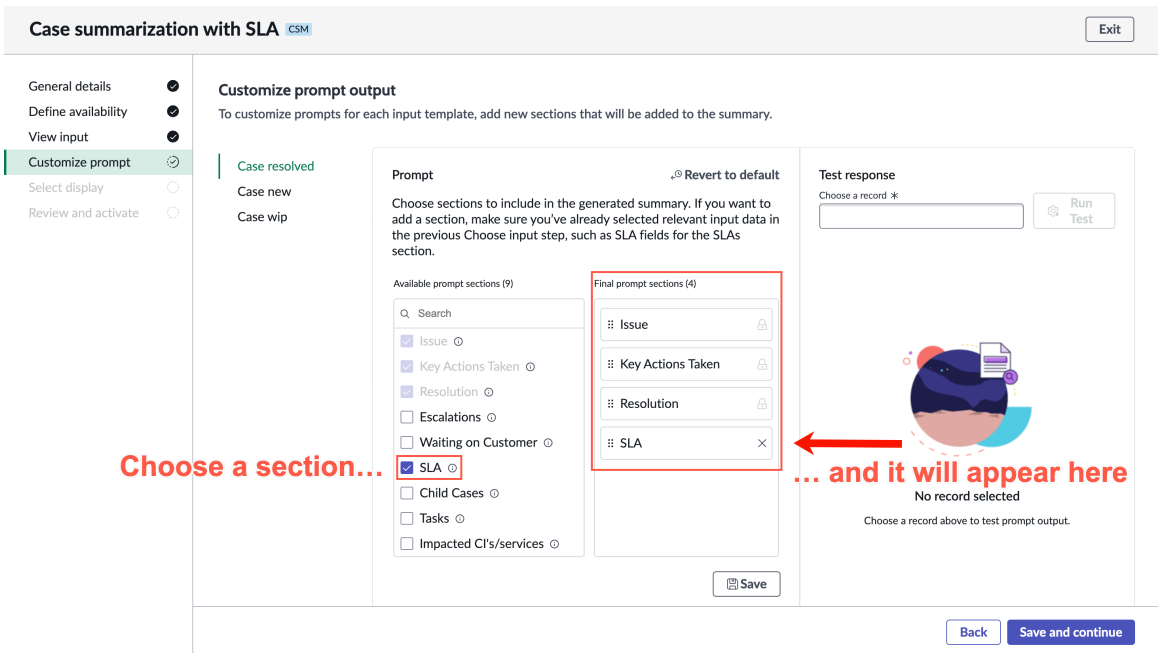
5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Choisissez les sections de sortie d'invite à afficher dans les résumés en déplaçant une section d'invite dans la liste des sections d'invite disponibles vers la liste des sections d'invite finale.

   Vous pouvez réorganiser les sections en faisant glisser les cases dans la liste des sections de l'invite finale. Certains modèles d'entrée ont des sections marquées par l'icône de Ces sections doivent apparaître dans le résumé final, mais vous pouvez toujours les réorganiser avec les sections que vous avez ajoutées.



7. Dans le panneau Tester la réponse, sélectionnez un enregistrement dans le champ **Choisir un enregistrement** .
8. Générez un résumé pour l'enregistrement choisi en sélectionnant **Exécuter le test**.

> **Important :**
> Chaque fois que vous testez la sortie de votre invite, l'opération compte comme une assistance suivie par votre Now Assist abonnement. Pour suivre votre Now Assist utilisation, Surveillance de l'utilisation de Now Assist dans Gestion des abonnements .

   L'exécution de plusieurs tests avec différents enregistrements peut vous aider à vous assurer que vous êtes satisfait des résultats.

9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
10. Choisissez quand la compétence est disponible en sélectionnant **La compétence est toujours disponible** ou **Personnaliser la disponibilité des compétences**.

    Si vous choisissez **Personnaliser la disponibilité des compétences**, vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour ajouter des conditions qui restreignent le moment où la compétence est disponible. Par exemple, vous pouvez rendre la compétence disponible uniquement pour certains groupes d'affectation.

11. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
12. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez que la synthèse des enregistrements soit disponible en sélectionnant le bouton à bascule en regard de votre option d'affichage préférée.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône X dans la bulle de rôle. Vous devez spécifier au moins un rôle, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

13. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
14. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.

Résultats
Votre version personnalisée de la synthèse du ticket ou de l'incident est active sur l'instance.

Que faire ensuite
Analysez vos performances de compétence sur la Now Assist Admin console pour déterminer le succès de la nouvelle version de la compétence. Pour en savoir plus sur le suivi de Now Assist l'utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Dépanner une Now Assist compétence

Exécutez des diagnostics pour une compétence sur la Now Assist Admin console et obtenez des informations sur l'état de la configuration de vos compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines compétences ont des scripts de diagnostic que vous pouvez exécuter à partir de la Now Assist Admin console. Ces scripts de diagnostic vérifient la réussite de l'exécution des compétences et de la configuration des définitions d'aptitudes sous-jacentes. Si vous avez fait une copie d'une compétence, vous ne pourrez pas exécuter de diagnostics sur la copie de la compétence.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.

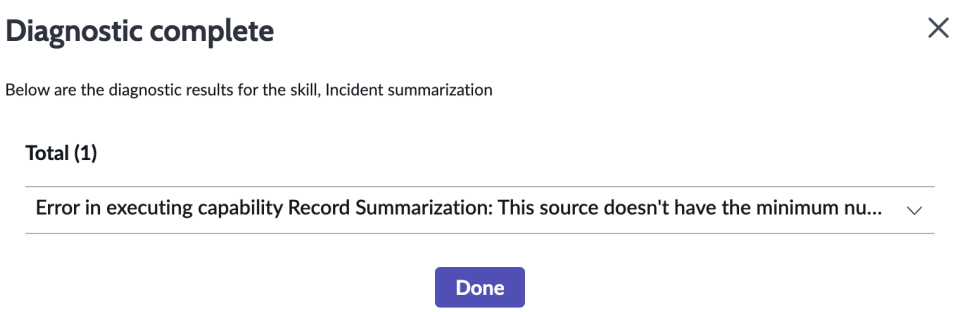
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** .

2. Dans le volet de navigation, sélectionnez le workflow de la compétence que vous souhaitez dépanner, par exemple **Technologie** ou **Client**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la carte de fonctionnalité qui contient la compétence que vous souhaitez dépanner, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles ou Compétences actives, sélectionnez l'icône Autres en regard de la compétence dont vous souhaitez faire une copie et sélectionnez **Exécuter les diagnostics**.
5. Une fois les diagnostics terminés, examinez les résultats de chaque test.



Que faire ensuite

Si vous avez identifié des problèmes avec la configuration de vos compétences, vous pouvez modifier la compétence à partir de la Now Assist Admin console.

Si la modification de la compétence ne résout pas le problème, vous pouvez contacter le support ServiceNow pour obtenir une aide supplémentaire.

Analyse de Now Assist l'utilisation

Utilisez les outils d'analyse Now Assist et de surveillance de la page Vue d'ensemble pour passer en revue les résumés, les informations sur l'utilisation des compétences et les problèmes qui requièrent votre attention.

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin

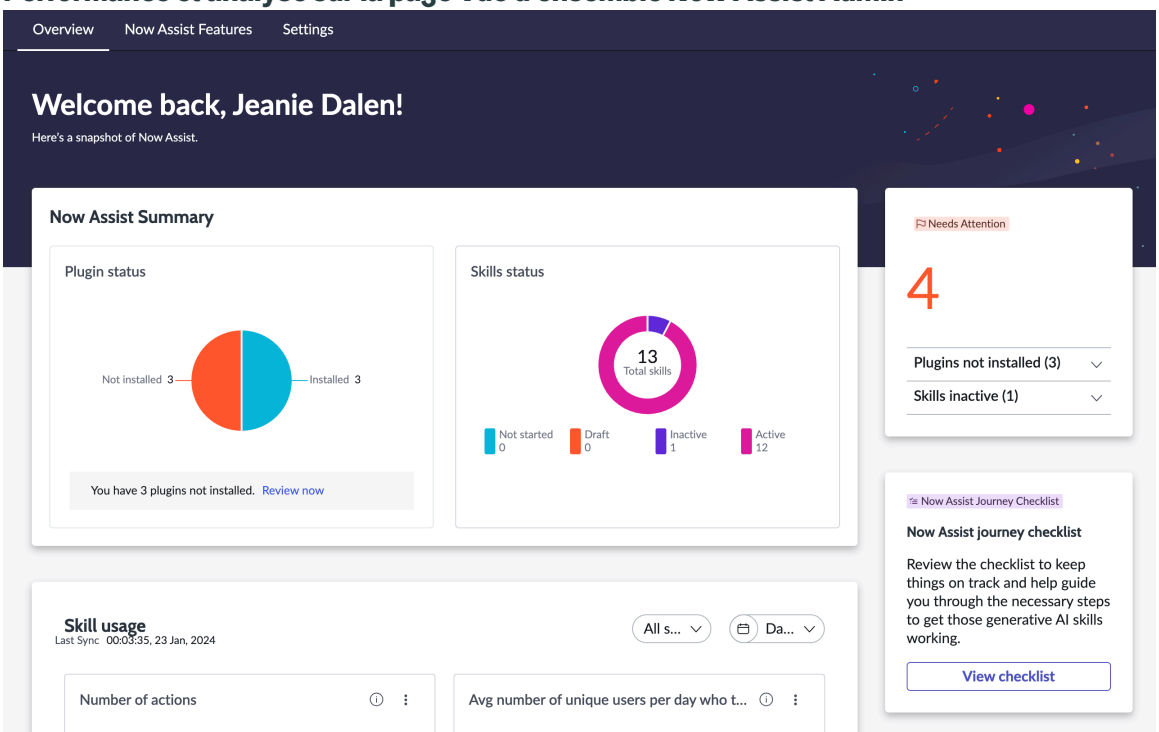
Une fois que vous avez activé et commencé à utiliser les compétences, vous pouvez mesurer leur utilisation au fil du temps à l'aide de graphiques qui affichent des mesures importantes. La page Vue d'ensemble de la console contient des informations sur les performances des compétences, y compris l'exécution des tâches au fil du temps, et un résumé des compétences actives ou disponibles.

L'exemple suivant montre la page Vue d'ensemble Now Assist Admin .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance et analyse sur la page Vue d'ensemble Now Assist Admin



Now Assist Section Résumé

La section Résumé Now Assist affiche des informations sur l'état de vos compétences et modules d'extension sous forme graphique.

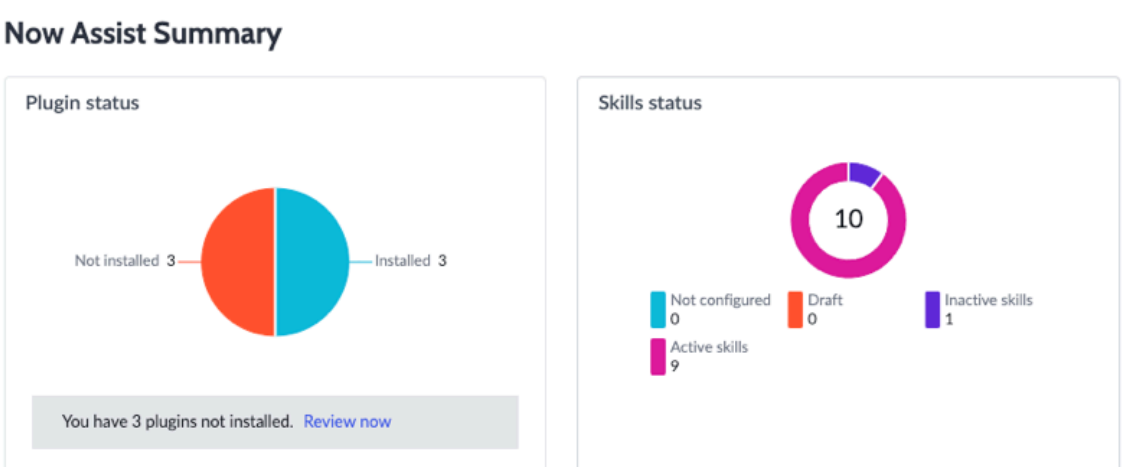
État du module d'extension

Affiche un graphique à secteurs qui indique le nombre de modules d'extension installés et le nombre de modules d'extension désinstallés disponibles. Sélectionnez le lien **Examiner maintenant** pour examiner et installer des modules d'extension supplémentaires.

État des compétences

Affiche un graphique en anneau qui présente vos compétences en fonction de l'état de leur configuration : active, inactive, brouillon ou non configurée.

Le diagramme suivant montre l'état du module d'extension qui s'affiche sous la forme d'un graphique à secteurs et l'état des compétences qui s'affiche sous forme de graphique en anneau.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de l'utilisation des compétences

La section Utilisation des compétences affiche les mesures relatives à vos compétences actives installées. Sélectionnez l'icône d'informations pour afficher les informations sur ce que représentent les mesures de chaque carte, ou sélectionnez l'icône d'option pour actualiser la carte.

Utilisez les contrôles de configuration pour configurer les graphiques.

Toutes les compétences

Affichez toutes les compétences ou sélectionnez une ou plusieurs compétences individuellement pour changer la vue.

Plage de dates

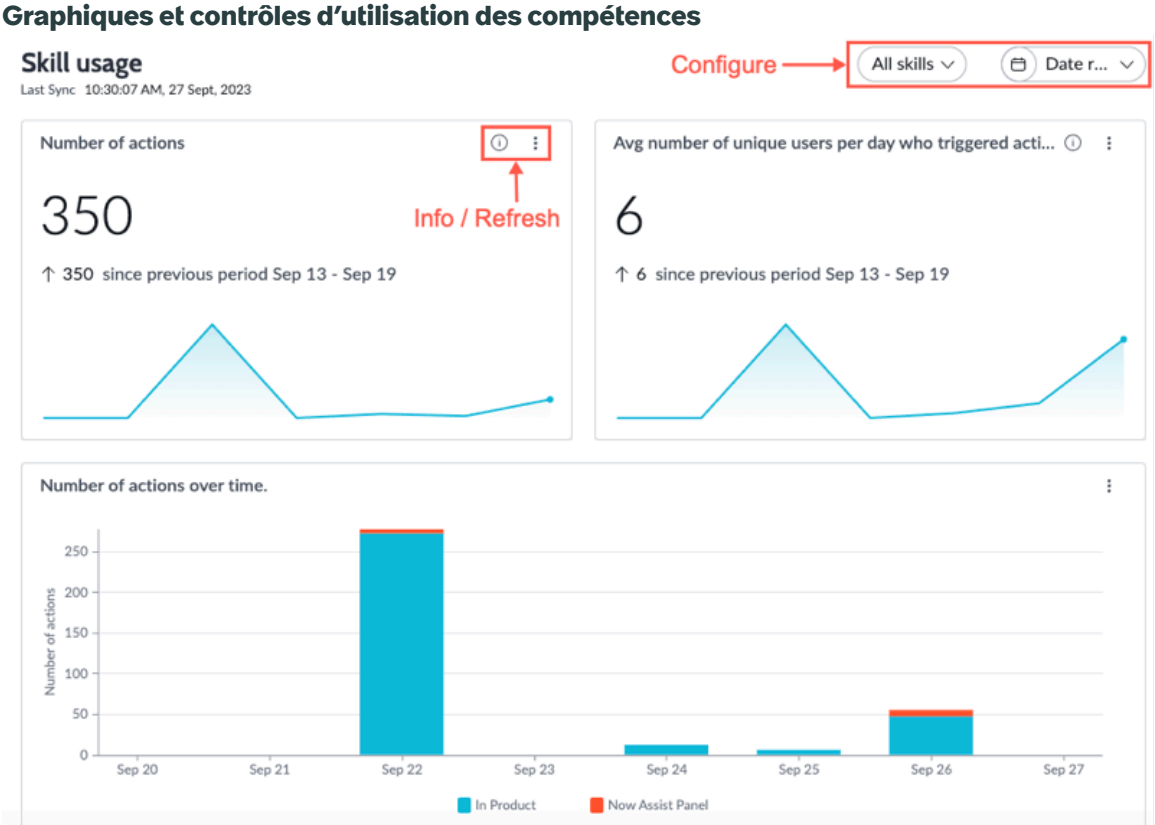
Modifiez la plage de dates pour l'analyse.

Le diagramme suivant présente les graphiques et les contrôles d'utilisation des compétences, qui incluent le nombre d'actions, le nombre moyen d'utilisateurs uniques par jour et le nombre d'actions dans le temps.

Les données sont collectées une fois par jour et utilisent Performance Analytics and Reporting (PAR) pour la collecte et la visualisation des données.

Pour plus d'informations détaillées sur les performances, consultez Analyse Now Assist et Indicateurs Analyse des performances pour l'IA générative

Graphiques et contrôles d'utilisation des compétences



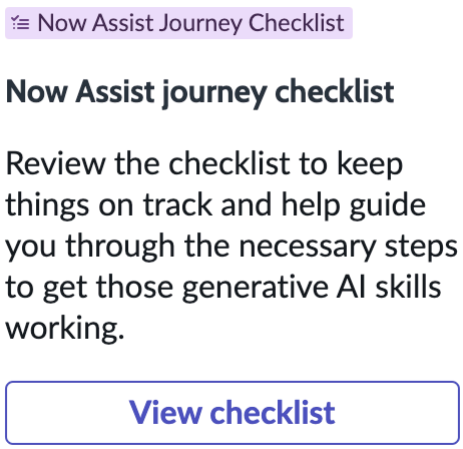
Now Assist Liste de vérification du parcours

La Now Assist liste de vérification du parcours vous fournit un guide du Now Assist workflow. Si vous ne savez pas quelle devrait être votre prochaine étape lors de l'implémentation Now

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assist sur votre instance, accédez à la liste de vérification à tout moment en sélectionnant **Afficher la liste de vérification**.



Ressources supplémentaires sur la page Vue d'ensemble

Les sections Ressources utiles et FAQ fournissent des liens vers de la documentation et répondent aux questions courantes.

La section À surveiller affiche un nombre d'éléments qui nécessitent votre attention. Sous le nombre se trouvent des liens catégorisés vers ces éléments.



Configurer les paramètres généraux Now Assist

Configurez les paramètres généraux de toutes les applications Now Assist, y compris la prise en charge linguistique, le partage et le traitement des données et le Gardien Now Assist, à partir de la console d'administrateur Now Assist.

Activer la traduction pour Now Assist les applications

Activez la prise en charge multilingue du texte saisi par l'utilisateur avec dans Traduction dynamique les Now Assist applications.

Avant de commencer
Vous devez avoir installé et activé l'application Traduction dynamique et installé au moins un module linguistique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique et Activer une langue .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne voyez pas de section de langue et de région de votre Now Assist Admin console, assurez-vous d'avoir installé au moins une Now Assist application. Cette action installe ou met à jour les dépendances requises vers la dernière version.

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Deux services de traduction sont disponibles pour traduire du contenu généré par l'utilisateur dans les applications Now Assist. Pour plus d'informations sur les différences entre les deux, voir Traduction pour Now Assist.

Une fois que vous avez activé l'une ou l'autre Traduction dynamique traduction en langue maternelle, les traductions sont disponibles pour les expériences intégrées au produit, Agent virtuel et le Now Assist panneau.

Étant donné que la détection de la langue dépend de la langue de session de l'utilisateur, toutes les langues disponibles en tant que modules linguistiques sont prises en charge pour Now Assist les applications. Si vous souhaitez ajouter une prise en charge linguistique supplémentaire, consultez Activer une langue pour obtenir la liste des langues disponibles et les instructions d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez la page **Langue et région** .
3. Dans la carte de Traduction dynamique traduction en langue maternelle ous, basculez le commutateur sur **Activé**.
   Une note s'affiche, indiquant que Now Assist la diffusion des réponses LLM (grand modèle de langage) ne sera pas disponible lorsque Traduction dynamique est actif.

   Remarque :

   Traduction dynamique est activé par défaut, ce qui rend la diffusion Now Assistant indisponible. Lorsque Traduction dynamiquela diffusion en continu Now Assistant devient disponible. Le message affiché changera en fonction de l'état du Traduction dynamique.

4. Vous pouvez activer les deux et Traduction dynamique la traduction en langue maternelle.
   La traduction en langue maternelle est appliquée en premier. Si la langue n'est pas prise en charge par la traduction en langue maternelle, elle Traduction dynamique sera appliquée.
5. **Facultatif :** Pour modifier les langues disponibles pour la traduction Now Assist, sélectionnez **Modifier** , puis cochez la case en regard des langues que vous souhaitez prendre en charge.

   (Optional) Lorsque vous avez terminé, appuyez sur **Enregistrer**.

Résultats
La traduction est activée pour Now Assist les applications sur votre instance.

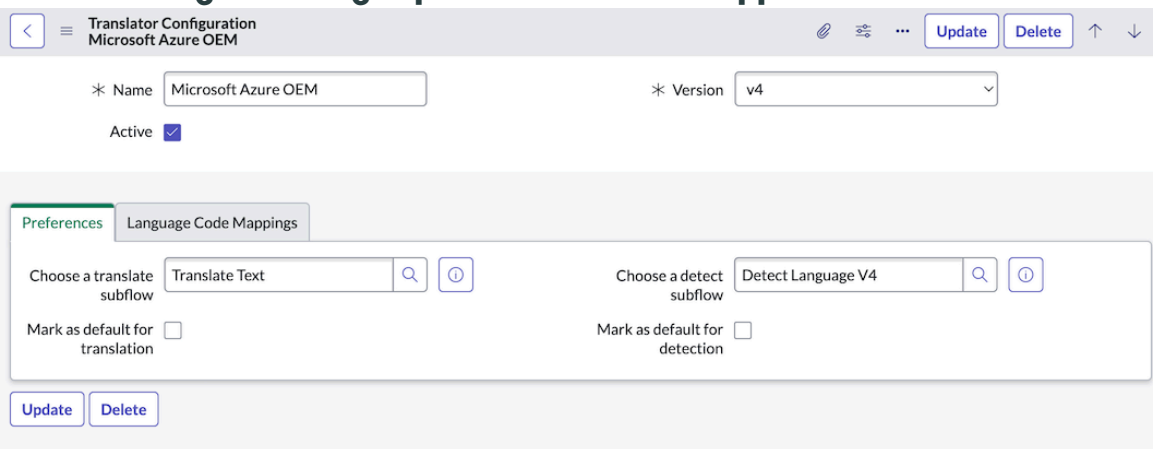
Que faire ensuite
Pour modifier les langues prises en charge, sélectionnez **Modifier** et sélectionnez les langues que vous souhaitez activer. Vous ne pouvez sélectionner que les langues que vous avez déjà installées et activées sur votre instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

OEM Microsoft Azure pour Traduction dynamique dans Now Assist

Prise en charge de la saisie multilingue dans Now Assist les applications avec le Microsoft Azure service de traduction OEM inclus dans Contrôleur d'IA générative.

Prise en charge multilingue pour Now Assist les applications



Lorsque la traduction dynamique est activée, le Contrôleur d'IA générative texte d'entrée de vos utilisateurs est géré par Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) comme suit :

1. La langue du texte est détectée.
2. Le texte est traduit dynamiquement en anglais, puis fourni à Now Assist.
3. Now Assist renvoie une réponse en anglais.
4. La réponse en anglais est traduite dans la langue préférée de l'utilisateur et affichée dans l'interface utilisateur.

Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction dynamique dans ce contexte, voir Activer la traduction pour Now Assist les applications et Activer Traduction dynamique les options dans le contrôleur d'IA générative.

Activation

Le Microsoft Azure service de traduction OEM est inclus avec Contrôleur d'IA générative. Microsoft Azure OEM exige Traduction dynamique des tables, il s'active donc Contrôleur d'IA générative s'il Traduction dynamique n'est pas déjà activé.

Microsoft Azure OEM apparaît sous la forme d'une ligne dans la table Configurations de traducteur (sn_dt_translator_configuration). Cet enregistrement n'est pas modifiable. Les informations d'identification de connexion de ce service de traduction sont déjà configurées. Pour en savoir plus sur cette intégration, reportez-vous à la section https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Si vous tentez de mettre à jour cet enregistrement dans la table Configurations de traducteur, l'erreur suivante s'affiche : « La configuration de traducteur OEM Microsoft Azure est utilisée dans les flux d'IA générative. Il ne peut pas être modifié".

Avec la version Patch 3, le traducteur OEM inclut la XanaduMicrosoft Azure prise en charge de Exclusion Framework in Dynamic Translation . En outre, l'API utilisée par les flux et les flux secondaires est automatiquement mise à jour vers v4.

Le périmètre de l'application pour Microsoft Azure OEM est sn_ms_oem.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Dynamic Translation .

Information associée

Dynamic Translation

Contrôleur d'IA générative

Affecter le rôle d’administrateur des données

Sélectionnez un administrateur des données pour prendre des décisions concernant le partage des données dans ServiceNow les Now Assist applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sys_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur des données est chargé de déterminer si les invites, les entrées et les réponses utilisant l’IA générative dans les applications de Now Assist votre instance sont partagées avec ServiceNow.

Le ServiceNow programme de partage de données clients vous permet de fournir des données pour améliorer les ServiceNow produits d’IA. Ces données permettent d’améliorer la précision des prédictions, d’améliorer l’expérience utilisateur, d’adapter les produits à vos besoins professionnels et de réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

Les étapes suivantes expliquent comment affecter un rôle à un utilisateur spécifique. Une autre option consiste à créer un groupe, tel que « Administrateurs des données IA », à affecter le rôle au groupe, puis à placer l’utilisateur dans ce groupe. Voir Affecter un rôle à un groupe pour plus d’informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la collection de rôles, sélectionnez le rôle sn_generative_ai.data_steward, puis sélectionnez l’icône **Ajouter** (bouton).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une fois que le gestionnaire des données dispose du rôle approprié, il peut examiner les informations de partage de données sur la console d’administration Now Assist dans l’onglet **Paramètres** sous **Confidentialité et partage des données** > **Partage de données**.

Refuser le partage de données pour Now Assist

Le partage de données améliore les ServiceNow produits d’IA. Vous pouvez désactiver le partage de données à partir de la page Paramètres de la console d’administration Now Assist .

Avant de commencer

Important :
Le partage de données n’est pas disponible pour les instances GCC ou auto-hébergées. Vous n’avez pas besoin de vous désabonner car le partage de données n’est jamais activé. Si vous avez des questions, contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n’avez pas de rôle d’administrateur des données, consultez la documentation Affecter le rôle d’administrateur des données .

Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En vous désabonnant du programme de partage de données clients, vous ne pouvez plus fournir de données pour améliorer ServiceNow les ServiceNow produits d’IA. En partageant des données avec le programme de développement de l’IA, vous fournissez des données pertinentes pour aider à améliorer la ServiceNow précision des prédictions, l’expérience utilisateur, adapter les produits à vos besoins professionnels et réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

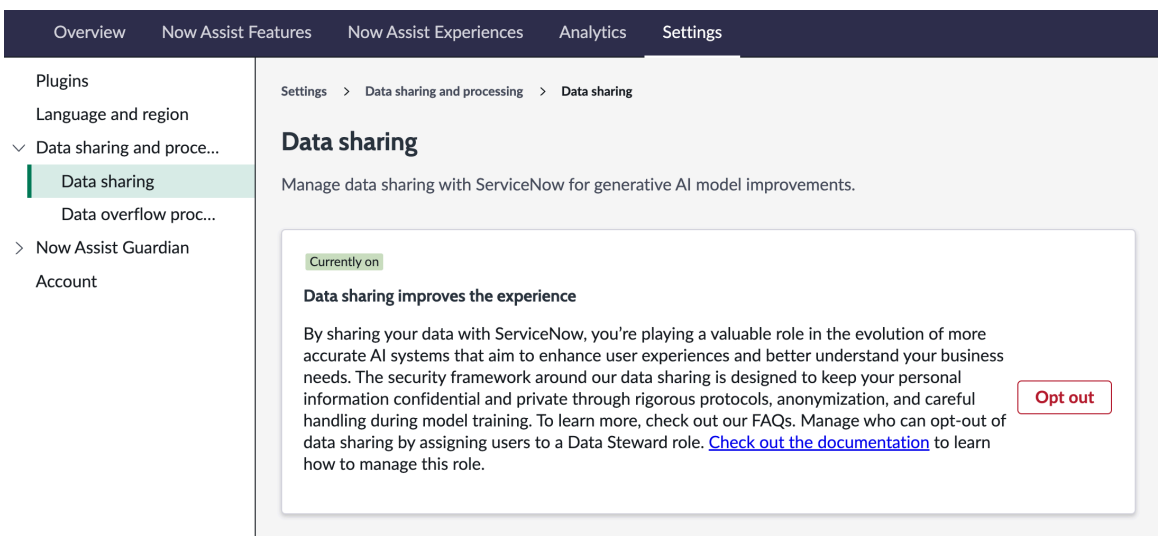
Vous pouvez choisir de désactiver le partage de données d’une ServiceNow instance à partir de la Now Assist Admin console si vous ne souhaitez pas participer. Répétez le processus d’annulation de l’adhésion pour toutes les instances qui utilisent cette Now Assist fonctionnalité.

Le traitement de l’annulation de l’adhésion peut prendre jusqu’à cinq jours ouvrables.

Procédure

1. Modifiez le champ d’application de la session en cours en sélectionnant l’icône Globe en haut à droite à côté de la barre de recherche et en définissant Périmètre de l’application sur Contrôleur de l’IA générative.
2. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l’onglet **Réglages** .
3. Dans le panneau Paramètres, sélectionnez l’icône **Partage et traitement des données** > **Partage de données** onglet.



4. Sélectionnez **Se désabonner**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Se désabonner**.

Résultats

Votre préférence de partage des données est enregistrée sur l’instance. Si vous souhaitez vous réabonner au partage de données, vous devez consulter votre chargé de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le traitement des débordements de données Now Assist

Configurez l'emplacement où les données Now Assist sont traitées pendant les périodes de trafic élevé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les données Now Assist sont traitées dans les centres de données ServiceNow. Pendant les périodes de trafic réseau élevé, les données peuvent être « en rafale » vers les centres de données Microsoft Azure pour aider à maintenir des temps de chargement cohérents et éviter les erreurs de débordement de capacité. Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur des données peuvent désactiver ou adopter ce comportement à partir de la console d'administration Now Assist.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le volet de navigation, accédez à **Partage et traitement des données** > **Traitement de débordement Now**.
3. Sélectionnez **Se désabonner** ou **Accepter**.
   Les instances sont activées par défaut. Vous pouvez modifier ce paramètre à tout moment.

Examiner les Now Assist informations du compte

Vérifiez les Now Assist détails de votre licence sur la page Compte de la Now Assist Admin console pour vous assurer que vous êtes à jour sur ce qui est à votre disposition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sur la page Compte, vous pouvez consulter les informations de licence pour vérifier les modules d'extension et les fonctionnalités auxquels vous avez droit et leur état.

Procédure

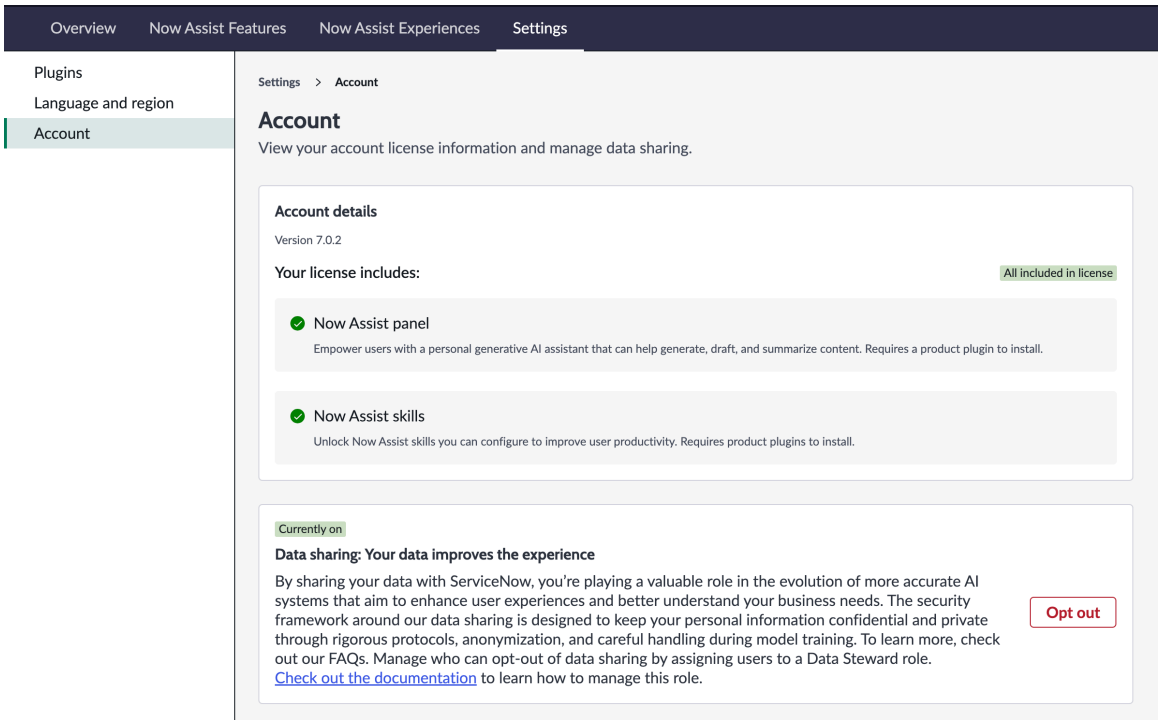
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Réglages** .

2. Dans la page Paramètres, sélectionnez **Compte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la section Détails du compte du panneau, passez en revue ce qui est inclus dans votre Now Assist licence.

Que faire ensuite

Activez les compétences que vous souhaitez pour vos Now Assist applications de workflow afin de pouvoir utiliser les options de l'IA générative dans le Now Platform. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités.

Activer la protection contre le caractère offensant pour l'IA générative

Activez la protection contre le caractère offensant pour enregistrer et ajoutez l'option permettant de bloquer le contenu offensant dans le texte et les conversations générés par l'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'IA générative est probabiliste, ce qui signifie que les sorties sont basées sur des probabilités, et que l'utilisation de la même entrée deux fois ne garantit pas la même sortie. Une partie du matériel généré par l'IA pourrait potentiellement être indésirable en raison de sa toxicité, de son sexisme ou d'autres sentiments offensants. Gardien Now Assist vous permet d'enregistrer tout contenu détecté comme offensant. Si vous le souhaitez, vous pouvez également bloquer le contenu offensant afin que les utilisateurs ne voient pas le contenu généré. Au lieu de cela, ils voient un message indiquant que le matériel offensant a été détecté et bloqué.

Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Les journaux peuvent être exportés pour examen. Pour obtenir des instructions sur la manière de procéder, consultez Exporter les journaux du Gardien Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

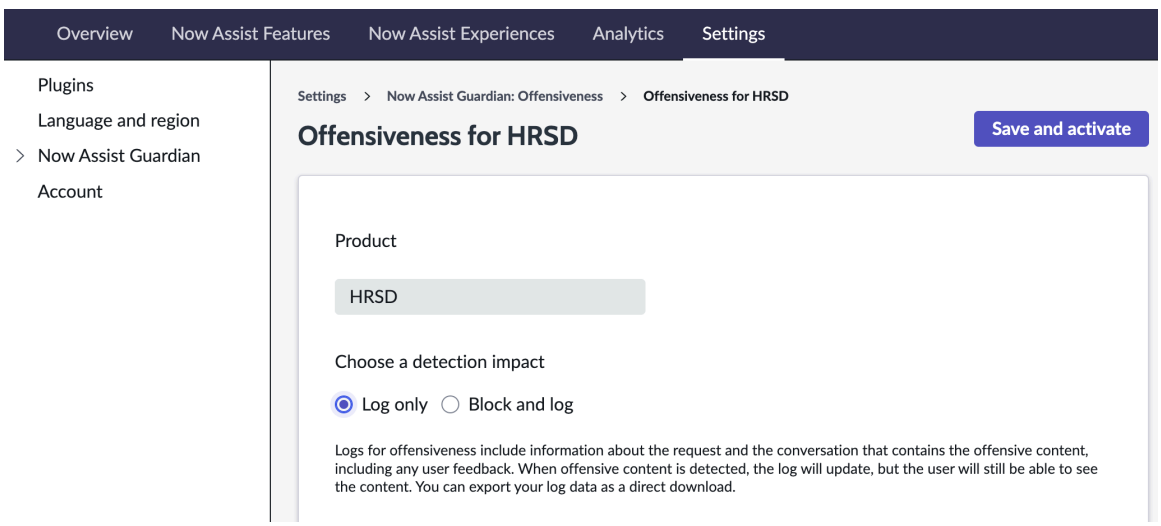
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau latéral, sélectionnez l'icône **Gardien Now Assist** > **Caractère offensant** onglet.
3. Accédez à l'onglet **Disponible pour vous** pour voir les workflows que vous pouvez choisir.

   Si des garde-fous contre Caractère offensant sont déjà activés, ils apparaissent dans l'onglet **Actif** .

4. Sélectionnez **Activer** pour le workflow sur lequel vous souhaitez activer la protection contre le caractère offensant.
5. Sélectionnez votre détection d'impact.

   Le Gardien Now Assist consigne quand du contenu offensant est détecté ou généré lorsque la protection contre le caractère offensant est activée. Vous pouvez également choisir de bloquer ou non le contenu de l'utilisateur. Si vous choisissez de bloquer le contenu, l'utilisateur voit un message standardisé expliquant que le contenu offensant a été bloqué au lieu de ce qui a été généré.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le garde-fou de Caractère offensant du Gardien Now Assist est activé sur votre instance pour le workflow que vous avez sélectionné.

Que faire ensuite

Vous pouvez activer la protection contre le caractère offensant pour toutes les applications Now Assist que vous avez activées sur votre instance. Si vous souhaitez modifier l'impact de votre détection, vous pouvez sélectionner d'autres options (⋮) dans la liste des workflows actifs et choisir **Modifier**.

Vous pouvez désactiver la protection contre le caractère offensant pour votre workflow à tout moment en sélectionnant d'autres options et en choisissant **Désactiver**.

Configurer la protection contre les attaques par injection d'invite

Activez ou désactivez la protection contre les attaques par injection d'invite pour le texte et les conversations générés par l'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les attaques par injection d'invite sont un type d'attaque de cybersécurité où quelqu'un tente de passer outre les instructions initiales d'un LLM pour provoquer des comportements involontaires. Gardien Now Assist peut détecter et enregistrer ces tentatives d'attaque, et vous pouvez choisir de bloquer ou non la réponse générée par l'IA après la tentative d'attaque.

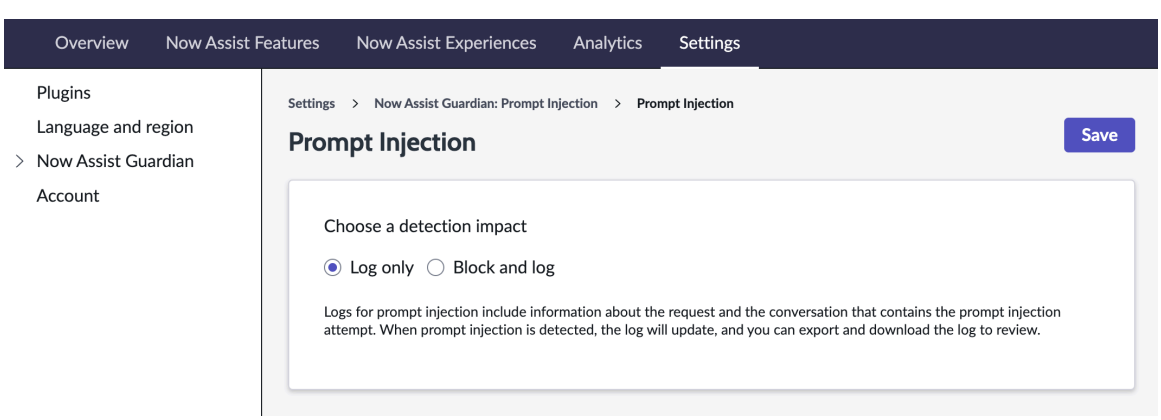
Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Les journaux peuvent être exportés pour examen. Pour obtenir des instructions sur la manière de procéder, consultez Exporter les journaux du Gardien Now Assist.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau latéral, accédez à **Gardien Now Assist** > **Injection d'invite**.
3. Sélectionnez cette option pour modifier l'état actif de la protection contre les attaques par injection d'invite.

   La protection contre les attaques par injection d'invite est activée par défaut, ce qui signifie que le Gardien Now Assist enregistre les tentatives sauf si vous la désactivez.
4. **Facultatif :** Sous **Impact de détection**, sélectionnez l'icône Options (icône ⋮) puis choisissez **Modifier** pour modifier l'impact de détection.

   (Optional) Vous pouvez choisir si les attaques par injection d'invite sont bloquées ou enregistrées.



Résultats
Vous avez configuré si la protection contre les attaques par injection d'invite est activée sur votre instance et déterminé ce que vous souhaitez que le Gardien Now Assist fasse en cas de tentative.

Configurer les filtres de rubriques sensibles

Configurez des filtres pour rediriger les utilisateurs vers une autre rubrique si certains sujets sont détectés dans une conversation d'Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour certains sujets, vous pouvez rediriger un utilisateur pour qu'il crée un ticket RH ou parle à un agent actif plutôt que de poursuivre une conversation avec l'IA générative. Vous pouvez activer et configurer les types de sujets que le Gardien Now Assist détectera et activera la redirection.

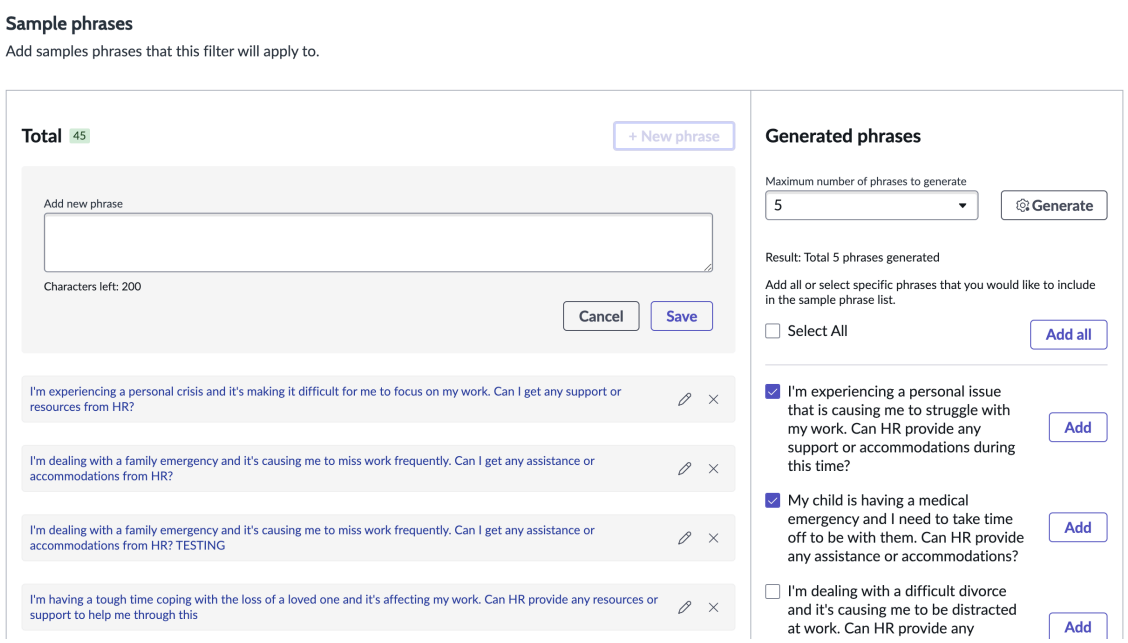
Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Accédez à la **Gardien Now Assist** > **Filtres**.
3. Accédez à l'onglet **Disponible pour vous** pour voir quels filtres sont disponibles.
4. Sélectionnez **Activer** dans le filtre que vous souhaitez activer.
5. Passez en revue et générez des exemples de phrases.

   Les exemples de phrases indiquent au LLM quel type de texte doit être détecté par le filtre. Plus vous fournissez d'exemples de phrases, plus le LLM sera précis pour saisir ces rubriques. Vous pouvez modifier les exemples de phrases existants en sélectionnant l'icône du crayon et en les supprimant avec l'icône de suppression.

   Il existe deux façons d'ajouter un nouvel exemple de phrase. Pour ajouter une phrase manuellement, sélectionnez **Nouvelle phrase**, entrez le texte dans la zone de texte, puis sélectionnez **Enregistrer** pour l'ajouter à la liste. Vous pouvez également générer des exemples de phrases avec l'IA générative en accédant au panneau **Exemples génératifs** , en choisissant le nombre de phrases que vous souhaitez générer, puis en sélectionnant **Générer**. Une fois les phrases générées, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un exemple de phrase ou utilisez les cases à cocher pour sélectionner des phrases et choisissez **Ajouter tout** pour ajouter toutes les phrases sélectionnées.



6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Choisissez les agents virtuels pour lesquels vous souhaitez activer les filtres de rubriques sensibles en cochant la case en regard du nom de l'Agent virtuel.
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Passez en revue la rubrique de secours lorsqu'un filtre est détecté.

   Par défaut, une fois qu'une rubrique sensible est détectée, l'utilisateur est redirigé vers la rubrique de secours Détection de sensibilité, qui l'encourage à créer un ticket RH ou à parler à un agent actif. Vous pouvez prévisualiser la rubrique à partir de la configuration guidée.

10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Passez en revue vos choix pour la configuration du filtre lors de la dernière étape.

    Si vous souhaitez apporter des modifications, vous pouvez utiliser le panneau de navigation d'étape pour revenir à une étape précédente.

12. Sélectionnez **Activer** pour activer le filtre.

Résultats

La redirection de rubrique sensible est activée sur votre instance pour le filtre que vous avez sélectionné. Le filtre apparaît dans l'onglet **Actif** de la section **Filtres** des paramètres du Gardien Now Assist.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez apporter des modifications à la configuration ultérieurement, accédez à l'onglet **Actif** des options de paramètres du Gardien Now Assist et sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ dans la colonne **Actions** .

Exporter les journaux du Gardien Now Assist

Exportez les journaux du Gardien Now Assist pour obtenir un aperçu de la fréquence à laquelle les différents garde-fous sont détectés et utilisés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gardien Now Assist crée des journaux pour les trois garde-fous disponibles. L'examen des journaux peut vous aider à déterminer la fréquence à laquelle le contenu offensant est généré, les tentatives d'attaque par injection d'invite ou les rubriques sensibles détectées.

Consultez Gardien Now Assist pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Utilisez l'élément de menu Autres options (icône ⋮ et sélectionnez **Exporter**.

   a. Pour le garde-fou contre Caractère offensant, accédez à **Gardien Now Assist** > **Caractère offensant**.

      Utilisez la liste de l'onglet **Actif** pour choisir le workflow pour lequel vous souhaitez exporter des journaux.

   b. Pour le garde-fou d'injection d'invite, accédez à **Gardien Now Assist** > **Injection d'invite**.

Résultats

Le journal est exporté sous forme de fichier .csv vers votre ordinateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous ne voyez aucune donnée de journal, il est fort probable que le garde-fou n'ait pas encore été déclenché. Si vous pensez que vous devriez voir des données mais que ce n'est pas le cas, contactez Now Support.

Gérer des modèles de langue volumineux

Accédez au LLM (grand modèle de langage) utilisé pour diverses compétences Now Assist et sélectionnez-le. La sélection a un impact sur toutes les compétences au sein de l'option.

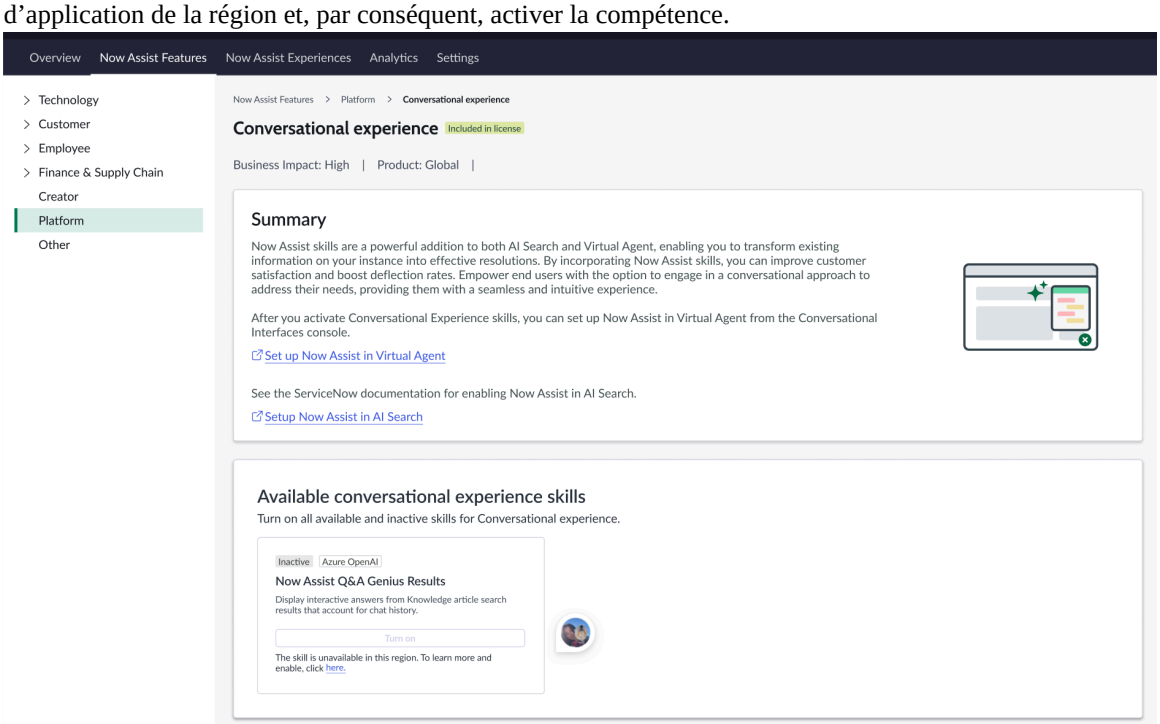
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour activer la sélection du fournisseur LLM, assurez-vous que la compétence est disponible dans cette région. Par exemple, pour mettre à jour le fournisseur LLM pour les résultats Genius de questions-réponses Now Assist, assurez-vous que toutes les compétences sous Compétences conversationnelles sont disponibles et actives dans la région.

Procédure

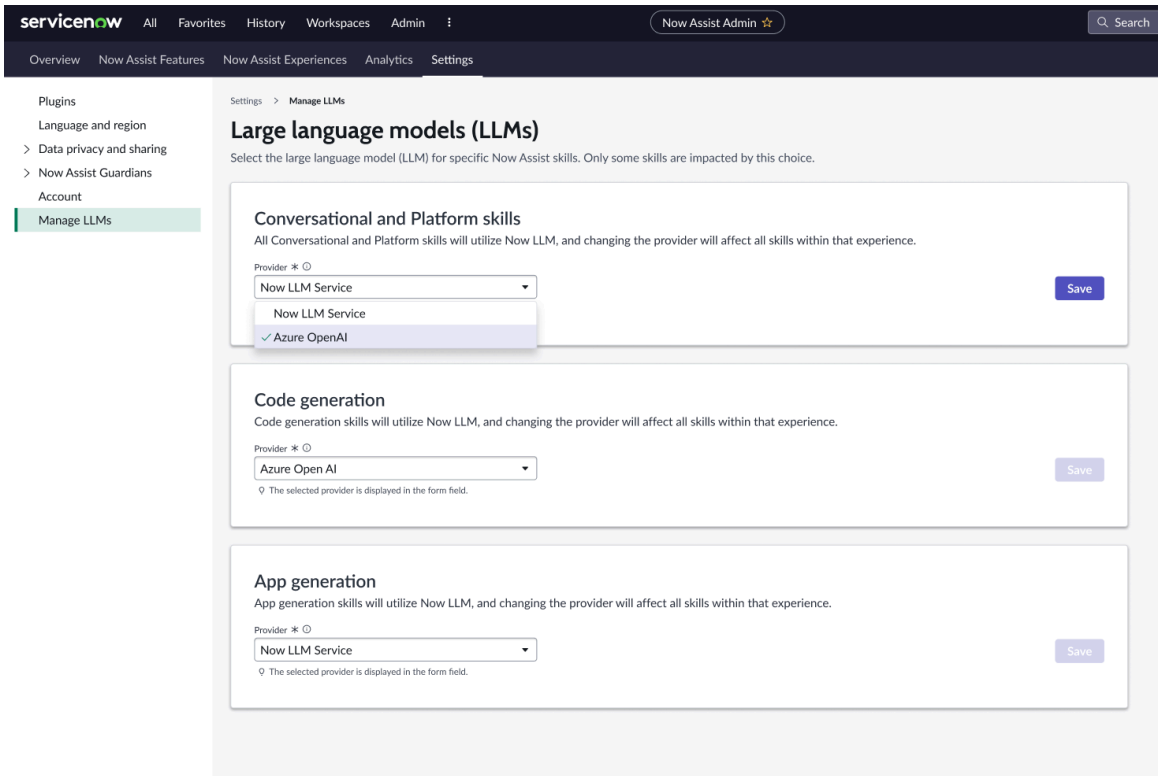
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Fonctionnalités Now Assist** pour trouver le workflow pour lequel vous souhaitez sélectionner le fournisseur LLM.
3. Recherchez les compétences disponibles dans le workflow et sélectionnez **Activer** pour modifier le champ d'application de la région et, par conséquent, activer la compétence.



4. Passez en revue les termes et conditions pour accepter ou revenir au changement de fournisseur LLM.
5. Accédez à la **Paramètres** > **Gérer les LLM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez parmi la compétence Plateforme, génération de code ou génération d'éléments de catalogue pour laquelle vous souhaitez mettre à jour le LLM.
7. Sélectionnez le LLM dans la liste déroulante **Fournisseur** .
   Vous pouvez choisir entre Now LLM et Azure Open AI.
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour le LLM.
   Vous recevez un message d'accord avant de confirmer la sélection LLM.

   Remarque :
   Le message d'acceptation de l'accord s'affiche uniquement pour le nouvel utilisateur.

9. Examinez le https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard pour accepter ou refuser le changement LLM.

   Remarque :
   Le choix d'Azure OpenAI a nécessité le changement d'emplacement de traitement des données de l'IA générative d'APJ (Asie-Pacifique et Japon) à un emplacement mondial.

10. Sélectionnez **J'accepte** d'accepter et d'appliquer la sélection LLM.
    Vous recevez un message confirmant la sélection du fournisseur LLM pour cette option. La sélection envoie également une notification si l'une des compétences de cette option n'est pas mise à jour avec le LLM sélectionné.

Activer l'entrée vocale pour Now Assist le panneau

Offrez aux utilisateurs la possibilité d'utiliser leur voix lorsqu'ils interagissent avec le Now Assist panneau afin de le rendre plus accessible. L'entrée vocale vous permet d'utiliser le panneau sans avoir besoin d'utiliser un clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé au moins une application Now Assist avec une compétence qui utilise le panneau Now Assist. Consultez le panneau Now Assist pour plus d'informations sur les compétences prises en charge.

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez donner aux utilisateurs la possibilité d'utiliser l'entrée vocale dans le Now Assist panneau. Cette fonctionnalité fournit une méthode d'entrée supplémentaire pour interagir avec les compétences Now Assist dans n'importe quelle langue prise en charge. Une fois activée, les utilisateurs peuvent choisir d'activer cette fonctionnalité dans leurs préférences d'accessibilité personnelles en activant **Activer l'entrée vocale pour le panneau Now Assist**. Consultez Configurer les préférences d'accessibilité de Next Experience pour plus d'informations sur la définition des préférences d'accessibilité personnelles.

La conversion de la parole en texte peut aider les utilisateurs à mobilité réduite à accéder aux compétences de l'IA générative sans utiliser de clavier. Cette fonctionnalité peut également être utile pour les utilisateurs aveugles ou malvoyants, les utilisateurs neurodivergents, les locuteurs d'une langue non maternelle et les utilisateurs mobiles en déplacement, tels que les agents de service sur site.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist**.

   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, accédez à la Now Assist page Expériences.

2. Accédez à l'onglet du Now Assist panneau.
3. Dans la section Paramètres, activez le bouton à bascule pour la **saisie vocale**.

Résultats

Les utilisateurs peuvent choisir d'utiliser leur voix pour interagir avec le panneau dans leurs préférences d'accessibilité Now Assist Next Experience.

Analyse des Now Assist performances

Utilisez le Analyses Now Assist tableau de bord pour surveiller l'utilisation et les performances des fonctionnalités et options de l'IA générative offertes sous Now Assist.

https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

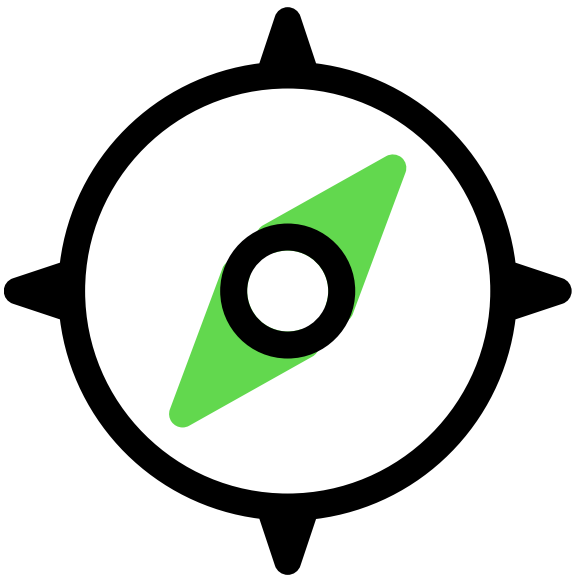
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Commencez

Explorer



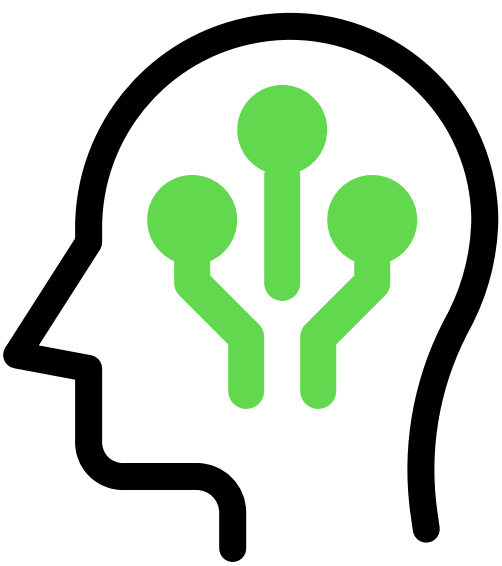
En savoir plus Analyses Now Assist

Configurer



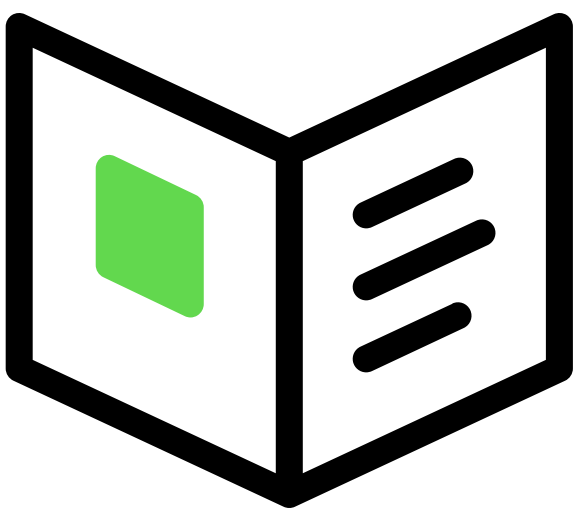
Configurer Analyses Now Assist

Utiliser



Utiliser Analyses Now Assist

Référence



En savoir plus sur les rôles d'utilisateur dans Analyses Now Assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d’annulation de l’adhésion.

Explorer Analyses Now Assist

Découvrez comment Analyses Now Assist permet aux utilisateurs disposant Analyses Now Assist du rôle de visionneur ou Analyses Now Assist d’administrateur de surveiller l’utilisation, la valeur et les performances des fonctionnalités et options de l’IA générative offertes dans Now Assist.

Vue d'ensemble de Analyses Now Assist

Le Analyses Now Assist tableau de bord est basé sur l’expérience Platform Analytics .
Le tableau de bord contient des indicateurs et des répartitions qui fournissent des informations exploitables sur l’utilisation, la valeur et les performances de votre Now Assist implémentation, notamment Gardien Now AssistNow Assist le menu contextuel et la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses Now Assist utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Analyses Now Assist Administrateur	Analyses Now Assist Les administrateurs surveillent l'utilisation, la valeur et les performances de l'implémentation, y compris Gardien Now Assistle Now Assist menu contextuel et la Now Assist recherche. Ils configurent également des mappages de tableau de bord de compétences pour afficher l'utilisation des compétences individuelles et les indicateurs de performance.
Analyses Now Assist Viewer	Consultez les pages du tableau de bord pour surveiller l'utilisation et les indicateurs de performances.

Analyses Now Assist avantages

Analyses Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Surveillez l'utilisation, la valeur et l'adoption de , des performances des compétences, Gardien Now AssistNow Assist du menu contextuel et de Now Assistla recherche.	• Utilisation et adoption • Performances de libre-service • Performance des compétences • Gardien Now Assist analytique • Now Assist Analyse du menu contextuel • Analyseur de recherche d'utilisateur • Now Assist Aperçus de la valeur	Analyses Now Assist Administrateur ou Analyses Now Assist visionneur

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Analyses Now Assist , consultez :

- Configurer Analyses Now Assist
- Utiliser Analyses Now Assist
- Référence Analyses Now Assist

Configurer Analyses Now Assist

Configurez le tableau de bord pour afficher les indicateurs d'utilisation, de valeur Analyses Now Assist et de performance de Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Analyses Now Assist nécessite l'installation et la configuration d'au moins une Now Assist application, par exemple , Now Assist pour Gestion du service client (CSM)sur votre instance. Consultez Installer Analyses Now Assist pour plus d'informations.

Voici une tâche de configuration facultative utilisée pour mapper une Now Assist compétence à un tableau de bord.

Mapper une compétence à un tableau de bord pour afficher l'utilisation des compétences et les indicateurs de performances.

Installer Analyses Now Assist

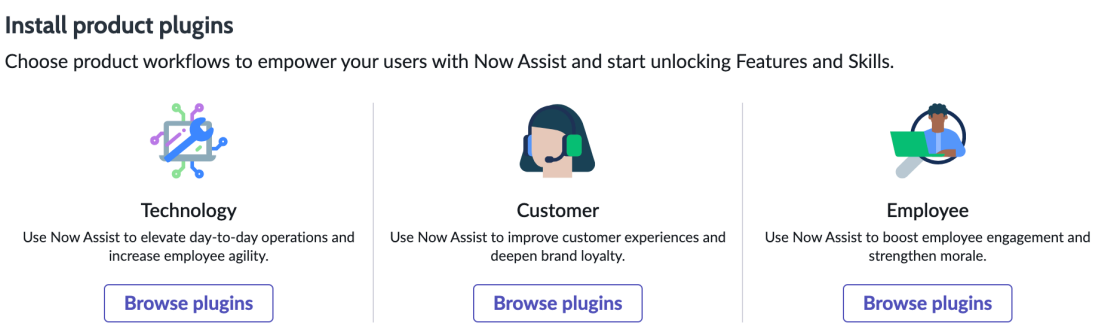
Vous pouvez installer l'application Analyses Now Assist (sn_na_analytics) avec Now Assist les applications si vous disposez du rôle administrateur.

Exigences d'installation

Vous devez être sur le Yokohama correctif 0 ou une version ultérieure.

Analyses Now Assist est inclus en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Il n'est pas recommandé d'installer l'application seule. Au lieu de cela, vous pouvez installer Now Assist des applications à partir de la Now Assist Admin console ou directement à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.

Now Assist Admin Installation du module d'extension de la console



Matrice de compatibilité

Analyses Now Assist a une dépendance sur Now Assist Admin. Assurez-vous d'avoir la version compatible de la Now Assist Admin console basée sur la matrice de compatibilité suivante.

Analyses Now Assist Version	Now Assist Admin Version de la console	Mise en production
Analyses Now Assist 2.0.14	Now Assist Admin 5.0.7	Yokohama Correctif 1
Analyses Now Assist 1.1.11	Now Assist Admin 4.1.16	Yokohama Correctif 0

Mapper une compétence à un tableau de bord

Mappez une Now Assist compétence à un tableau de bord pour afficher les indicateurs de performance des compétences et les détails des compétences.

Avant de commencer

Assurez-vous de mapper un tableau de bord avec une compétence du même domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

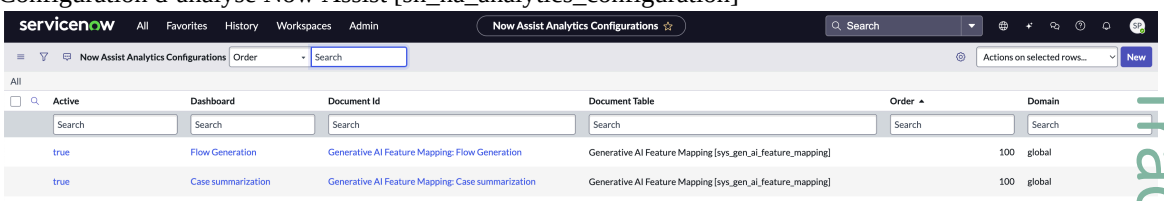
Remarque :
Vous pouvez uniquement mapper une compétence à un tableau de bord. Le mappage d'une fonctionnalité (qui se compose de plusieurs compétences) n'est actuellement pas pris en charge.

Si vous mappez une compétence à un tableau de bord personnalisé, assurez-vous de partager l'accès approprié au tableau de bord. Consultez Share a Platform Analytics dashboard pour plus d'informations.

Rôles requis : Analyses Now Assist admin [sn_na_analytics.admin] et Now Assist Admin [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Procédure

1. Accédez au **Tout** et entrez sn_na_analytics_configuration.list.
   La table Configuration d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_configuration] s'affiche.



2. Créer un nouveau mappage en **choisissant** Nouveau
3. Renseignez les champs du formulaire.

Analyses Now Assist Formulaire d'enregistrement de configuration

Champ	Description
Tableau de bord	Tableau de bord que vous souhaitez mapper à une compétence. Utilisez l'icône de recherche (icône de pour rechercher et sélectionner le tableau de bord.
Demande	Application qui contient l'enregistrement
Table de documents	Table contenant les compétences configurées. Utilisez l'icône de recherche (icône pour rechercher et sélectionner la table Configuration des compétences Now Assist [sn_nowassist_skill_config].
ID de document	La compétence que vous souhaitez mapper au tableau de bord. Utilisez l'icône de recherche (icône de pour rechercher et sélectionner la compétence que vous souhaitez mapper au tableau de bord.
Actif	Case à cocher utilisée pour activer ou désactiver le mappage.
Commande	Ordre de définition qui détermine la priorité du mappage dans les cas où plusieurs compétences sont mappées sur le même tableau de bord.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois le mappage terminé, accédez à la page Détails des compétences et sélectionnez la compétence dans la liste déroulante pour vérifier que le tableau de bord mappé est affiché.

Utiliser Analyses Now Assist

Le Analyses Now Assist tableau de bord fournit des indicateurs et des répartitions qui aident à surveiller les performances des fonctionnalités, des options et des compétences de l'IA générative actives sur votre instance.

Accéder au tableau de bord en accédant à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Analyse**. Vous devez disposer du rôle d'administrateur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_admin] ou de visionneur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_viewer] pour afficher le tableau de bord. Les sections suivantes expliquent les pages du tableau de bord plus en détail.

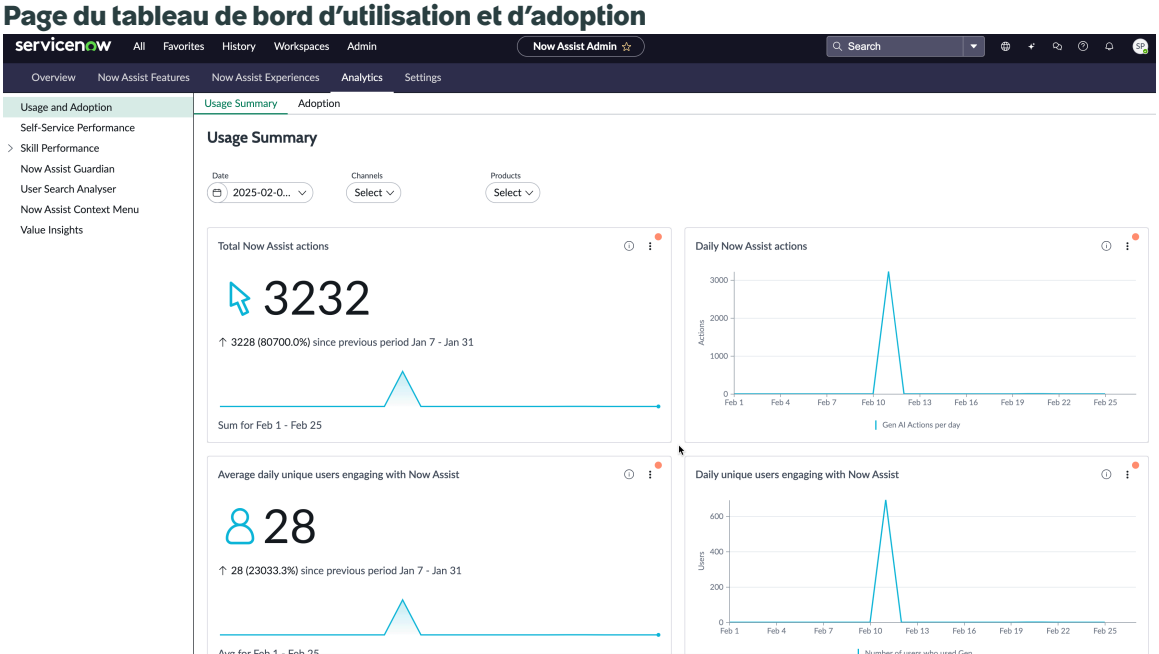
Utilisation et adoption

La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption contient des indicateurs clés d'utilisation et de performance qui vous aident à évaluer l'adoption de Now Assist dans votre organisation.

La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption est la page de destination du tableau de bord. La page Tableau de bord d'utilisation et d'adoption contient deux onglets qui fournissent des informations sur l'utilisation, le résumé et l'adoption.

La page Résumé de l'utilisation comprend des indicateurs sur le nombre total et quotidien d'actions, la répartition des compétences et la tendance de Now Assist l'engagement, ainsi que les utilisateurs uniques quotidiens qui se sont engagés avec Now Assist. La page Adoption suit les départements les plus Now Assist utilisés, la comparaison des actions par département et les détails des commentaires et des erreurs. Utilisez les filtres de plage de dates, de canal et de produit pour afficher les indicateurs d'utilisation et d'adoption pour la période, Now Assist le canal et le produit sélectionnés, respectivement. La plage de dates par défaut est de 30 jours.

Page du tableau de bord d'utilisation et d'adoption



Les indicateurs de la page du tableau de bord d'utilisation et d'adoption fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur la source de données et les calculs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

derrière chaque indicateur de la page, reportez-vous Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord à la section .

- La tendance d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peut révéler les compétences qui ont été utilisées plus ou moins fréquemment.
- Les actions totales et quotidiennes pour une période sélectionnée peuvent révéler l'échelle des Now Assist actions exécutées. La ligne de tendance dans la visualisation indique les périodes d'augmentation ou de diminution de l'engagement.
- Les utilisateurs uniques moyens et quotidiens peuvent révéler l'engagement de l'utilisateur avec Now Assist.

Indicateurs de résumé d'utilisation

Nombre total d'actions Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée. Une seule utilisation d'une Now Assist compétence représente une action. Sélectionnez une combinaison de filtres pour afficher le nombre d'actions par produits ou Now Assist canaux. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre d'actions Now Assist exécutées via le canal d'entrée Agent virtuel pour Now Assist pour Gestion du service client (CSM) le Now Assist produit.

Indicateur d'actions totales Now Assist



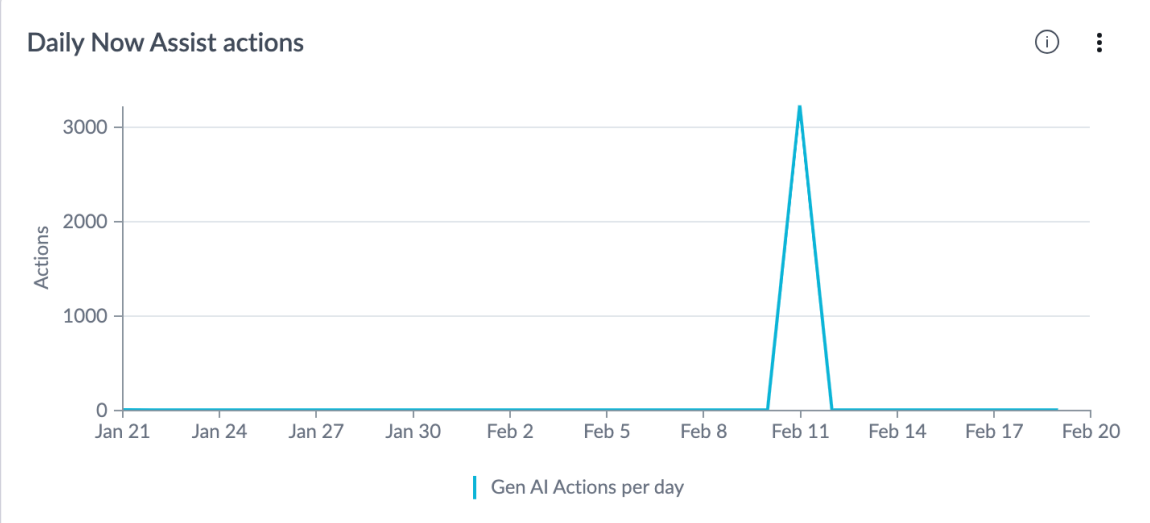
Actions quotidiennes Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions exécutées par jour dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur d'actions quotidiennes Now Assist



Nombre quotidien moyen d'utilisateurs uniques s'engageant avec Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d'utilisateurs uniques quotidiens qui ont interagi avec Now Assist des actions dans la plage de dates sélectionnée. Le nombre moyen d'utilisateurs uniques quotidiens est un indicateur du niveau d'engagement Now Assist sur les produits et canaux sélectionnés Now Assist .

Nombre moyen d'utilisateurs uniques par jour ayant déclenché un indicateur d'actions



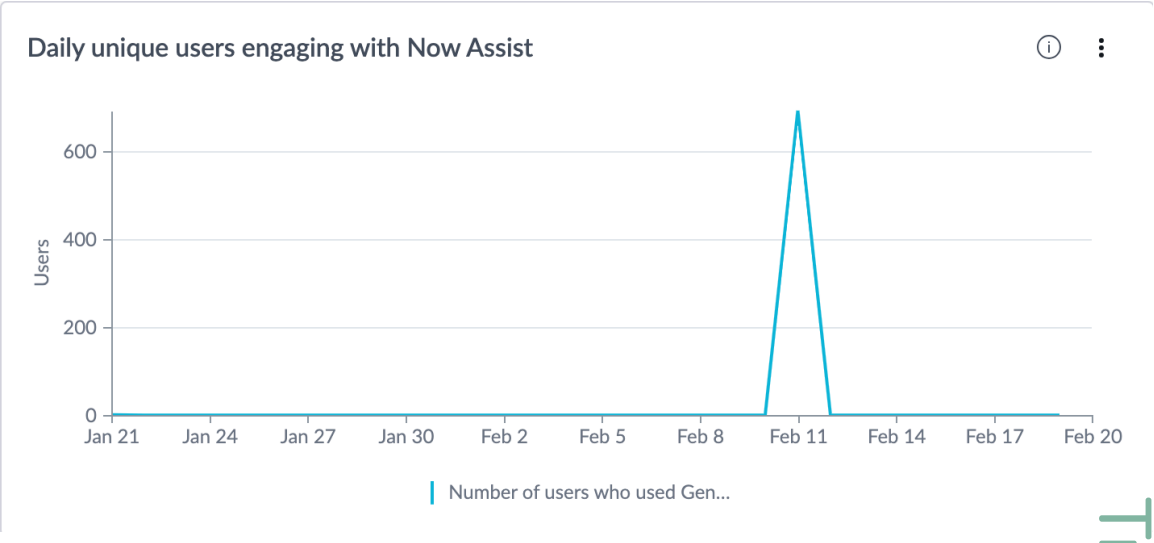
Utilisateurs uniques quotidiens interagissant avec Now Assist

Cette zone du tableau de bord affiche les utilisateurs uniques quotidiens qui ont effectué Now Assist des actions dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

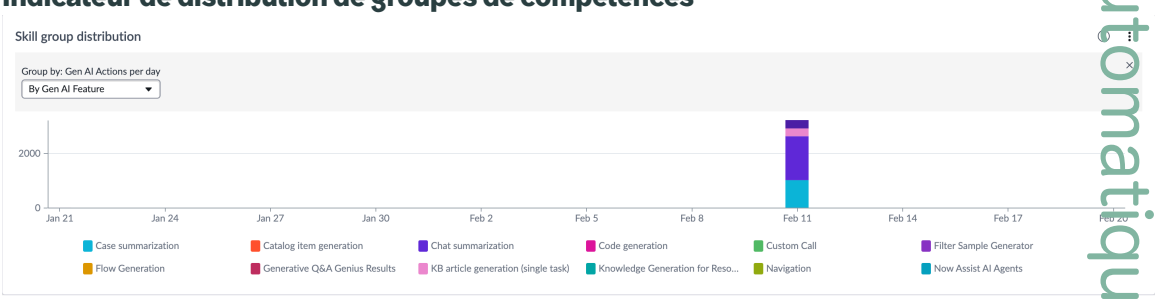
Indicateur d'utilisateurs uniques quotidiens s'engageant avec Now Assist



Distribution des groupes de compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Utilisez le filtre Grouper par pour appliquer des répartitions prédéfinies. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de chaque compétence. La sélection d'un ou de plusieurs éléments dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces éléments. Vous pouvez comparer la distribution de l'utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées qui nécessitent une analyse plus approfondie.

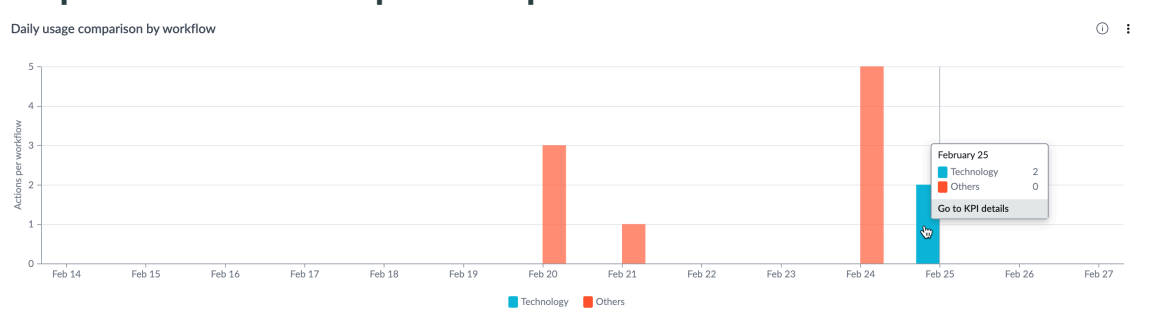
Indicateur de distribution de groupes de compétences



Comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions Now Assist exécutées par jour par rapport à chaque workflow dans la plage de dates sélectionnée. Passez le curseur au-dessus d'une barre pour afficher le nombre d'actions Now Assist exécutées pour un workflow ce jour-là.

Comparaison de l'utilisation quotidienne par indicateur de workflow



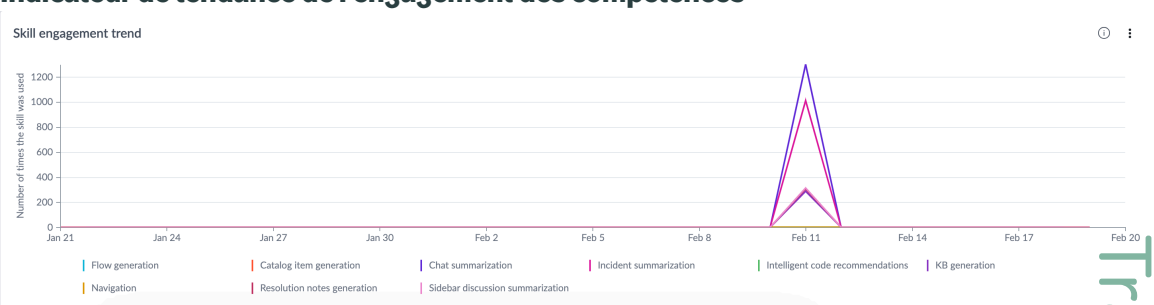
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance de l’engagement des compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l’utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre de fois où chaque compétence a été exécutée. La sélection d’une ou de plusieurs compétences dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces compétences. Vous pouvez comparer les niveaux d’utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées et nécessitant une analyse plus approfondie.

Indicateur de tendance de l’engagement des compétences

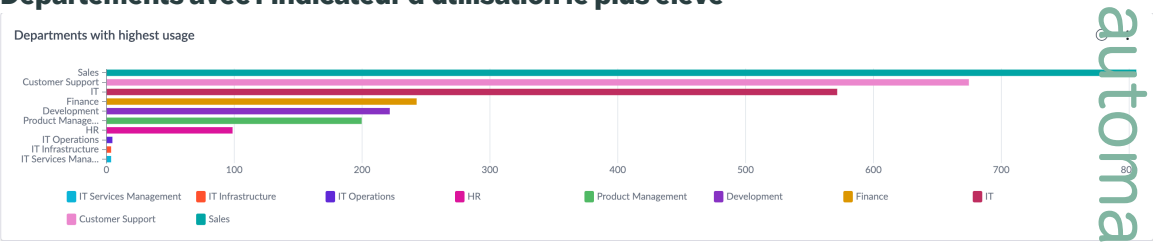


Indicateurs d’adoption

Départements avec la plus forte utilisation

Cette zone du tableau de bord affiche les départements avec la plus forte utilisation d’actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée. Passez la souris au-dessus des barres horizontales pour afficher le nombre d’actions pour un département particulier.

Départements avec l’indicateur d’utilisation le plus élevé



Now Assist Comparaison des actions par département utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le type d’actions exécutées sur chaque département dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Now Assist Comparaison des actions par indicateur de département de l’utilisateur

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

Détails du commentaire

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre et le pourcentage de commentaires fournis par les utilisateurs des actions dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de détails du commentaire

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

Détails des erreurs

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions Now Assist entraînant des erreurs et le pourcentage d'enregistrements correspondant aux erreurs.

Indicateur de détails des erreurs

Error details

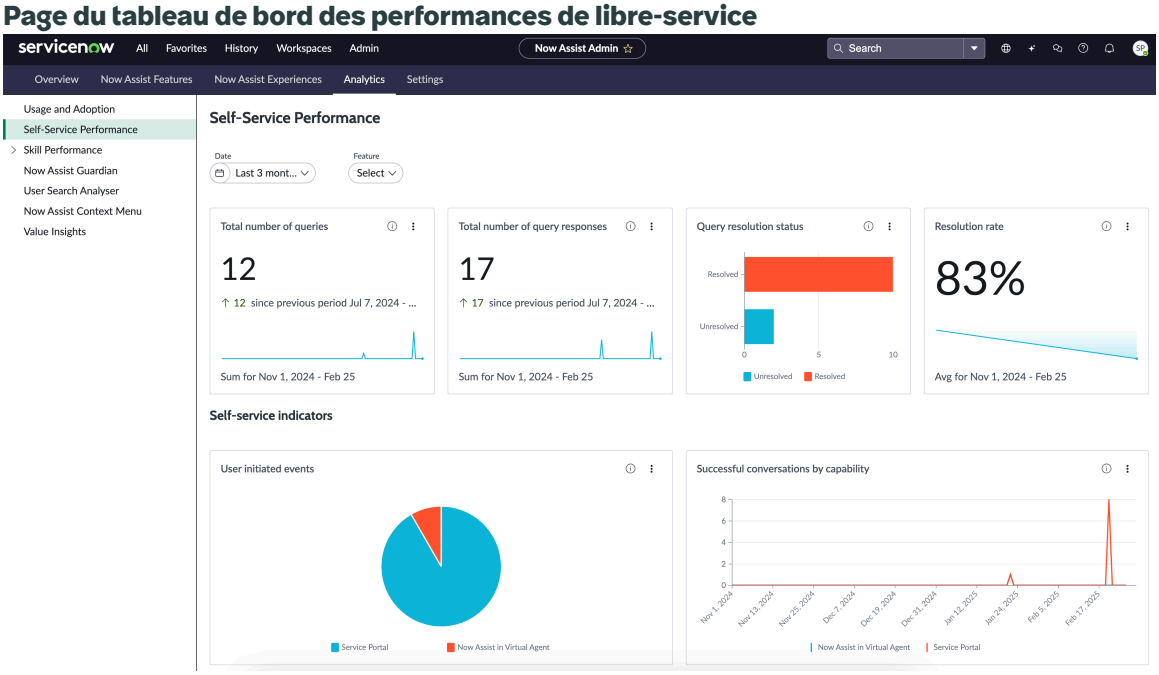
By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	0.47
Total	**5K**	**26**	**0.53**

Performances de libre-service

Utilisez la page du tableau de bord des performances en libre-service pour afficher les indicateurs de performances des expériences en Now Assist libre-service comme Now Assist dans Agent virtuel, Portail de services qui sont actives sur l'instance.

La page Tableau de bord des performances en libre-service contient des indicateurs qui vous aident à analyser les performances des expériences en Now Assist libre-service telles que Now Assist dans Agent virtuel et Portail de services. Utilisez la plage de dates et les filtres de fonctionnalités pour afficher les indicateurs de performances en libre-service pour une période et Now Assist une expérience données. La sélection de filtre s'applique à toutes les visualisations de la page. La plage de dates par défaut est de 30 jours.

Page du tableau de bord des performances de libre-service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs de la page du tableau de bord des performances en libre-service fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

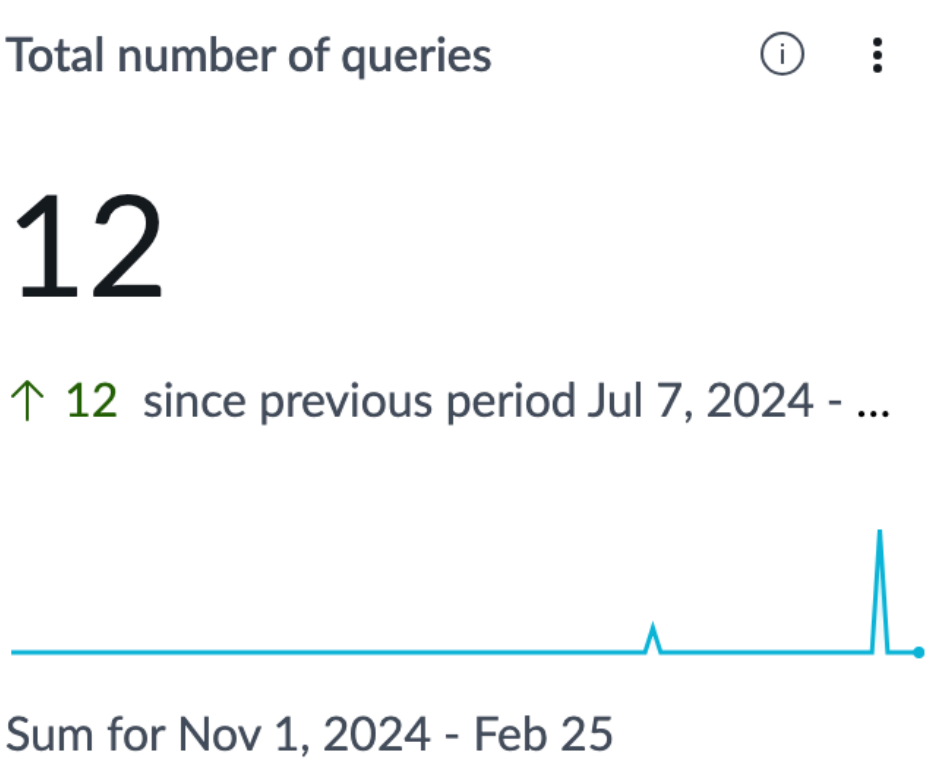
- Taux de résolution basé sur le nombre de requêtes résolues par une Now Assist fonctionnalité en libre-service, par exemple, Now Assist dans Agent virtuel.
- Répartition du pourcentage de requêtes utilisateur auxquelles les Now Assist options de libre-service ont répondu.
- Now Assist Option de libre-service qui a contribué au plus grand nombre de conversations réussies, c'est-à-dire les conversations avec des commentaires comme résolus.

Indicateurs de performances du libre-service

Nombre total de requêtes

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de requêtes utilisateur reçues par l'aptitude en libre-service sélectionnée Now Assist . Dans une conversation, lorsque l'utilisateur sélectionne d'autres éléments de liste tels que **Afficher la réponse suivante** et **Afficher plus de résultats**, l'entrée de l'utilisateur est considérée comme faisant partie de la même requête. Lorsque Now Assist IN Agent virtuel détecte un basculement d'intention, par exemple lorsqu'un utilisateur saisit une requête différente ou sélectionne **Démarrer une nouvelle conversation**, l'opération est comptabilisée comme une nouvelle requête.

Indicateur du nombre total de requêtes



Nombre total de réponses à la requête

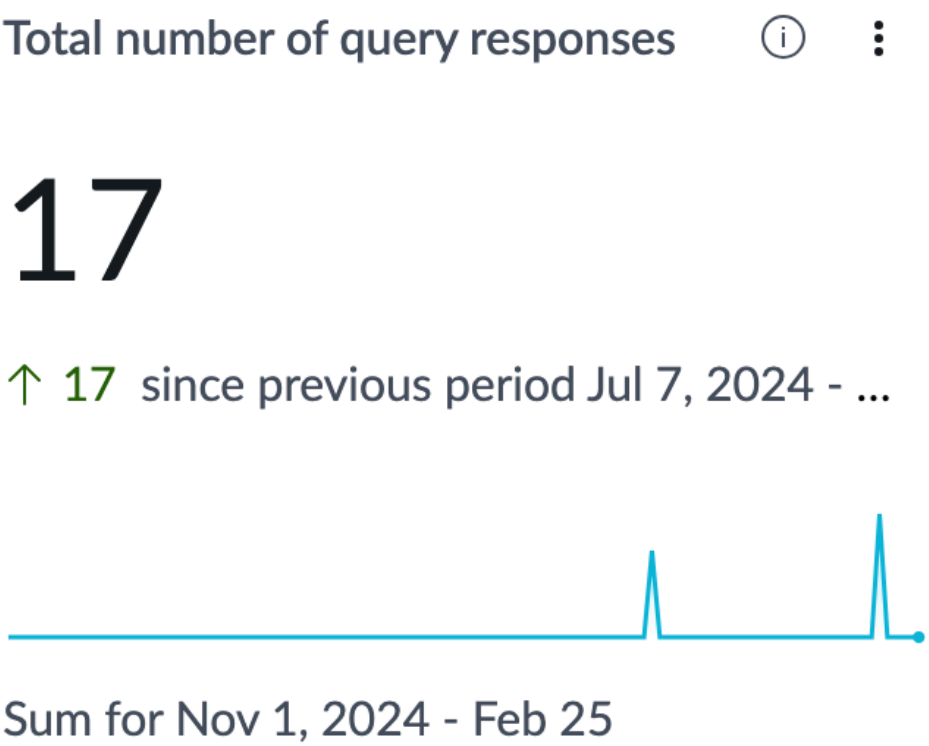
Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de réponses où les compétences actives Now Assist dans l'aptitude en libre-service ont présenté du contenu que les utilisateurs doivent examiner. Les Now Assist compétences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incluent Agent virtuelNow Assist les résultats Genius de questions-réponses, Now Assist la commande de catalogue multi-tours et Now Assist les rubriques. Si aucun contenu n'est présenté dans la réponse, la requête est marquée comme Aucune réponse fournie.

Indicateur du nombre total de réponses à la requête



État de résolution de la requête

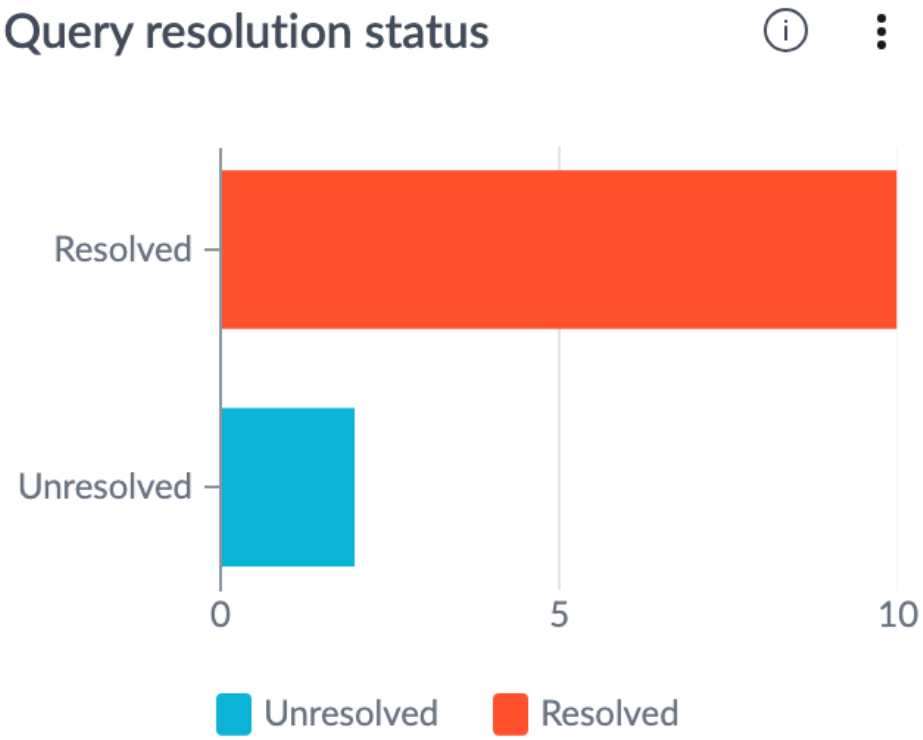
Cette zone du tableau de bord affiche l'état de résolution des requêtes utilisateur, qui est déterminé en fonction des commentaires fournis par les utilisateurs sur la réponse à la requête.

- Résolu : indique que l'utilisateur a trouvé la réponse utile et efficace ou que l'utilisateur n'a fourni aucun commentaire.
- Non résolu : indique que l'utilisateur n'a pas trouvé la réponse présentée par l'aptitude en libre-service utile et qu'il a indiqué cette réponse par le Now Assist biais d'un commentaire négatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur d'état de résolution de requête



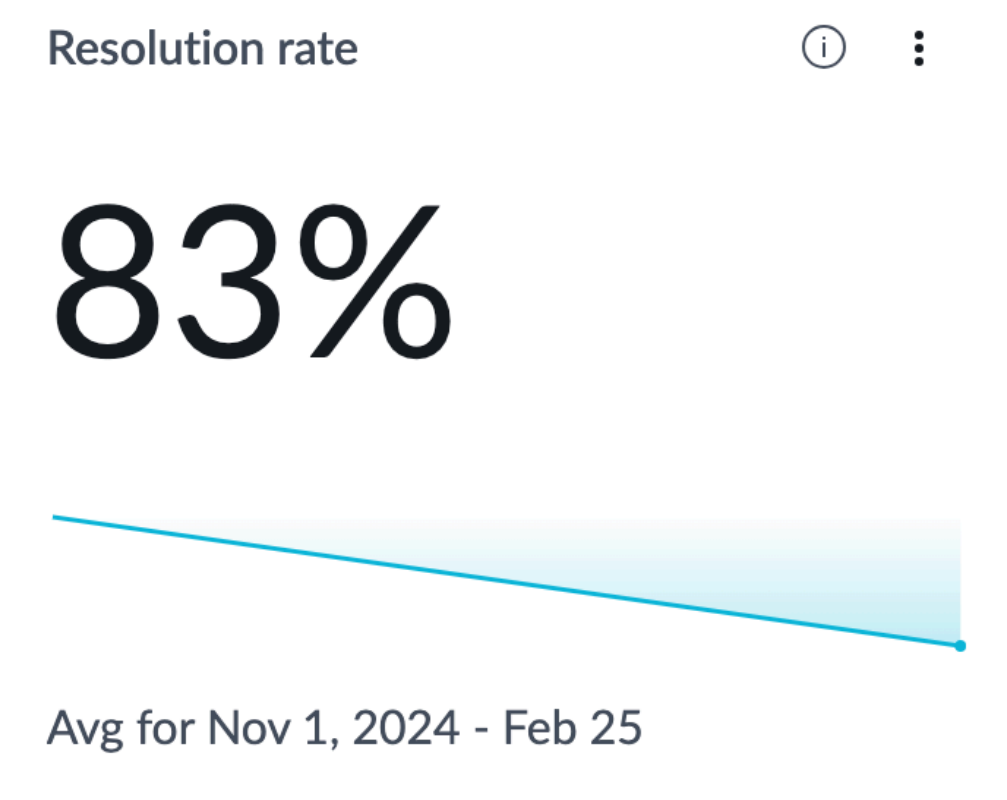
Taux de résolution

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de requêtes utilisateur résolues par l'aptitude en Now Assist libre-service. Le pourcentage de résolution est calculé à l'aide de la formule suivante : (nombre de requêtes résolues/ nombre total de requêtes) x 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

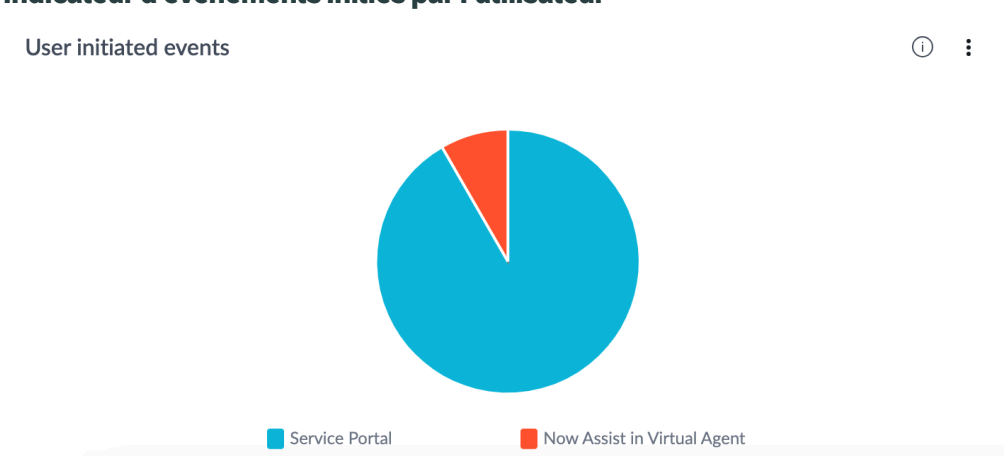
Indicateur de taux de résolution



Événements initiés par l'utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des requêtes traitées par l'option de libre-service sélectionnée Now Assist . Par exemple, lorsque vous sélectionnez Now Assist dans Agent virtuel la liste déroulante Fonctionnalité, l'indicateur affiche le nombre et le pourcentage de requêtes traitées par Now Assist dans .Agent virtuel L'indicateur vous aide à comprendre quelle option en libre-service a géré efficacement les requêtes utilisateur.

Indicateur d'événements initiés par l'utilisateur



Conversations réussies par aptitude

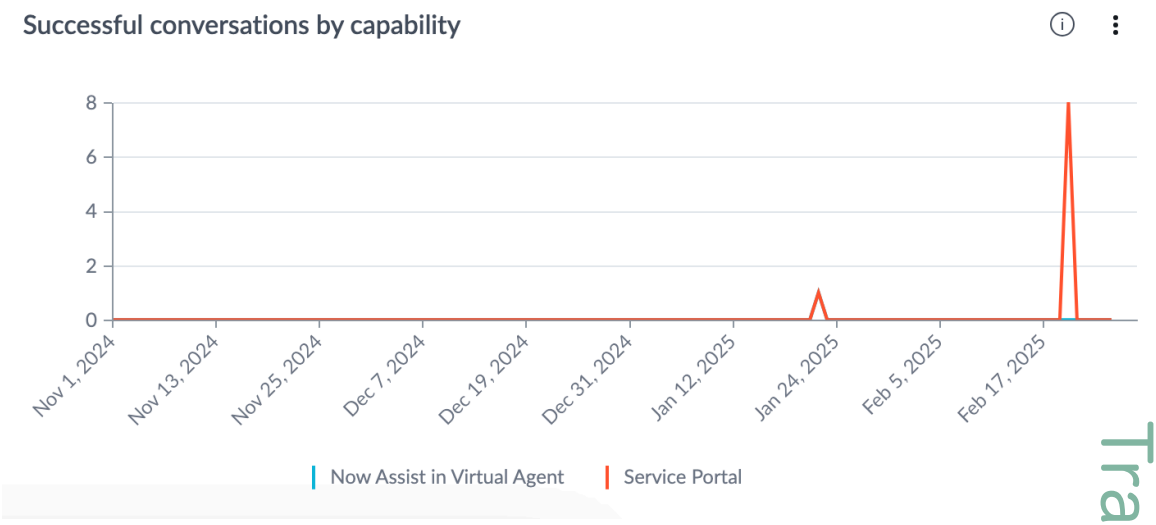
Cette zone du tableau de bord affiche les Now Assist options de libre-service en fonction du nombre de conversations réussies auxquelles elles ont contribué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conversations réussies sont déterminées en fonction des commentaires fournis par l'utilisateur sur la réponse à la requête.

Conversations réussies par aptitude

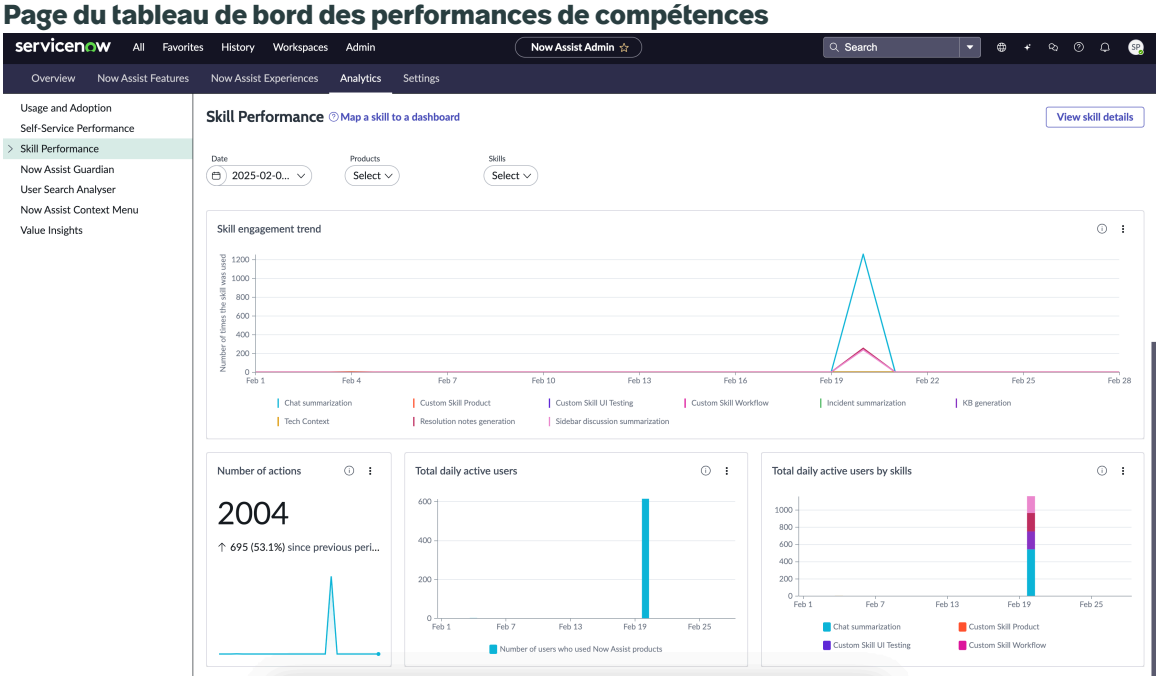


Performance des compétences

Utilisez la page du tableau de bord des performances des compétences pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance d'une ou de plusieurs Now Assist compétences actives.

La page du tableau de bord des performances des compétences contient des indicateurs qui vous aident à analyser l'utilisation et les performances des compétences actives. Utilisez les filtres **Plage de dates**, **Produit** et **Compétences** pour ventiler par plage de dates, Now Assist produit et compétence, respectivement. La sélection de filtre s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Page du tableau de bord des performances de compétences



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs de la page du tableau de bord des performances des compétences fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- La visualisation des tendances d'utilisation des compétences pour une période sélectionnée peut révéler les compétences qui ont été utilisées plus ou moins fréquemment.
- La visualisation du nombre d'actions pour une période sélectionnée peut révéler l'échelle des exécutions de Now Assist compétences. La comparaison des courbes de tendance montre la tendance à la hausse ou à la baisse par rapport à la période précédente.
- L'indicateur Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens présente une répartition des utilisateurs actifs quotidiens par produit et compétence.

Sélectionnez le bouton **Afficher les détails des compétences** pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance des compétences mappées à un tableau de bord.

Indicateurs de performance des compétences

Tendance de l'engagement des compétences

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de chaque compétence. La sélection d'une ou de plusieurs compétences dans la légende supprime la ligne de tendance pour ces compétences. Vous pouvez comparer les niveaux d'utilisation des compétences dans une plage de dates pour comprendre les compétences demandées et les compétences peu utilisées et nécessitant une analyse plus approfondie.

Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences



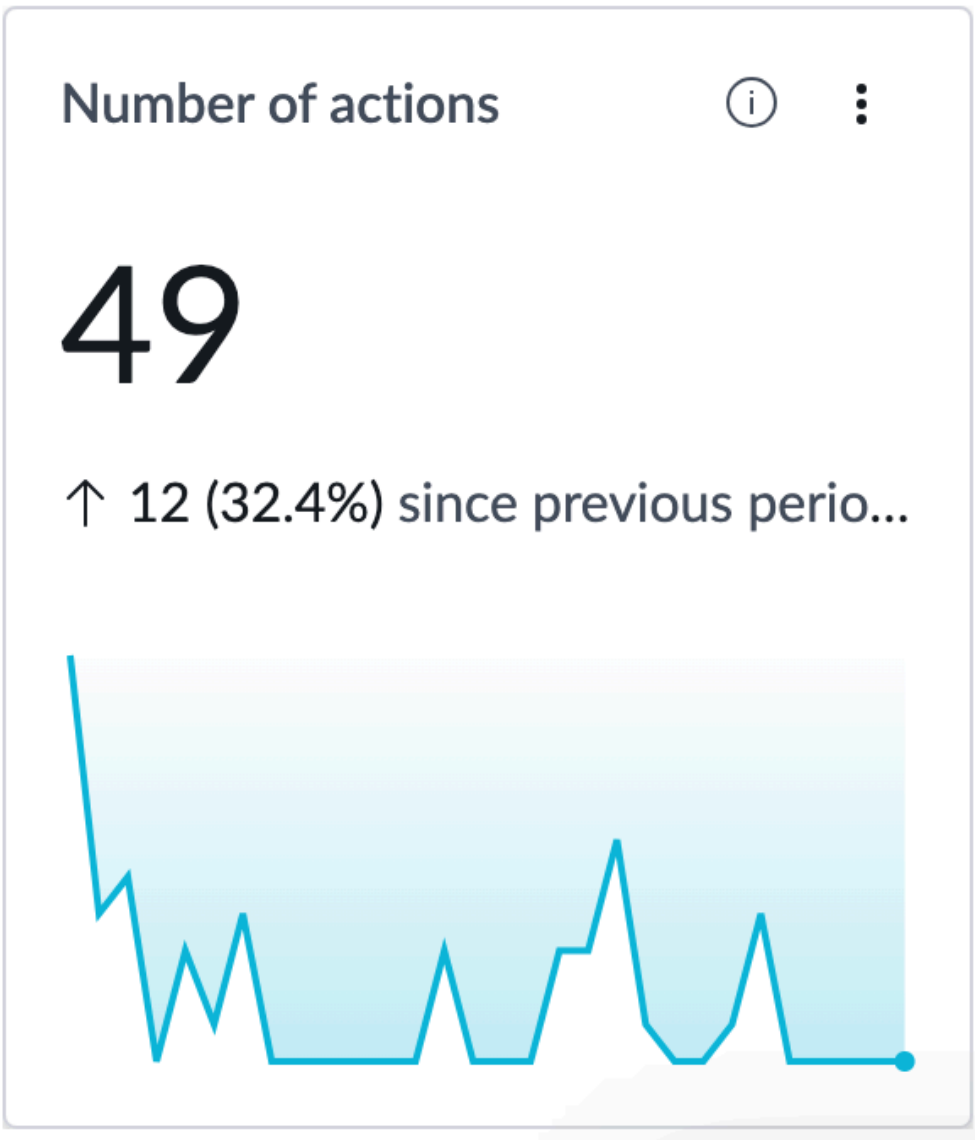
Nombre d'actions

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions pour la plage de Now Assist dates, le produit et la compétence sélectionnés. Une seule utilisation d'une compétence représente une action. Le chiffre principal est un indicateur de l'échelle d'utilisation des compétences dans les produits. La comparaison de la ligne de tendance montre l'augmentation ou la diminution du nombre d'actions par rapport à la période précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de nombre d’actions



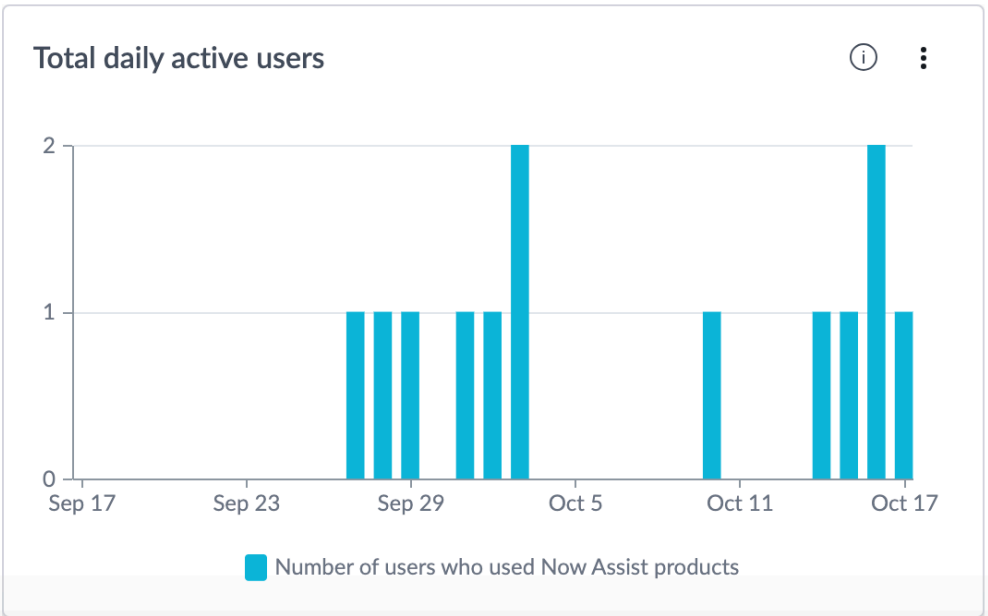
Nombre total d’utilisateurs actifs quotidiens

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre cumulé d’utilisateurs actifs quotidiens qui ont utilisé Now Assist des produits avec une ou plusieurs compétences actives. Sélectionnez une combinaison de filtres pour afficher les schémas d’utilisation des compétences. Par exemple, vous pouvez visualiser le nombre d’utilisateurs qui ont utilisé la compétence Synthèse de la messagerie instantanée dans tous les produits au cours du dernier mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

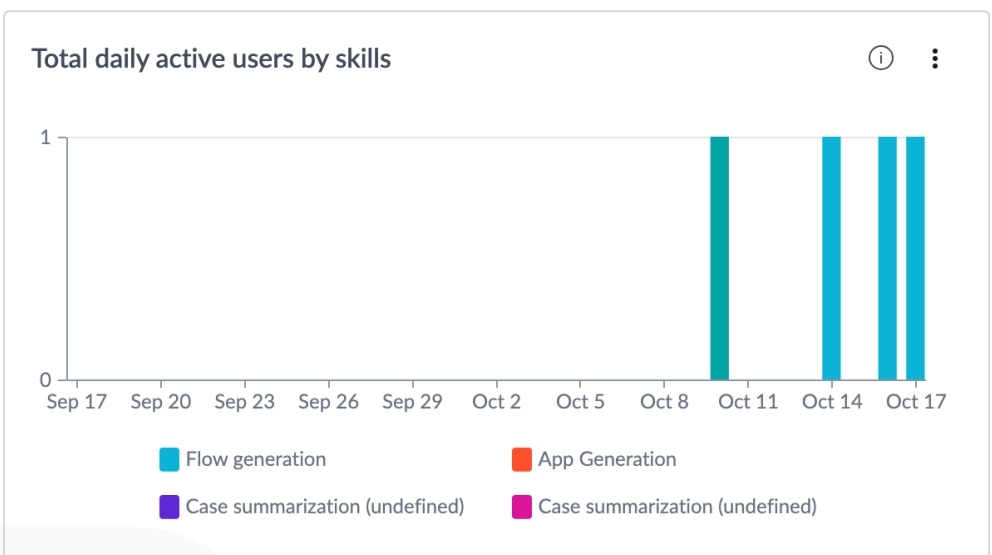
Indicateur du nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens



Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'utilisateurs actifs quotidiens qui ont utilisé Now Assist des compétences dans la plage de dates sélectionnée. Lorsque vous survolez une date dans la visualisation, une fenêtre contextuelle affiche toutes les compétences actives avec le nombre d'utilisateurs pour chaque compétence. Sélectionnez une combinaison de filtres pour visualiser les modèles d'activité utilisateur.

Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens par indicateur de compétences



Détails des compétences

Utilisez la page du tableau de bord des détails des compétences pour afficher les indicateurs d'utilisation et de performance d'une compétence.

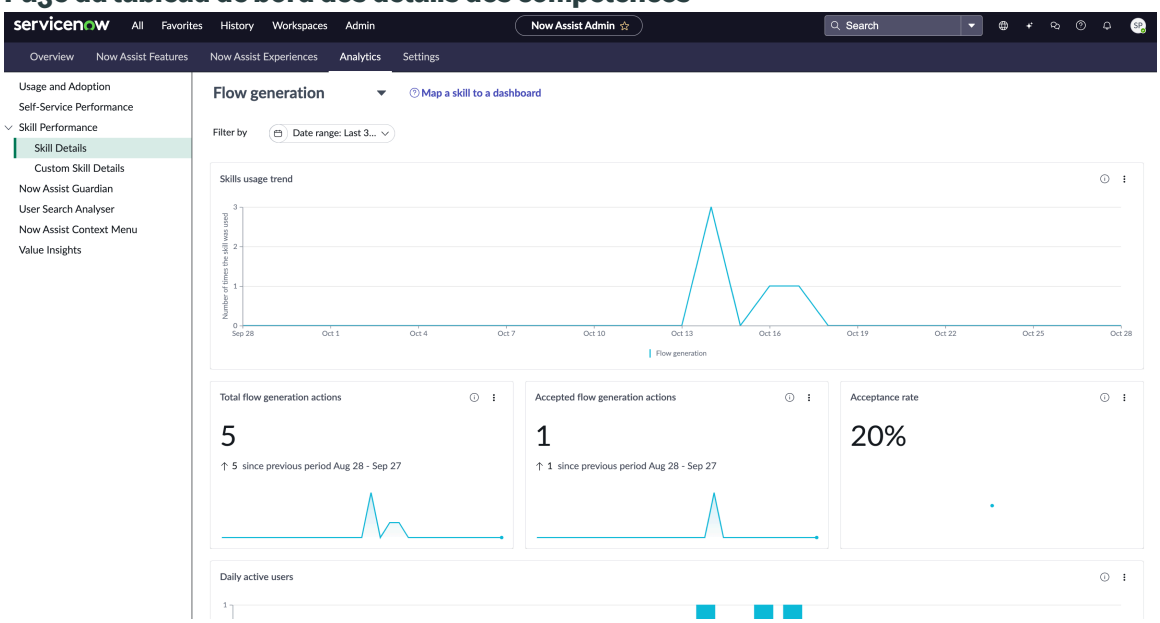
La page du tableau de bord des détails des compétences contient des indicateurs relatifs à une compétence spécifique. Les indicateurs fournissent un aperçu de l'utilisation des compétences et des performances. Sélectionnez une compétence dans la liste déroulante

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour afficher les indicateurs. La liste déroulante répertorie les compétences actives et inactives. Chaque compétence possède un sous-titre qui identifie la famille de compétences à laquelle elle appartient, par exemple ITSM, , RHet ainsi de suite. Utilisez le filtre de plage de dates pour afficher l'utilisation des compétences et les performances sur une certaine période. La sélection de filtre de plage de dates s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Page du tableau de bord des détails des compétences



Les indicateurs de la page Tableau de bord des détails des compétences fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- La visualisation des tendances d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peut révéler des modèles d'utilisation des compétences.
- La visualisation du taux d'acceptation montre dans quelle mesure la compétence a répondu aux exigences des utilisateurs qui l'ont utilisée. Un taux d'acceptation élevé pour une compétence est un indicateur de bonne performance. Un faible taux d'acceptation parmi les utilisateurs de compétences indique que la compétence ne répond pas totalement ou partiellement aux exigences.
- La visualisation du nombre d'actions pour une période sélectionnée peut révéler l'échelle des exécutions de compétences. La comparaison des courbes de tendance montre la tendance à la hausse ou à la baisse par rapport à la période précédente.
- Les visualisations des utilisateurs actifs quotidiens affichent une répartition des utilisateurs actifs quotidiens par compétence pour vous aider à voir l'activité utilisateur sur la compétence.

Indicateurs de détails des compétences

Les indicateurs sur les pages de détails des compétences peuvent différer en fonction de la compétence sélectionnée. Par exemple, les compétences de synthèse peuvent avoir un ensemble d'indicateurs différent de celui des compétences de génération, car chaque compétence est mappée à son propre tableau de bord contenant un ensemble d'indicateurs liés à la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

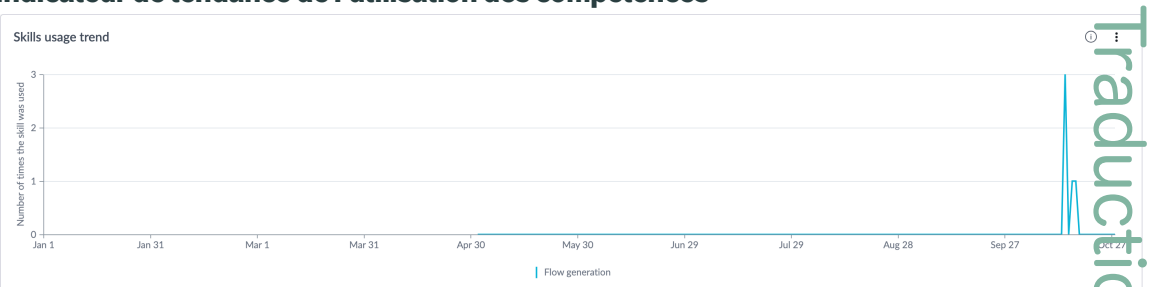
Le Analyses Now Assist tableau de bord est fourni avec des mappages compétence-tableau de bord par défaut pour vous aider à démarrer. Les tableaux de bord par défaut sont visibles par les utilisateurs disposant du Analyses Now Assist rôle Visionneur [sn_na_analytics.viewer]. Vous pouvez créer vos propres tableaux de bord et les mapper aux compétences. Consultez Create a dashboard with the in-line editor et Mapper une compétence à un tableau de bord pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord personnalisés et leur mappage aux compétences, respectivement.

Les indicateurs suivants concernent la compétence de génération de flux.

Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences de génération de flux dans un graphique de tendance pour les filtres sélectionnés. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les lignes de tendance pour voir le nombre d'utilisations de la compétence de génération de flux.

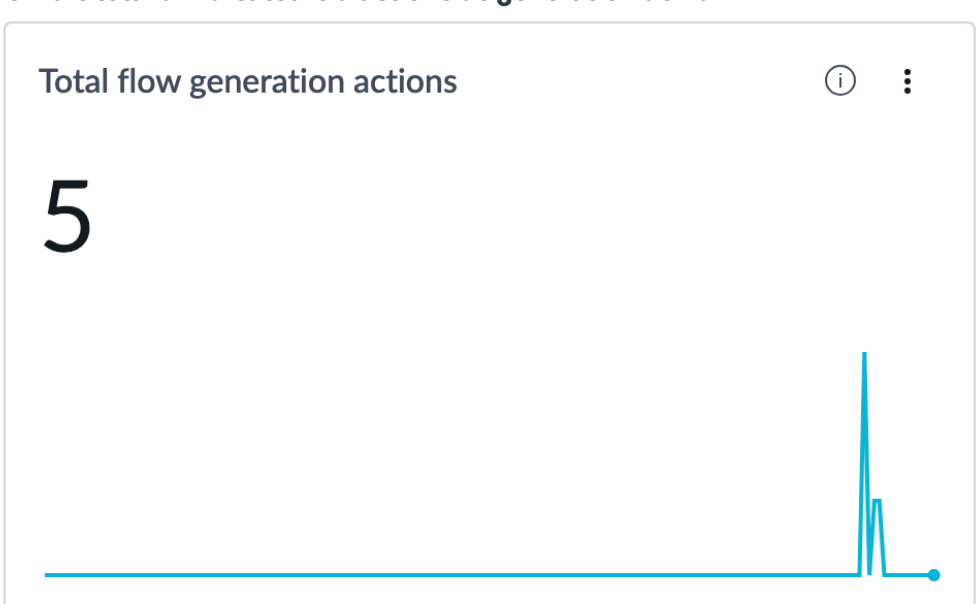
Indicateur de tendance de l'utilisation des compétences



Indicateur d'actions de génération de flux total

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'actions de génération de flux pour la plage de dates sélectionnée. Une seule utilisation de la compétence Génération de flux représente une action. Le chiffre principal est un indicateur de l'ampleur de l'utilisation des compétences de génération de flux entre les produits. La comparaison de la ligne de tendance montre l'augmentation ou la diminution du nombre d'actions par rapport à la période précédente.

Nombre total d'indicateurs d'actions de génération de flux



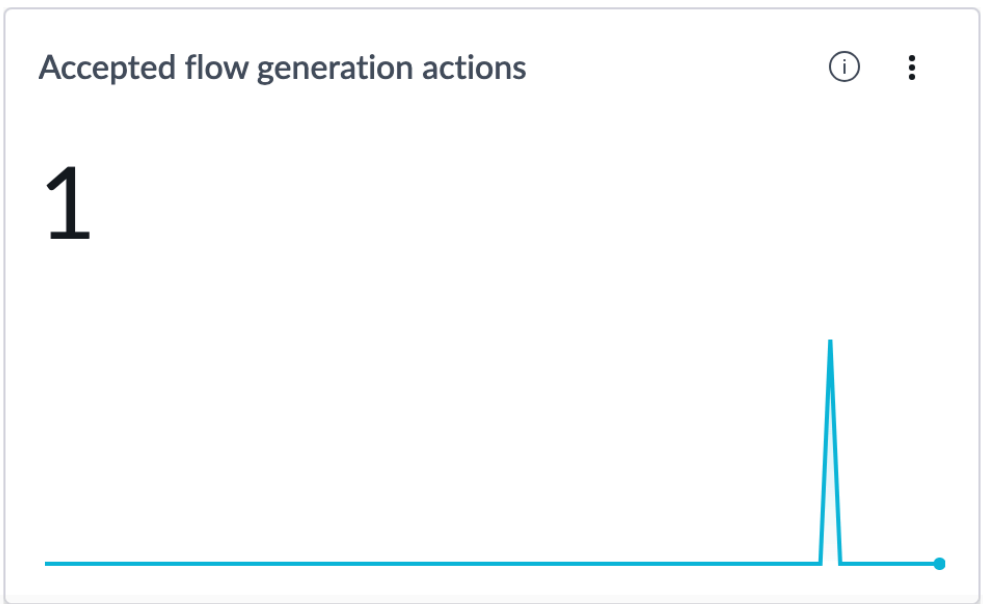
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur d’actions de génération de flux acceptées

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d’actions de génération de flux, c’est-à-dire le nombre d’exécutions de compétences de génération de flux ayant abouti à des flux acceptés par les utilisateurs.

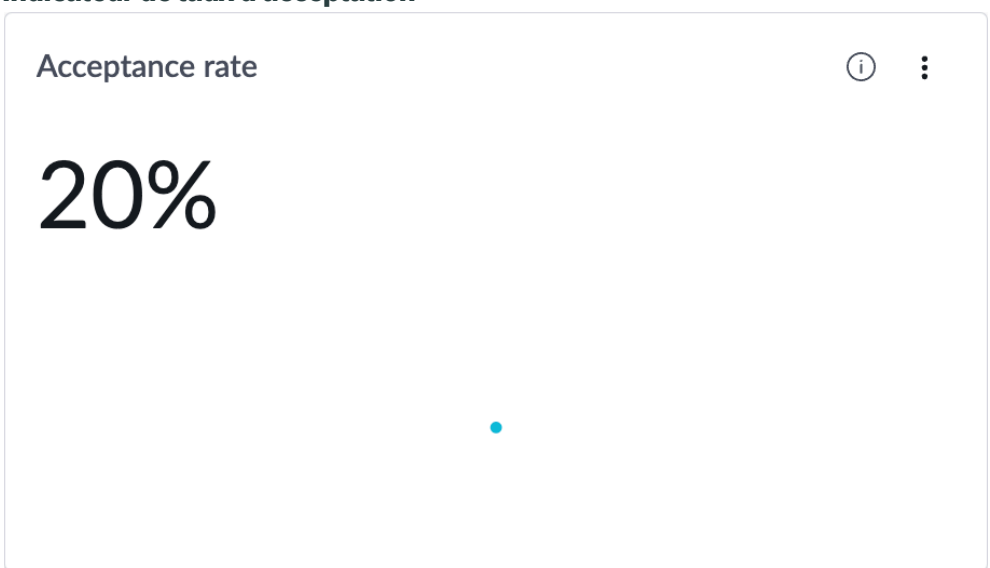
Indicateur d’actions de génération de flux acceptées



Indicateur de taux d’acceptation

Cette zone du tableau de bord affiche le taux d’acceptation de la compétence de génération de flux en fonction de l’acceptation du flux par l’utilisateur. Le pourcentage est calculé à l’aide de la formule suivante : (Nombre total d’actions de génération de flux acceptées/Nombre total d’actions de génération de flux) x 100.

Indicateur de taux d’acceptation



Détails des compétences personnalisées

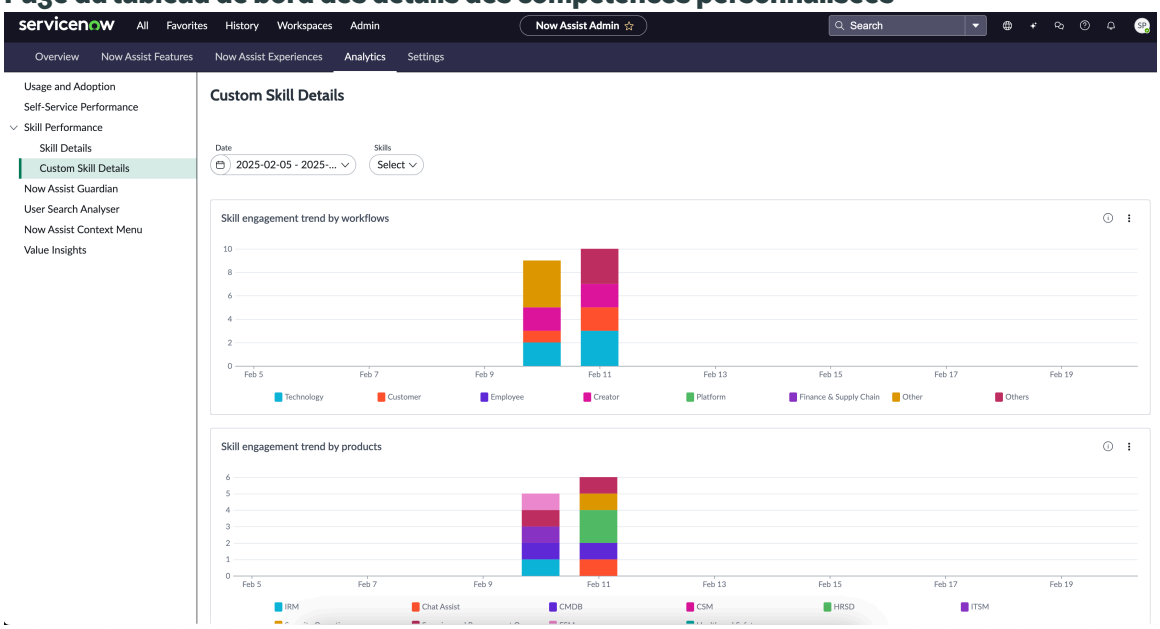
Utilisez la page Tableau de bord des détails des compétences personnalisées pour afficher les indicateurs d’utilisation et de performance des compétences personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page du tableau de bord des détails des compétences personnalisées contient des indicateurs relatifs à une compétence personnalisée. Les indicateurs fournissent un aperçu de l'utilisation des compétences et des performances. Sélectionnez une compétence dans la liste déroulante Compétences pour afficher les indicateurs. La liste déroulante répertorie les compétences actives et inactives. Chaque compétence possède un sous-titre qui identifie la famille de compétences à laquelle elle appartient, par exemple ITSM, , RHet ainsi de suite. Utilisez le filtre de plage de dates pour afficher l'utilisation des compétences et les performances sur une certaine période. La sélection de filtre de plage de dates s'applique à toutes les visualisations de la page. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Page du tableau de bord des détails des compétences personnalisées



Les indicateurs de la page Tableau de bord des détails des compétences personnalisées fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- Les visualisations des tendances d'engagement des compétences pour une période sélectionnée peuvent révéler des modèles d'utilisation des compétences dans les workflows, les produits et les fonctionnalités.
- La visualisation des utilisateurs uniques quotidiens affiche une répartition des utilisateurs uniques quotidiens par compétence sélectionnée pour vous aider à voir l'activité et l'engagement des utilisateurs avec la compétence.
- La visualisation du taux d'acceptation montre dans quelle mesure la compétence a répondu aux exigences des utilisateurs qui l'ont utilisée. Un taux d'acceptation élevé pour une compétence est un indicateur de bonne performance. Un faible taux d'acceptation parmi les utilisateurs de compétences indique que la compétence ne répond pas totalement ou partiellement aux exigences.
- La visualisation des commentaires sur les compétences montre que les commentaires enregistrés en fonction de la réponse de l'utilisateur à chaque exécution de compétence dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de détails des compétences

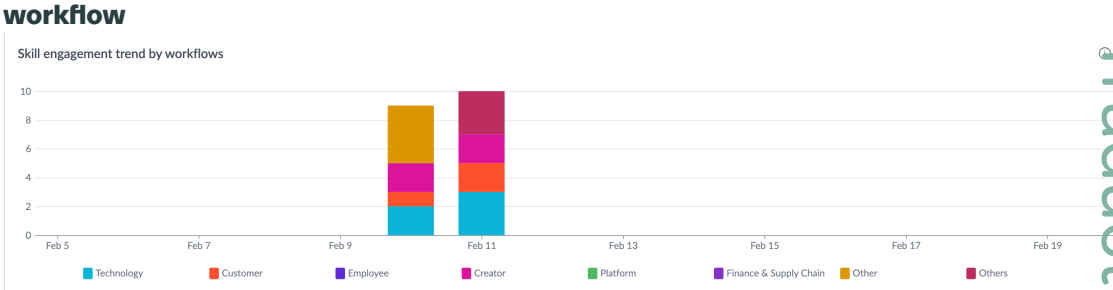
La page Détails des compétences personnalisées contient un ensemble commun d'indicateurs qui vous donnent un aperçu des compétences personnalisées. Seules les compétences pour lesquelles la famille de compétences est Autre ou la catégorie est Personnalisé sont affichées dans le filtre de compétences de la page.

Les indicateurs suivants sont communs à toutes les compétences personnalisées.

Tendance de l'engagement des compétences par workflow

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences dans les workflows dans un histogramme pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris au-dessus des barres pour voir le nombre de fois où la compétence a été utilisée dans chacun des workflows.

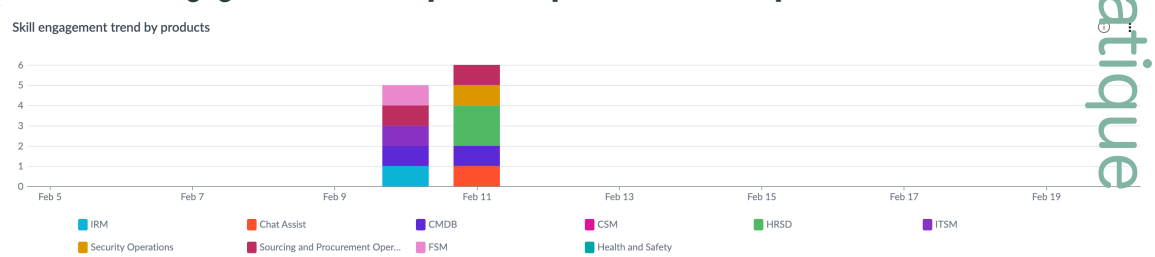
Tendance de l'engagement des compétences par indicateur de workflow



Tendance de l'engagement des compétences par produits

Cette zone du tableau de bord affiche l'utilisation des compétences dans tous les Now Assist produits dans un graphique à barres pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris au-dessus des barres pour voir le nombre d'utilisations de la compétence dans chacun des produits.

Tendance d'engagement des compétences par indicateur de produits



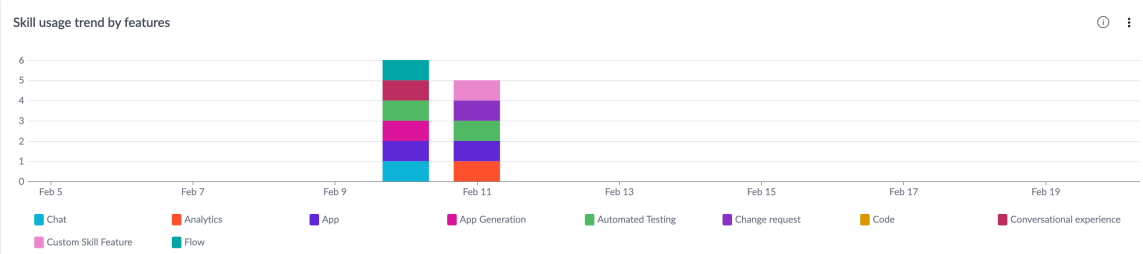
Tendance de l'engagement des compétences par fonctionnalités

Cette zone du tableau de bord montre l'utilisation des compétences dans les Now Assist fonctionnalités dans un graphique à barres pour la plage de dates sélectionnée. La visualisation est interactive. Passez la souris sur les barres pour voir le nombre d'utilisations de la compétence dans chacune des fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

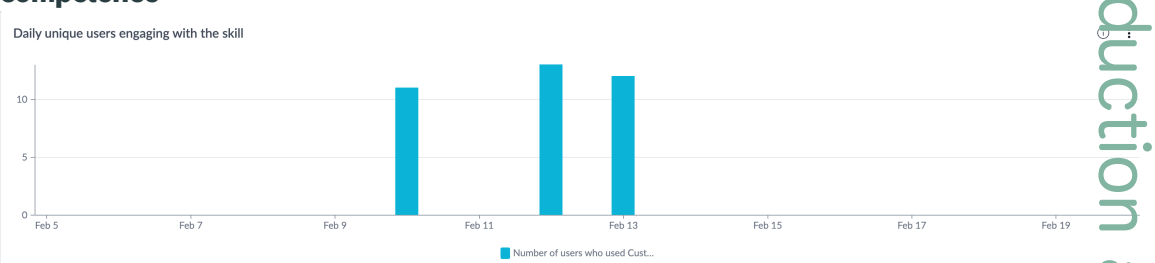
Tendance de l'engagement des compétences par indicateur de fonctionnalités



Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec la compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'utilisateurs uniques par jour qui ont interagi avec la compétence dans la plage de dates sélectionnée. L'histogramme montre une tendance à l'augmentation ou à la diminution du nombre d'utilisateurs uniques pour vous aider à comprendre les périodes d'engagement élevé et faible des compétences.

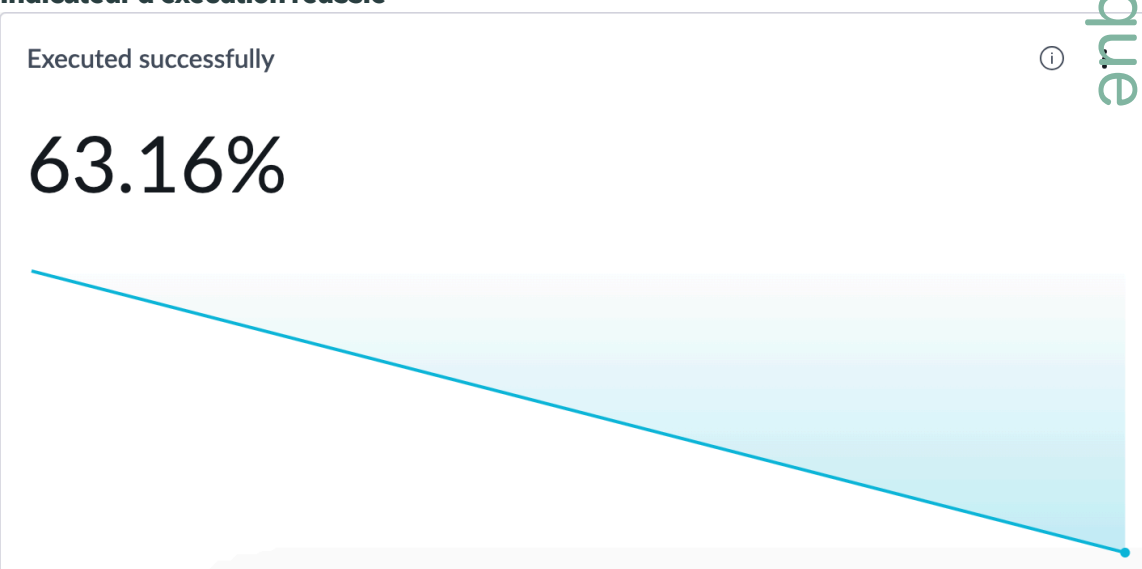
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec l'indicateur de compétence



Exécuté avec succès

Cette zone du tableau de bord affiche le taux d'acceptation de la compétence sélectionnée en fonction des commentaires des utilisateurs. Le pourcentage est calculé à l'aide de la formule : (Nombre total d'exécutions de compétences acceptées/Nombre total d'exécutions de compétences) x 100.

Indicateur d'exécution réussie



Commentaire sur les compétences

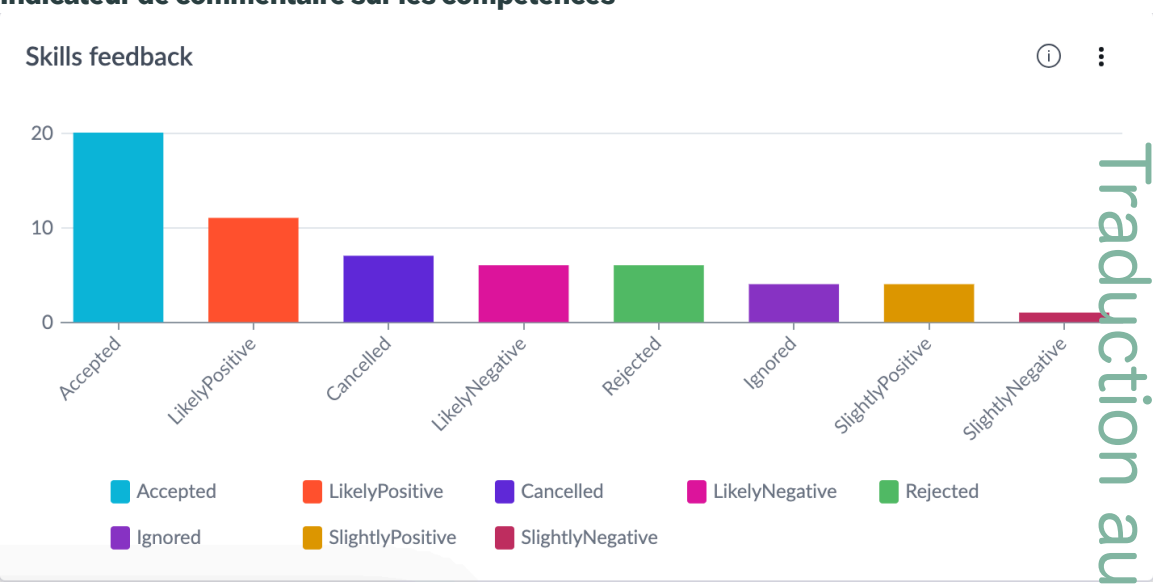
Traduction automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette zone du tableau de bord affiche les commentaires enregistrés pour chaque exécution de la compétence sélectionnée. Les commentaires des utilisateurs sont classés dans les catégories suivantes :

- Accepté (modifié et non modifié) : l'utilisateur a accepté la sortie de compétence avec ou sans autres modifications de la sortie.
- Rejeté : l'utilisateur a rejeté la sortie de compétence.
- Annulé : l'utilisateur a annulé l'exécution de la compétence.
- Ignoré : l'utilisateur n'a effectué aucune action en fonction de la sortie de compétences.

Indicateur de commentaire sur les compétences



Gardien Now Assist analytique

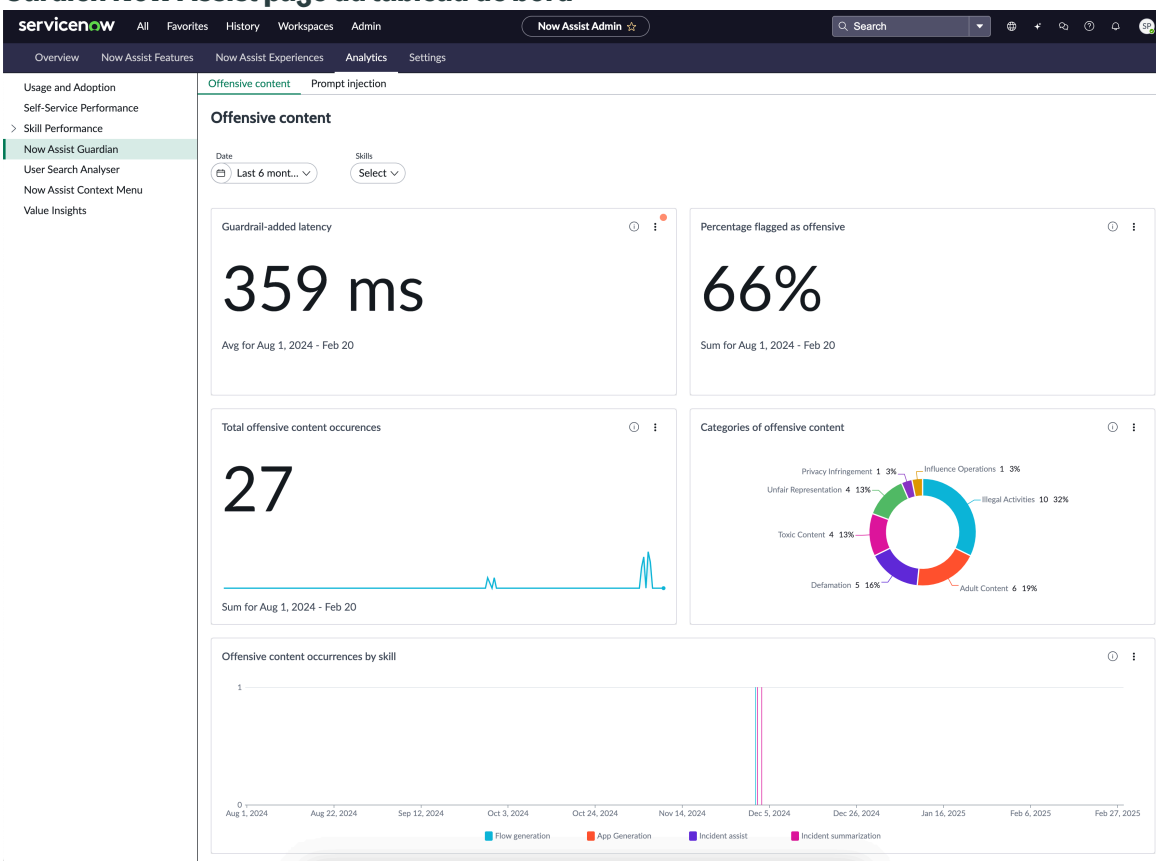
Surveillez les performances des garde-fous activés via Gardien Now Assist.

Le Gardien Now Assist tableau de bord d'analyse aide les administrateurs à surveiller et à évaluer l'efficacité du contenu offensant et des garde-fous d'injection d'invite dans le suivi et l'analyse des demandes envoyées aux grands modèles de langage (LLM) et de leurs réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gardien Now Assist page du tableau de bord



Les indicateurs sur la page de Gardien Now Assist tableau de bord fournissent les informations suivantes.

- Latence moyenne résultant du contenu offensant actif et des garde-fous d'injection d'invite. Une latence élevée pourrait signifier une augmentation de l'activité des garde-fous au cours de la période.
- Nombre et pourcentage d'occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite.
- Compétences pour lesquelles des occurrences de contenu offensant et d'injection d'invite ont été détectées.

Appliquez les filtres sur le tableau de bord pour afficher l'activité du garde-fou pour les compétences dans une plage de dates. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Indicateurs de contenu offensant

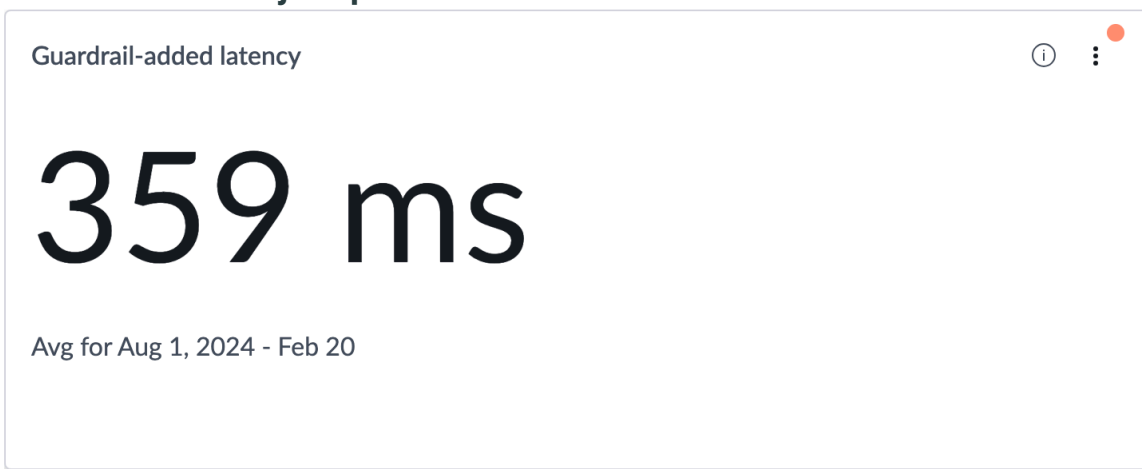
Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou de contenu offensant actif pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

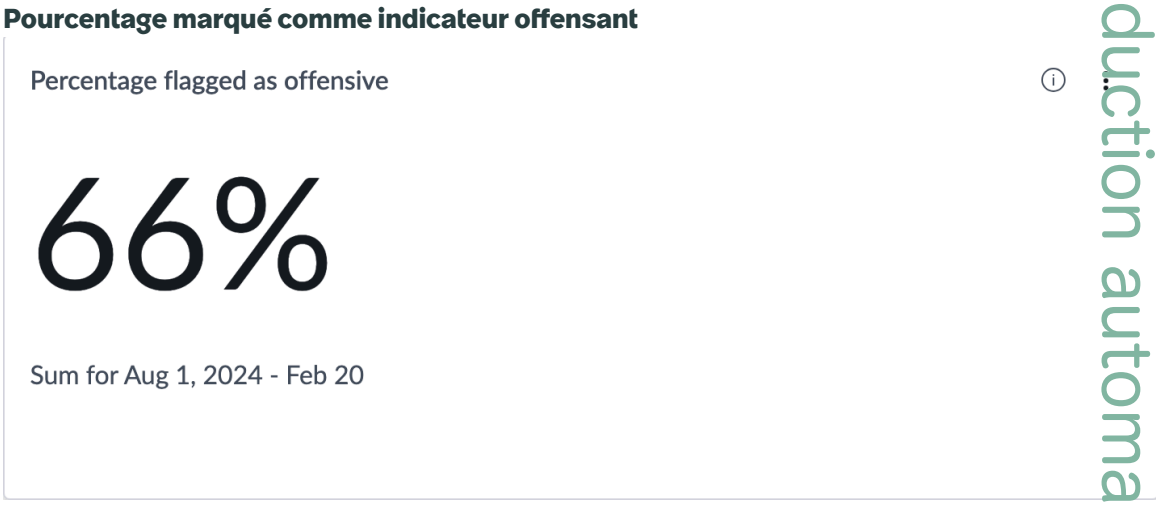
Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Pourcentage marqué comme indicateur offensant



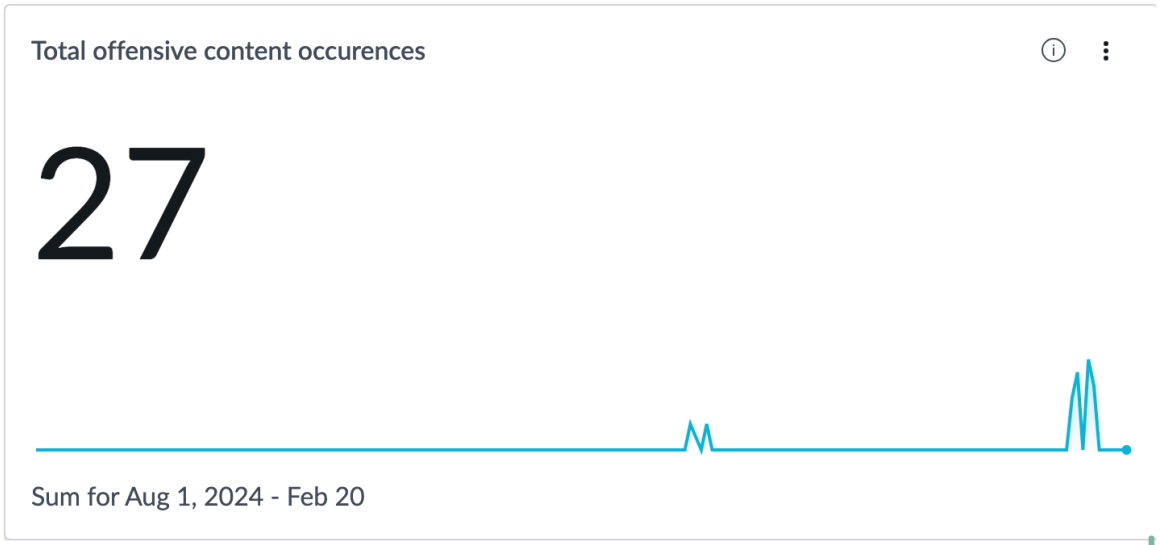
Total des occurrences de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d’occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

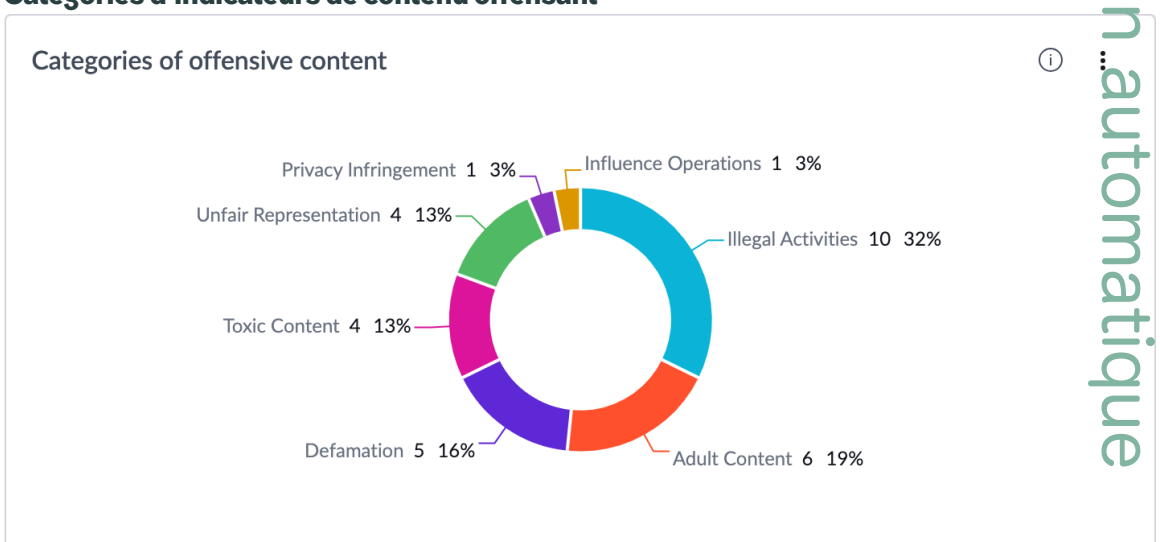
Indicateur total d'occurrences de contenu offensant



Catégories de contenu offensant

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des occurrences de contenu offensant par catégories. Si le contenu est considéré comme offensant dans plus d'une catégorie, par exemple, toxique et diffamatoire, l'occurrence est comptabilisée individuellement dans les deux catégories. Pour en savoir plus sur les catégories de contenu offensant, reportez-vous à la section Gardien Now Assist.

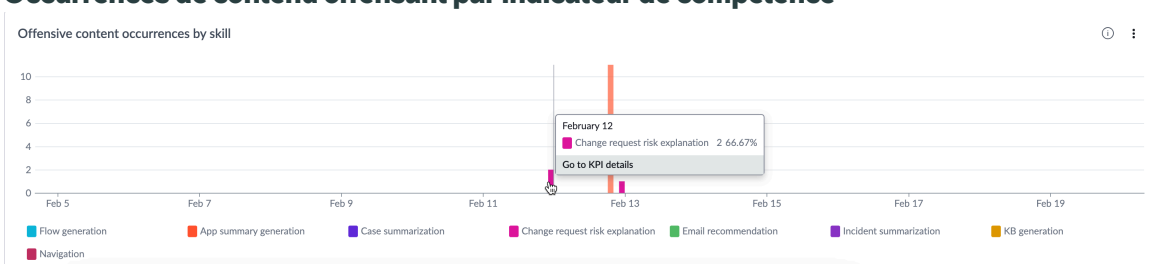
Catégories d'indicateurs de contenu offensant



Occurrences de contenu offensant par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences de contenu offensant au fil du temps selon les compétences dans lesquelles le contenu est détecté.

Occurrences de contenu offensant par indicateur de compétence



Traduction automatique

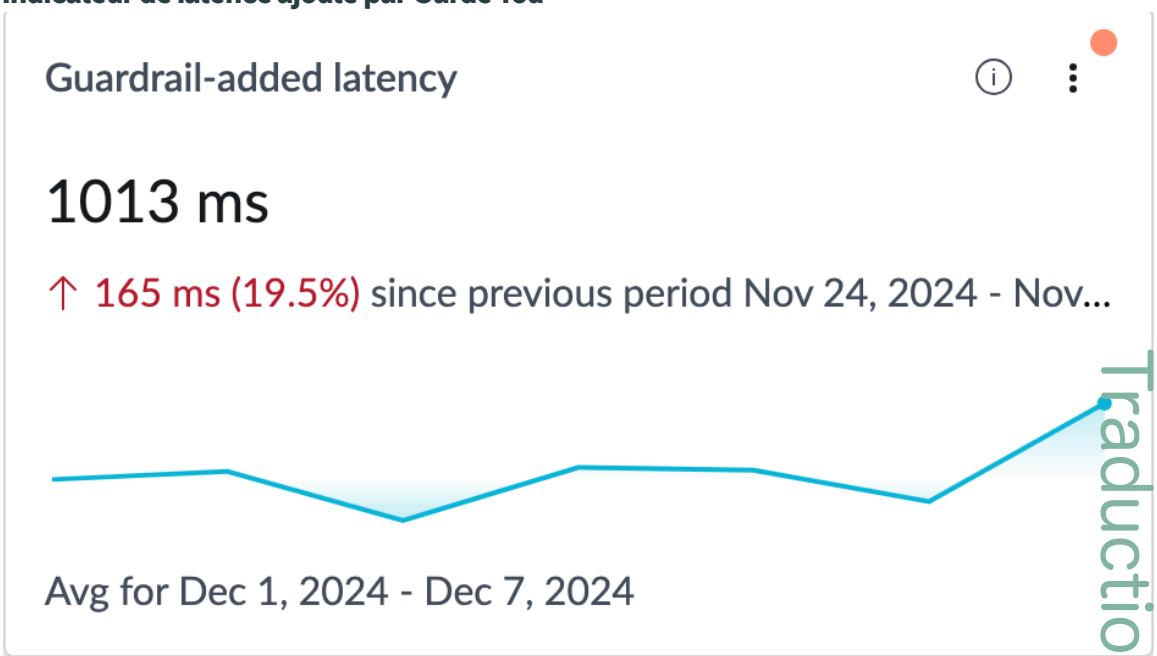
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d’injection d’invite

Latence ajoutée par GuardRail

Cette zone du tableau de bord affiche la latence moyenne résultant du garde-fou d’injection d’invite active pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Indicateur de latence ajouté par Garde-fou



Pourcentage marqué comme injection d’invite

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de demandes et de réponses à destination et en provenance du service LLM qui sont marquées comme contenu offensant.

Pourcentage marqué comme indicateur d’injection d’invite



Nombre total d’occurrences de l’injection d’invite

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d’occurrences de contenu offensant pour les compétences et la plage de dates sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du nombre total d'occurrences d'injection d'invite



Occurrences de l'injection d'invite par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre d'occurrences d'injection d'invite au fil du temps par les compétences pour lesquelles des tentatives d'injection d'invite ont été détectées.

Occurrences d'injection d'invite par indicateur de compétence



Analyseur de recherche d'utilisateur

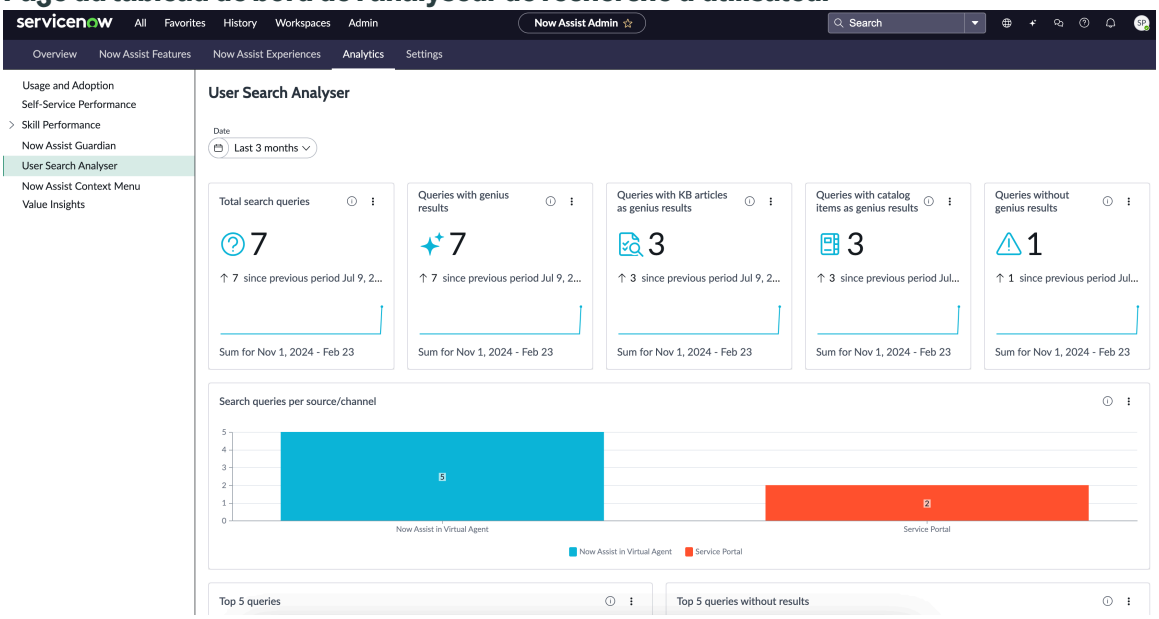
Obtenez un aperçu des requêtes de recherche utilisateur et des résultats fournis par Now Assist.

La page Tableau de bord de l'analyseur de recherche d'utilisateurs contient des indicateurs qui aident les administrateurs à comprendre l'efficacité de la recherche pour améliorer l'expérience en libre-service. Grâce aux informations du tableau de bord, Knowledge les administrateurs peuvent améliorer Knowledge le contenu et la disponibilité pour la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page du tableau de bord de l’analyseur de recherche d’utilisateur



Les indicateurs de la page Tableau de bord de l’analyseur de recherche d’utilisateur fournissent les informations suivantes. Pour plus d’informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l’indicateur du tableau de bord .

- Requêtes de recherche qui ont généré Base de connaissances des articles et des éléments de catalogue en tant que résultats Genius.
- Répartition des requêtes de recherche par la source d’où elles proviennent, par exemple, Now Assist dans Agent virtuel, Portail de services.
- Liste des requêtes les plus courantes qui ont donné ou non des résultats Genius.

Indicateurs d’analyseurs de recherche d’utilisateurs

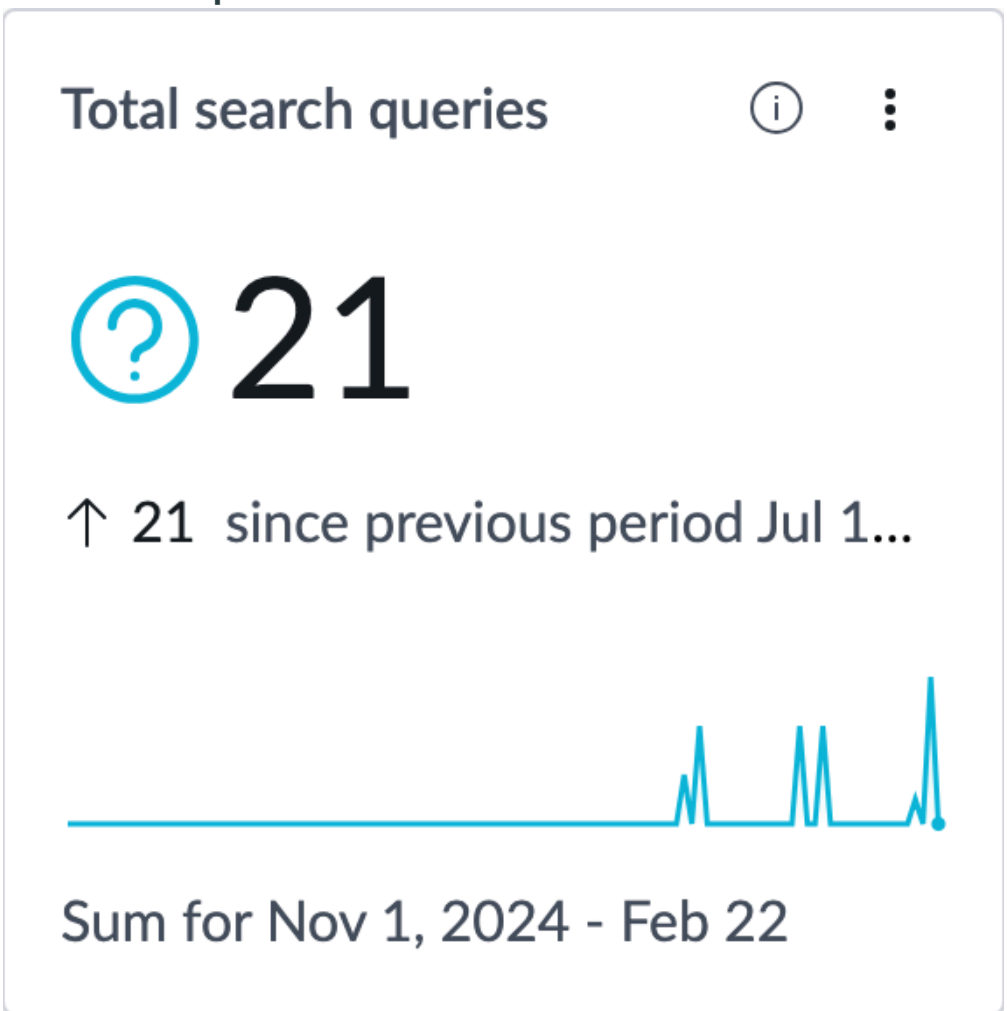
Nombre total de requêtes de recherche

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de requêtes de recherche traitées par Now Assist les canaux en libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur de requêtes de recherche totales



Requêtes avec des résultats Genius

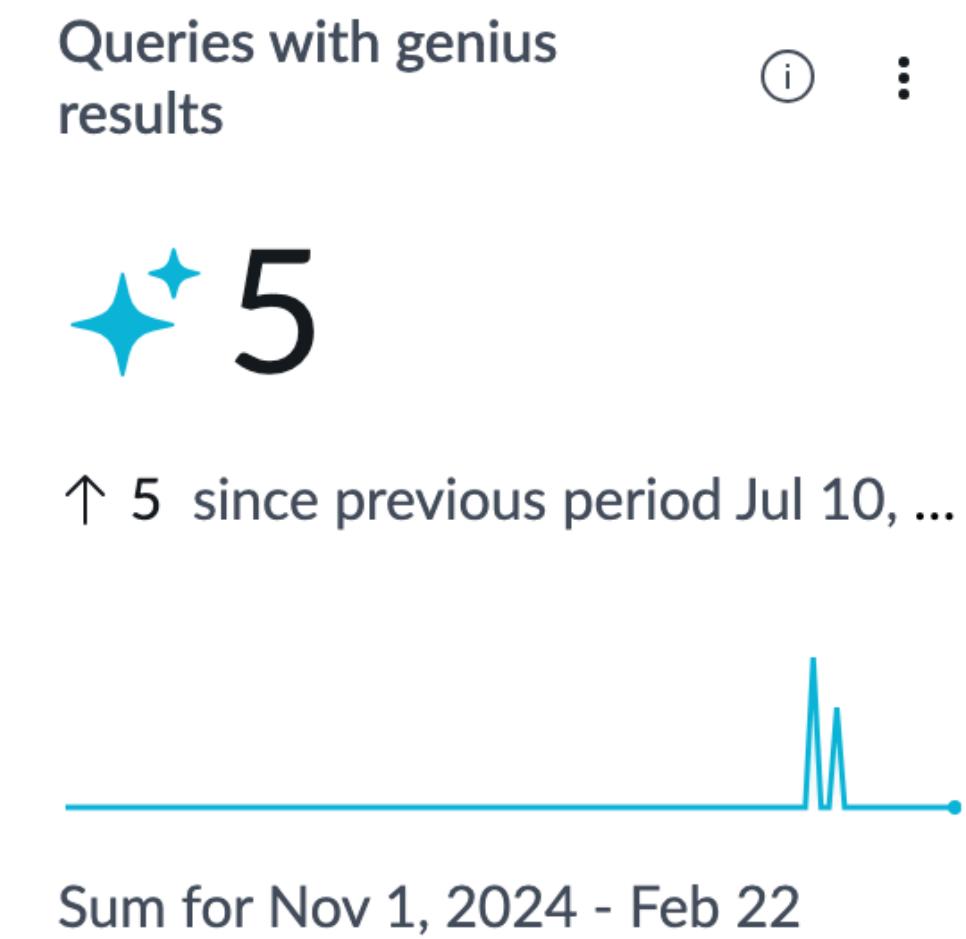
Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de résultats Genius renvoyés par Now Assist les utilisateurs à examiner.

Remarque :
Une requête peut avoir plusieurs résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec indicateur de résultats Genius



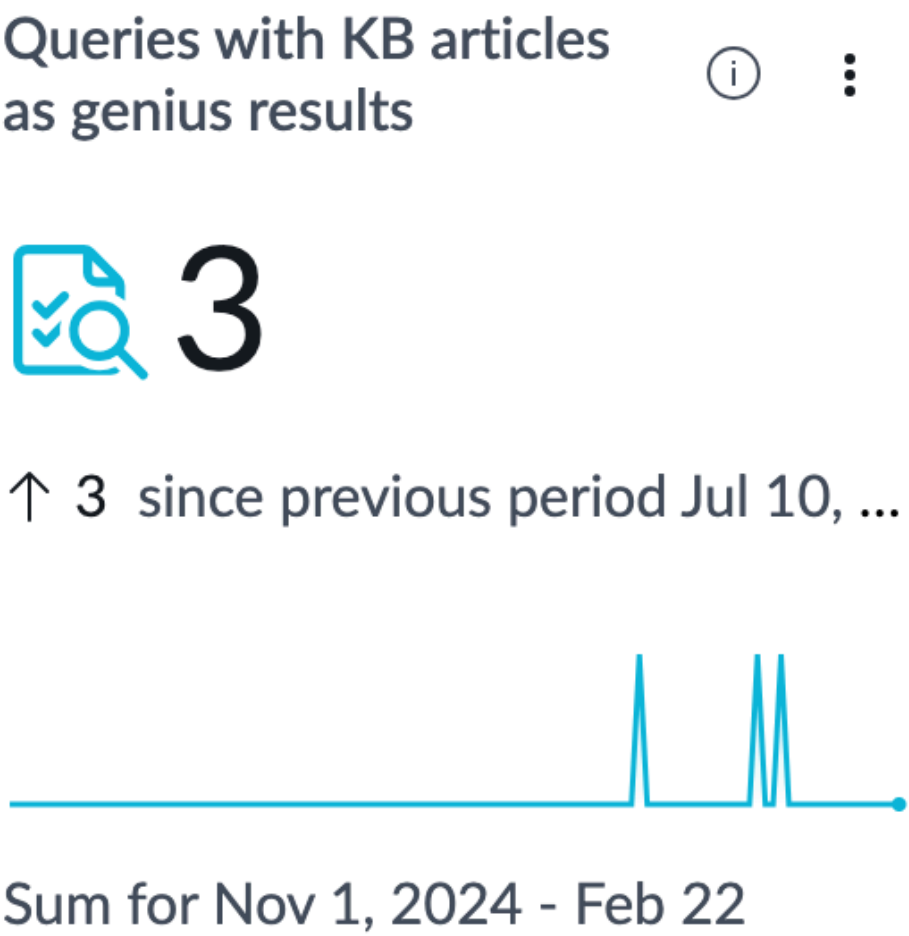
Requêtes avec Base de connaissances des articles en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche où Now Assist les articles ont été renvoyés Knowledge sous forme de résultats Genius que les utilisateurs doivent examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec des articles en Base de connaissances tant qu'indicateur de résultats Genius



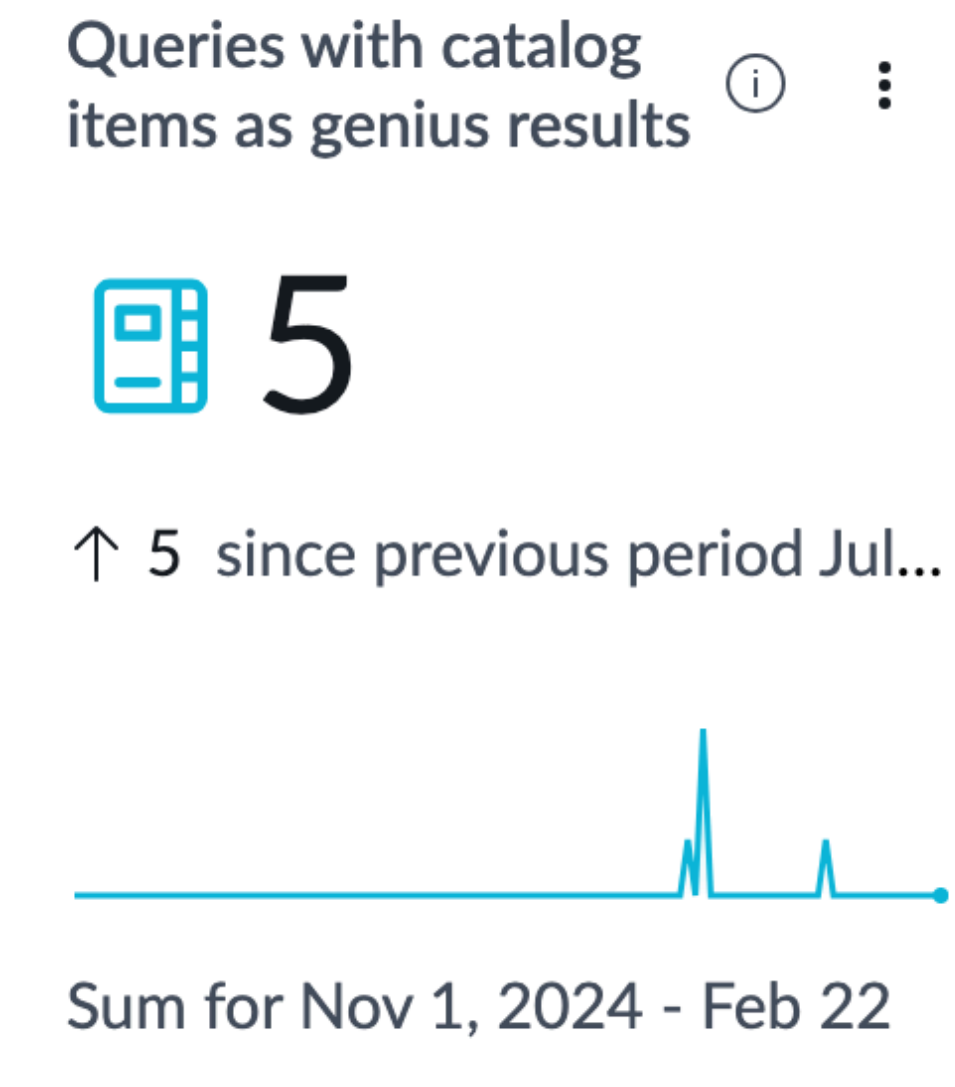
Requêtes avec des éléments de catalogue en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche où Now Assist des éléments de catalogue ont été renvoyés en tant que résultats Genius que les utilisateurs doivent examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requêtes avec des éléments de catalogue en tant qu'indicateur de résultats Genius



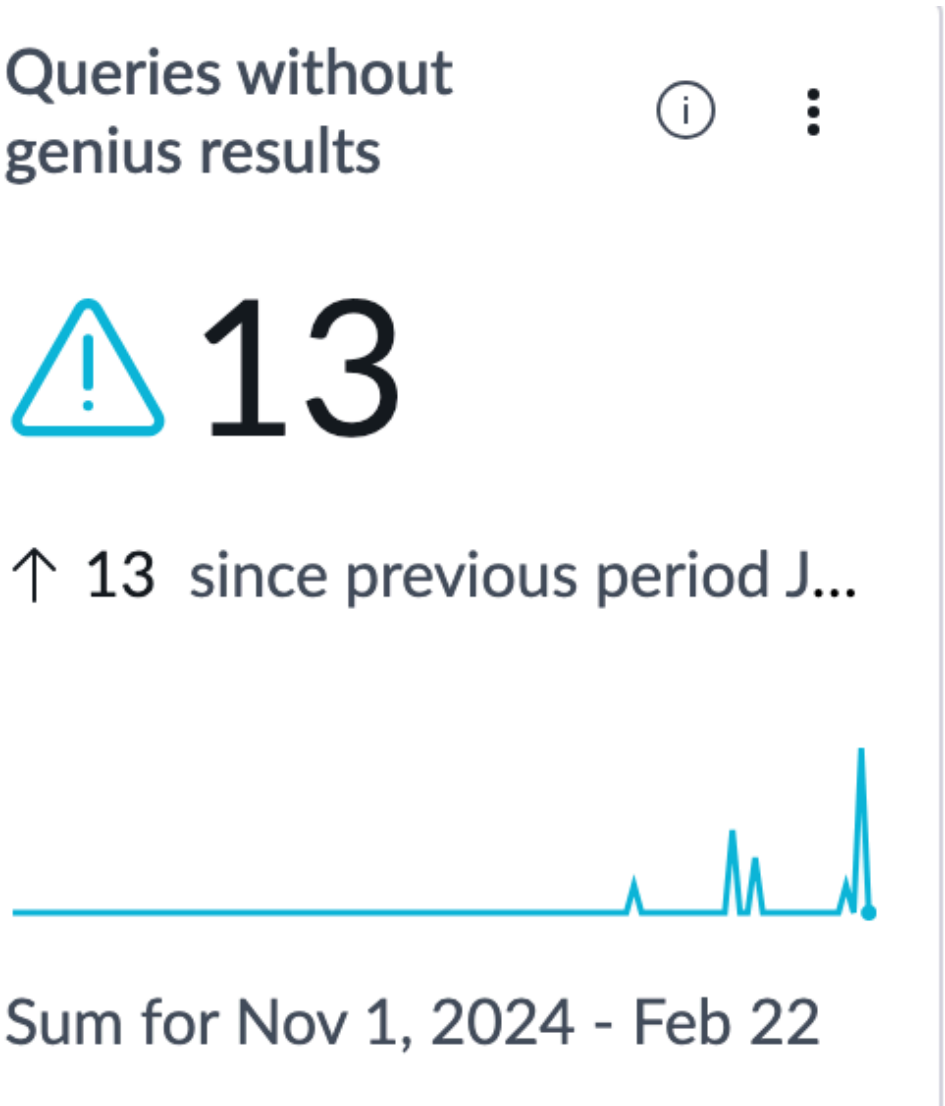
Requêtes sans résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de réponses pour lesquelles Now Assist aucune réponse de résultat Genius n'a été fournie par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

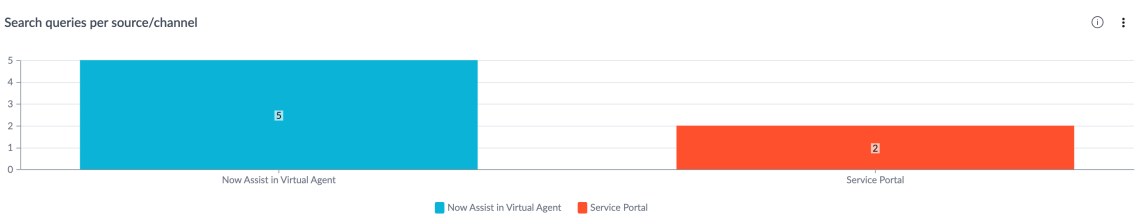
Requêtes sans indicateur de résultats Genius



Requêtes de recherche par source ou canal

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de requêtes de recherche traitées par chacune Recherche IA des sources ou canaux.

Requêtes de recherche par indicateur de source ou de canal



5 premières requêtes

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche par nombre de requêtes respectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5 premières requêtes

Top 5 queries

Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

5 principales requêtes sans résultats

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche qui n'ont donné aucun résultat.

5 principales requêtes sans indicateur de résultats

Top 5 queries without results

Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

5 principales requêtes générant des Knowledge articles en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche où Now Assist les articles ont été renvoyés Knowledge en tant que résultats Genius, avec le nombre de requêtes respectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5 principales requêtes entraînant des Knowledge articles en tant qu'indicateur de résultats Genius

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

5 principales requêtes aboutissant à des éléments de catalogue en tant que résultats Genius

Cette zone du tableau de bord affiche les cinq premières requêtes de recherche où Now Assist des éléments de catalogue ont été renvoyés en tant que résultats Genius, avec le nombre de requêtes respectif.

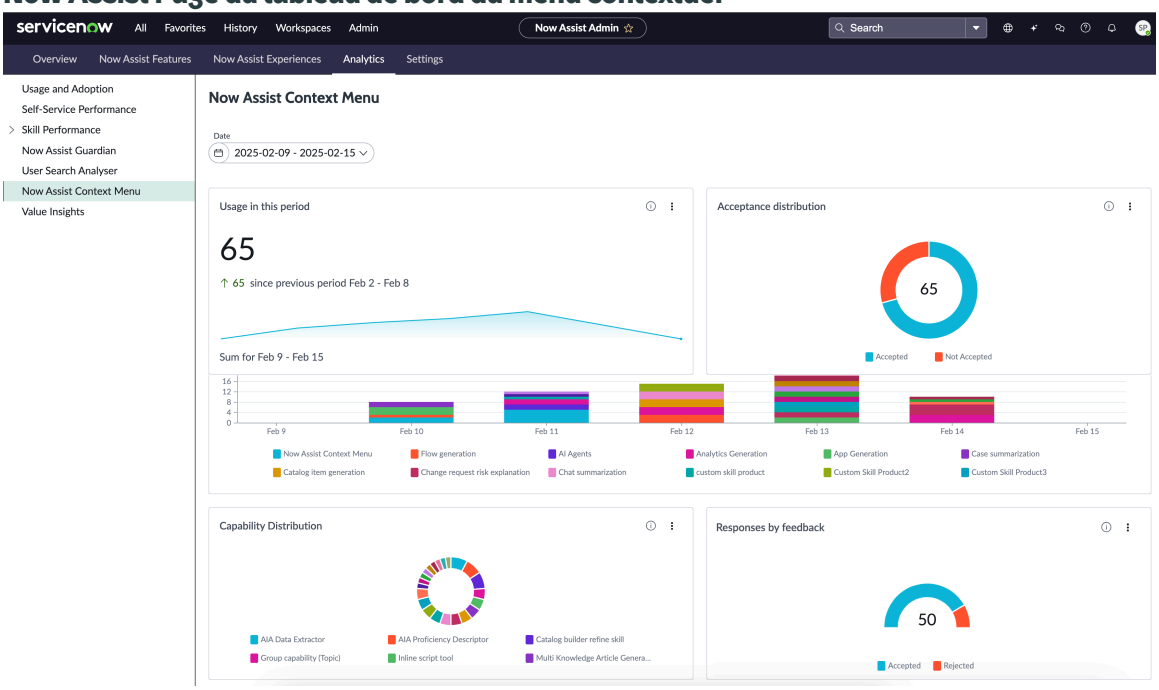
5 principales requêtes entraînant des éléments de catalogue en tant qu'indicateur de résultats Genius

Now Assist Analyse du menu contextuel

Surveillez l'utilisation et les Now Assist performances du menu contextuel.

Le Now Assist tableau de bord du menu contextuel aide les administrateurs à évaluer l'efficacité des actions du menu contextuel pour aider les agents à résumer, créer et modifier des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée.

Now Assist Page du tableau de bord du menu contextuel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs de la page du Now Assist tableau de bord du menu contextuel fournissent les informations suivantes. Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

- Nombre et distribution des actions du menu contextuel dans une plage de dates. Cet indicateur révèle l'échelle d'utilisation et les actions les plus et les moins utilisées.
- Acceptation et commentaires sur les actions du menu contextuel. Cet indicateur révèle les actions qui ont été acceptées ou rejetées par les utilisateurs avec un retour positif ou négatif.
- Le graphique des tendances d'utilisation révèle les modèles d'utilisation des actions du menu contextuel sur une plage de dates.

Now Assist Indicateurs de menu contextuel

Utilisation au cours de cette période

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total d'actions du menu contextuel utilisées dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

Indicateur d'utilisation au cours de cette période



Distribution d'acceptation

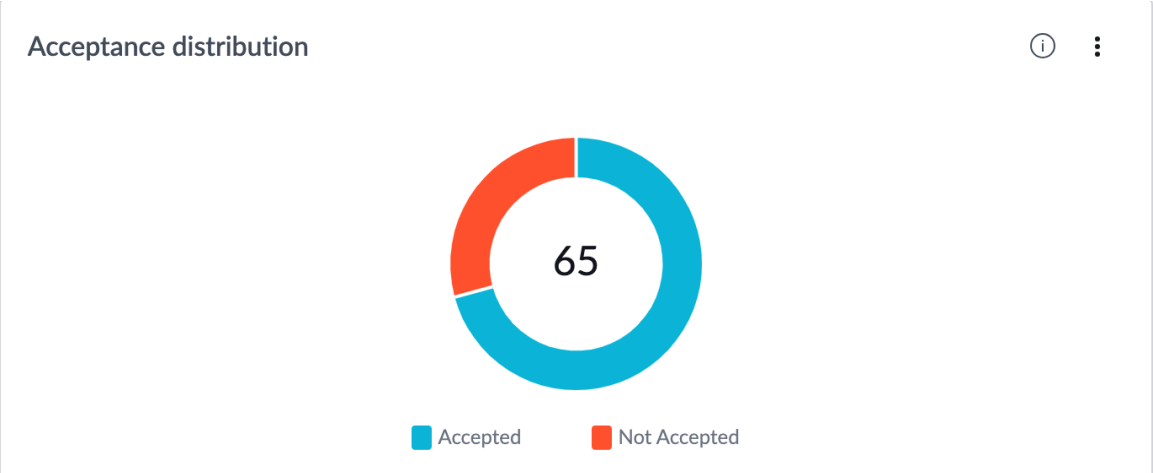
Cette zone du tableau de bord montre la répartition des actions du menu contextuel en fonction de Now Assist leur acceptation.

- Accepté : l'utilisateur a inséré la réponse du menu contextuel dans son espace de travail.
- Non accepté : l'utilisateur a fermé la fenêtre ou la boîte de dialogue contenant la réponse du menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

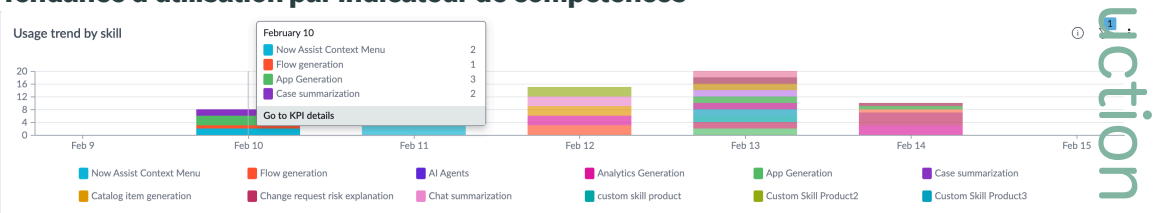
Indicateur de distribution d'acceptation



Tendance d'utilisation par compétence

Cette zone du tableau de bord affiche la tendance d'utilisation des actions du menu contextuel dans la plage de Now Assist dates sélectionnée.

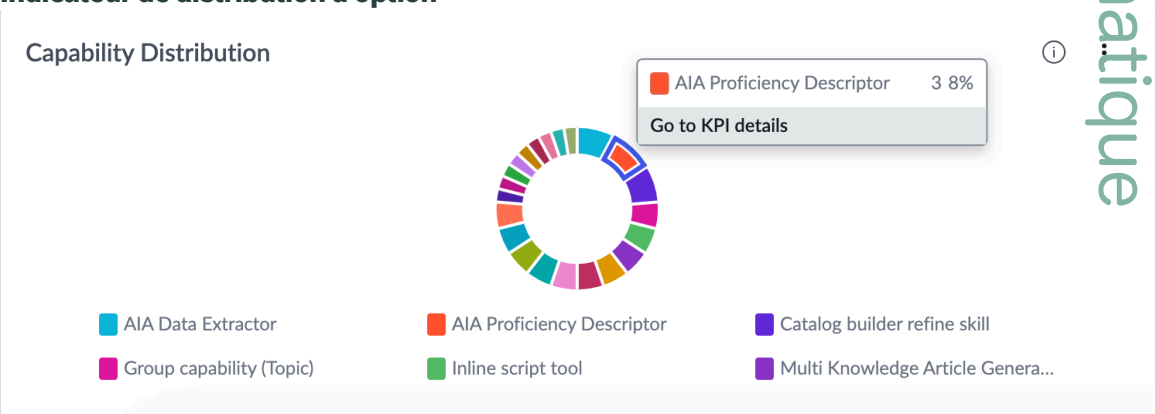
Tendance d'utilisation par indicateur de compétences



Distribution d'option

Cette zone du tableau de bord affiche la distribution d'utilisation de diverses Now Assist actions de menu contextuel dans la plage de dates sélectionnée.

Indicateur de distribution d'option



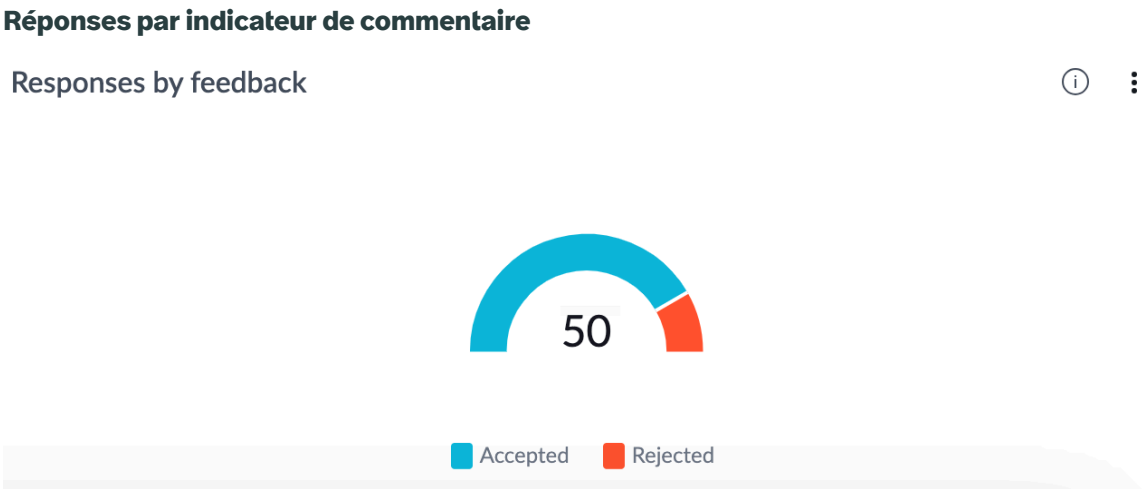
Réponses par commentaire

Cette zone du tableau de bord affiche une répartition des réponses du menu contextuel en fonction des Now Assist commentaires d'utilisateur reçus.

- Accepté : l'utilisateur a appuyé sur la réponse du menu contextuel.
- Rejeté : l'utilisateur a donné un pouce vers le bas sur la réponse du menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist Aperçus de la valeur

Obtenez un aperçu de la valeur réalisée à partir des compétences et des Now Assist fonctionnalités.

La Now Assist page de tableau de bord Aperçus de la valeur vous donne un aperçu des gains de productivité estimés résultant de l'utilisation Now Assist des compétences. Les gains de productivité sont classés en deux catégories : le temps d'écriture estimé économisé et le temps de lecture estimé économisé. Les points de données et les horodatages des enregistrements invoqués sont capturés et utilisés pour effectuer des calculs et des approximations du temps de lecture et d'écriture économisé par les utilisateurs à l'aide Now Assistde . Pour plus d'informations sur les données et les calculs qui sous-tendent chaque indicateur, reportez-vous à la section Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord .

Indicateurs du temps d'écriture estimé économisé

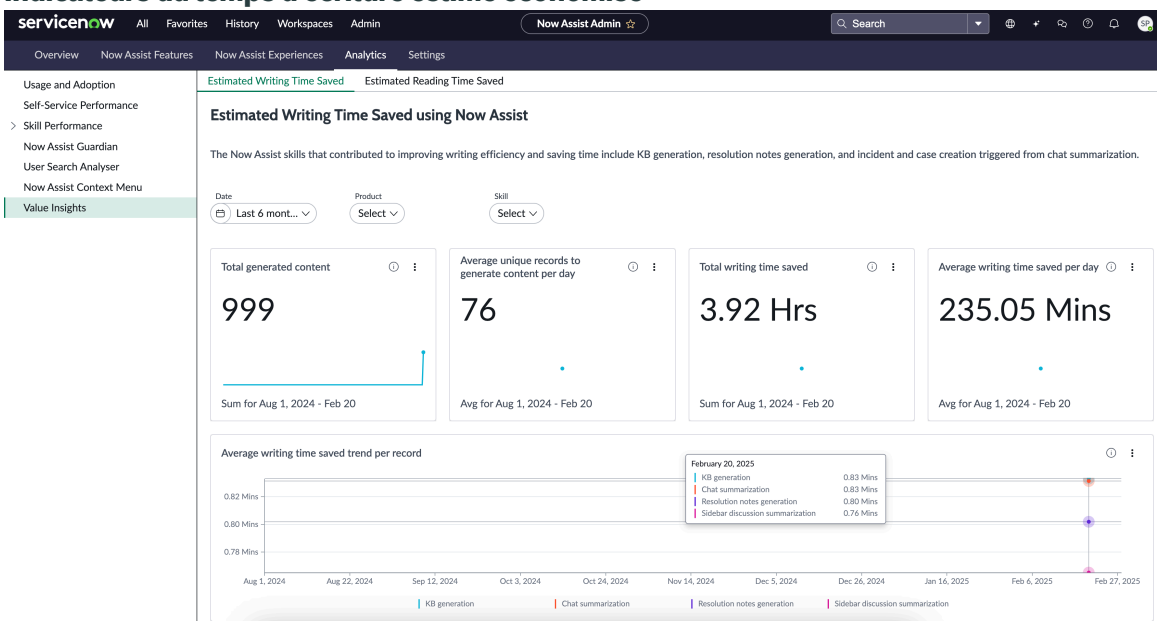
Now Assist Les compétences qui contribuent à améliorer l'efficacité de la rédaction et à gagner du temps comprennent Base de connaissances la génération, la génération de notes de résolution et la création d'incidents et de tickets déclenchés à partir de la synthèse de la messagerie instantanée. Le temps d'écriture économisé est une estimation du temps que l'utilisateur aurait autrement dû passer à écrire Knowledge des articles, des notes de résolution, des détails d'incidents et de tickets.

Remarque :
La formule suivante est utilisée pour calculer le temps d'écriture estimé économisé : (nombre de mots de la réponse générée par LLM)/(taux d'écriture). Par exemple, si les notes de résolution générées par la réponse LLM comportent 180 mots, le temps d'écriture estimé économisé est de 180/40, soit 4,5 minutes. Les calculs sont basés sur l'hypothèse que la réponse générée par LLM est acceptée dans son intégralité par l'utilisateur. Le taux d'écriture pris en compte pour les calculs est basé sur la moyenne de l'industrie pour le taux d'écriture, qui est de 40 mots par minute. Pour définir une valeur en fonction de vos besoins, ajoutez une propriété système par le nom `sn_na_analytics.wts.rate` et définissez la valeur en conséquence. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Add a system property .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs du temps d’écriture estimé économisé



Les indicateurs de la page de tableau de bord Estimation du temps d’écriture économisé fournissent les informations suivantes. Appliquez les filtres de date, de produit et de compétence en fonction de vos besoins.

- Temps d’écriture total économisé grâce à l’utilisation Now Assist des compétences pour générer du contenu.
- Le temps moyen économisé par enregistrement en utilisant les Now Assist compétences pour générer du contenu est un indicateur de productivité au niveau de l’enregistrement.
- Le temps moyen économisé par utilisateur en utilisant les Now Assist compétences pour générer du contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l’utilisateur individuel.

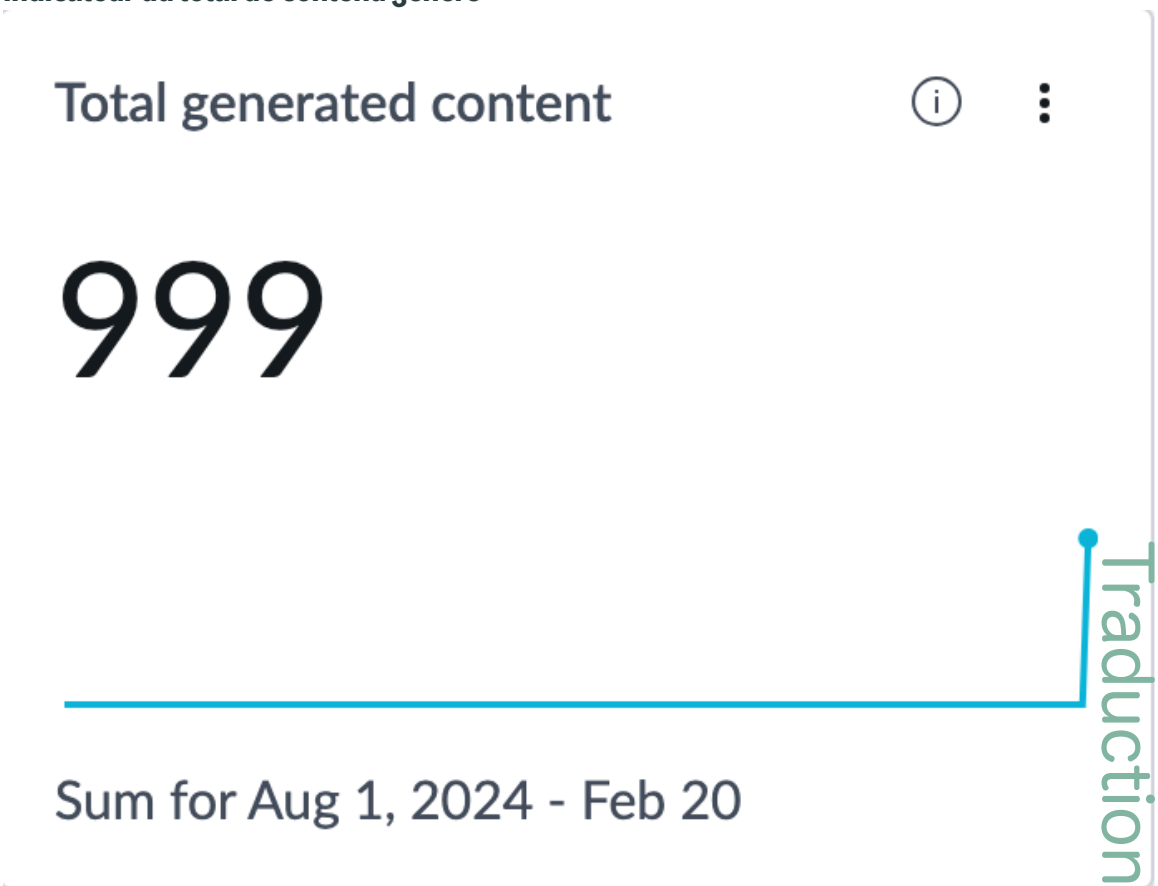
Total du contenu généré

Cette zone du tableau de bord indique le nombre de fois où le contenu a été généré à l’aide Now Assist de compétences qui ont contribué à gagner du temps à l’écrit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du total de contenu généré



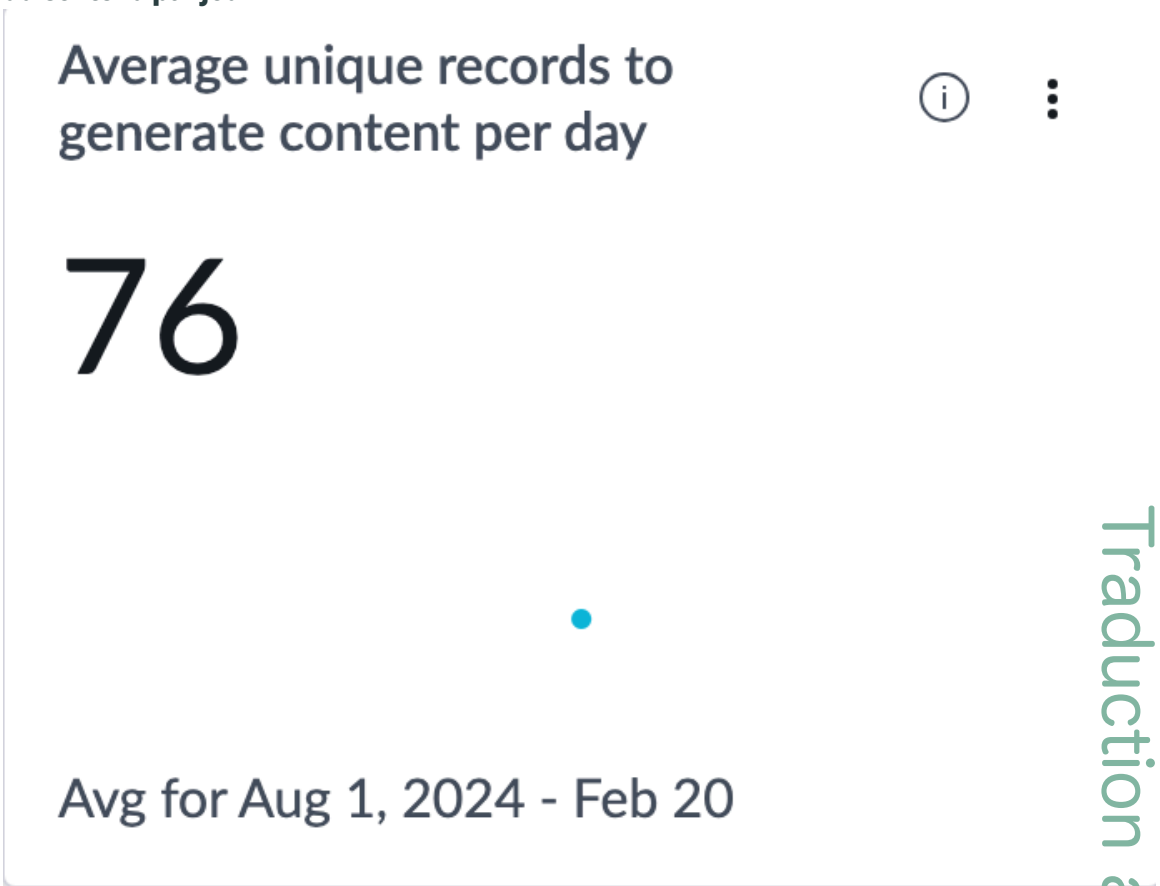
Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d’enregistrements uniques quotidiens utilisés par Now Assist les compétences pour générer du contenu qui a contribué à gagner du temps à l’écrit dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour



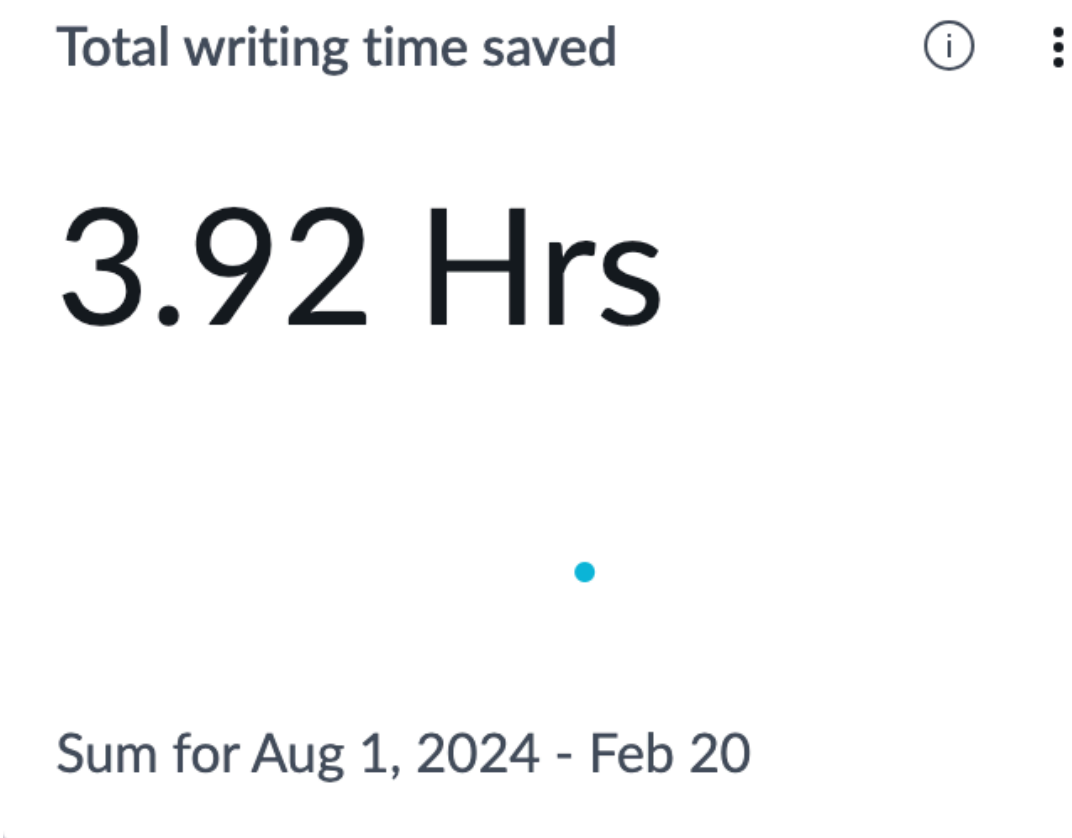
Temps d’écriture total économisé

Cette zone du tableau de bord affiche le temps total économisé en utilisant Now Assist des compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace. Le calcul est basé sur la moyenne de l’industrie pour le temps d’écriture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps d'écriture total gagné



Temps d'écriture moyen économisé par jour

Cette zone du tableau de bord montre le temps moyen gagné par jour en utilisant Now Assist les compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.

Traduction automatique

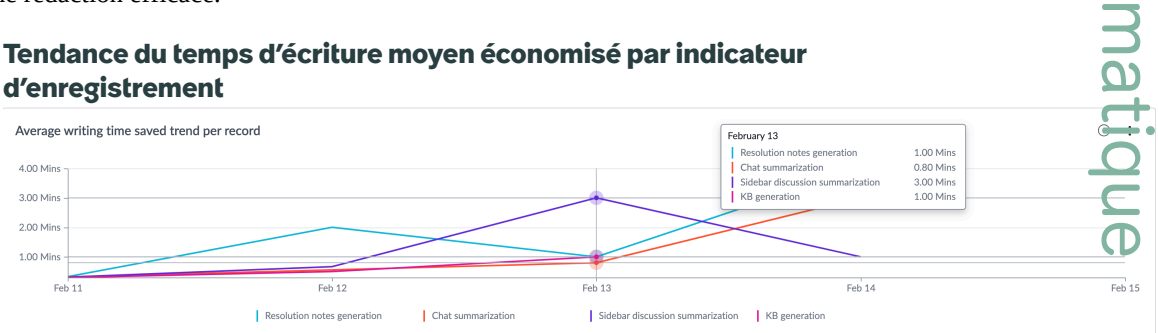
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps d’écriture moyen économisé par jour



Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par enregistrement

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par enregistrement en utilisant des Now Assist compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.



Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour générer du contenu pour une rédaction efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance du temps d'écriture moyen économisé par indicateur d'utilisateur

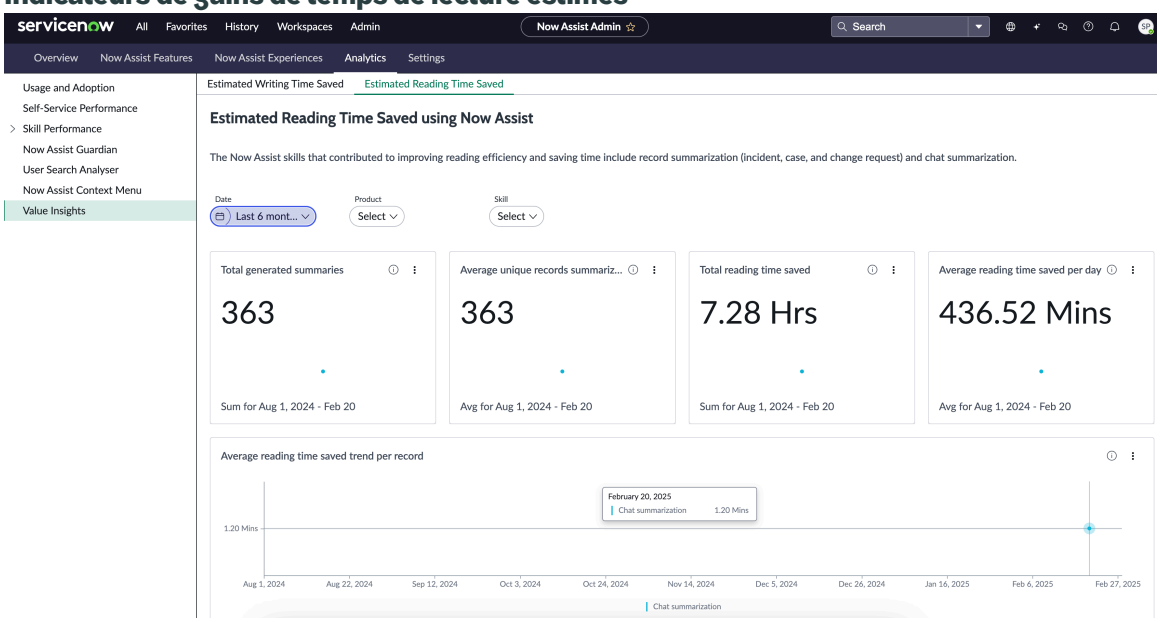


Estimation du temps de lecture économisé

Les compétences qui ont contribué à améliorer l'efficacité de la lecture et à gagner du temps comprennent la Now Assist synthèse des enregistrements (incident, ticket et demande de changement) et la synthèse de la messagerie instantanée.

Remarque :
La formule suivante est utilisée pour calculer le temps de lecture estimé économisé : (Nombre de mots du contenu d'un enregistrement - nombre de mots du résumé de l'enregistrement généré par LLM)/(Taux de lecture). La description brève, la description, la priorité, l'état et les activités de l'enregistrement de métadonnées constituent le contenu d'un enregistrement. Par exemple, si le contenu d'un enregistrement de ticket contient 420 mots et que le résumé du ticket généré par le LLM contient 180 mots, le temps de lecture estimé économisé est de (420-180)/240, soit 1 minute. Le taux de lecture pris en compte pour les calculs est basé sur la moyenne de l'industrie pour le taux de lecture, qui est de 240 mots par minute. Pour définir une valeur en fonction de vos besoins, ajoutez une propriété système par le nom `sn_na_analytics.rts.rate` et définissez la valeur en conséquence. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Add a system property .

Indicateurs de gains de temps de lecture estimés



Les indicateurs de la page de tableau de bord Estimation du temps de lecture économisé fournissent les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps de lecture total économisé grâce à l'utilisation Now Assist de compétences pour résumer le contenu.
- Le temps moyen économisé par enregistrement en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l'enregistrement.
- Le temps moyen économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu est un indicateur de la productivité au niveau de l'utilisateur individuel.

Nombre total de résumés générés

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre de résumés générés à l'aide Now Assist de compétences qui ont contribué à gagner du temps en lecture.

Indicateur du nombre total de résumés générés



Nombre moyen d'enregistrements uniques résumés par jour

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre moyen d'enregistrements uniques quotidiens utilisés par Now Assist les compétences pour résumer le contenu qui a contribué au temps gagné en lecture dans la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur Nombre moyen d’enregistrements uniques résumés par jour



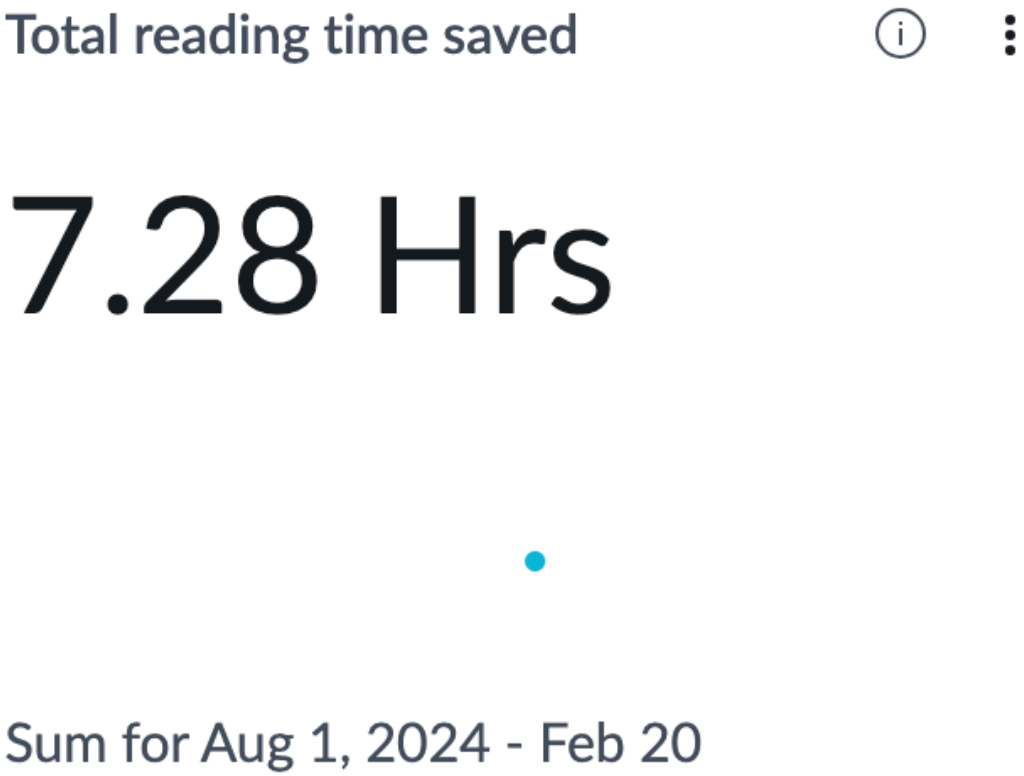
Temps de lecture total économisé

Cette zone du tableau de bord affiche le temps total économisé en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu afin d’améliorer l’efficacité de la lecture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur du temps de lecture total économisé



Temps de lecture moyen économisé par jour

Cette zone du tableau de bord montre le temps moyen gagné par jour en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu pour une lecture efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

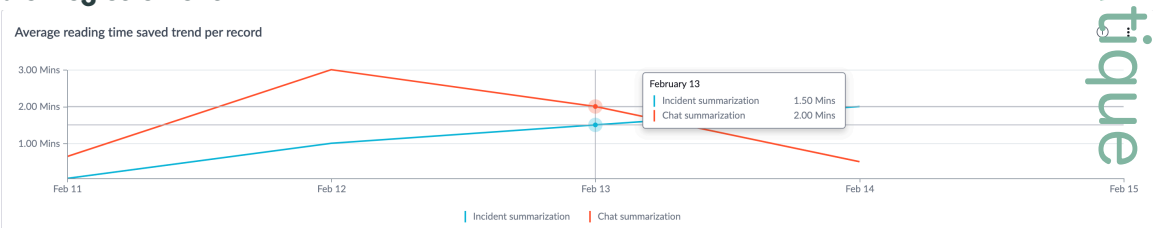
Indicateur du temps de lecture moyen économisé par jour



Tendance moyenne des gains de temps de lecture par enregistrement

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par enregistrement en utilisant des Now Assist compétences pour résumer le contenu pour une meilleure efficacité de lecture.

Tendance du temps de lecture moyen économisé par indicateur d'enregistrement



Tendance moyenne des gains de temps de lecture par utilisateur

Cette zone du tableau de bord affiche un graphique de tendance du temps moyen (en minutes) économisé par utilisateur en utilisant Now Assist des compétences pour résumer le contenu à des fins de lecture.

Tendance moyenne des gains de temps de lecture par indicateur d'utilisateur

Référence Analyses Now Assist

Analyses Now Assist Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles d'utilisateur et les détails des indicateurs sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses Now Assist rôles

Analyses Now Assist Nécessite certains rôles pour afficher et gérer la fonctionnalité du tableau de bord.

Analyses Now Assist Visionneuse [sn_na_analytics.viewer]

Les utilisateurs disposant du Analyses Now Assist rôle Visionneur peuvent afficher le tableau de Analyses Now Assist bord dans la Now Assist Admin console et disposent d'un accès en lecture aux tables de sources de données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Analyses Now Assist Administrateur [sn_na_analytics.admin]

Les utilisateurs disposant Analyses Now Assist du rôle administrateur peuvent afficher le tableau de Analyses Now Assist bord dans la Now Assist Admin console, et lire et écrire dans certaines tables de sources de données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Analyses Now Assist Visionneuse [sn_na_analytics.viewer].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Analyses Now Assist Détails de l'indicateur du tableau de bord

Les détails de l'indicateur vous aident à comprendre les données et les calculs qui sous-tendent un indicateur présenté sous la forme d'une visualisation sur le tableau de bord.

Analyses Now Assist Les indicateurs contiennent les détails suivants : type d'indicateur, source de données, calcul, répartitions disponibles, unité, etc.

Pour accéder à ces indicateurs, accédez à **Administration de Platform Analytics** > **Indicateurs**. Vous devez disposer du rôle d'administrateur d'analyse Now Assist [sn_na_analytics_admin] pour accéder aux indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces indicateurs collectent des données à une fréquence quotidienne. Les données ne sont disponibles que pour les dates antérieures à la date actuelle. Si vous voulez voir les résultats du jour en cours, vous devez attendre le lendemain.

Détails des indicateurs d'utilisation et d'adoption

Indicateur	Type d'indicate	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitio disponibl	Objectif	Fréquenc	Unité	Précision
Nombre total d'actions Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre de toutes les actions	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow		Tous les jours	nº	0
Actions quotidiennes de Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions quotidiennes	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateu	Type d'indicate	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitio disponibl	Objectif	Fréquenc	Unité	Précision
				des compétences, par workflow				
Nombre quotidien moyen d'utilisateurs uniques qui s'engagent avec Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Moyenne des utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative		Tous les jours	nº	0
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec Now Assist	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative		Tous les jours	nº	0
Distribution des groupes de compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences quotidiennes regroupées par fonctionnalités de l'IA générative,	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
			par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences	générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow				
Comparaison de l'utilisation quotidienne par workflow	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions regroupées par workflow	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow		Tous les jours	nº	0
Tendance de l'engagement des compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'actions regroupées par compétence	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateur	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par configuration des compétences, par workflow				
Départements avec la plus forte utilisation	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_log]	Nombre d'actions regroupées par département d'utilisateur et triées par ordre décroissant	Par département, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Comparaison des actions Now Assist par département d'utilisateur	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_log]	Nombre d'actions regroupées par département de l'utilisateur	Par département, par configuration des compétences		Tous les jours		
Détails du commentaire	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions regroupées par famille de compétences	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	Nombre d'actions avec commentaires regroupés par famille de compétences	Par commentaire, Par famille de compétences, Par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateu	Type d'indicate	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitio disponibl	Objectif	Fréquenc	Unité	Précision
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_avec metade commentaires/ Nombre total d'actions) x 100 regroupés par famille de compéten ces		Par famille de data] compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	%	2
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_dog_by metade Feedback is Accepted (Par commentaire) regroupés par famille de compéten ces		Par famille de data] compétences, Par configuration des compétences, Par commentaire		Tous les jours	nº	0
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_dog_by metade Feedback est Accepté/ Nombre total d'actions avec commentaires) x 100 regroupés par famille de compéten ces		Par configuration des data] compétences, par famille de compétences		Tous les jours	%	2
Détails des erreurs	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_regroupé de data] par famille de compétences	Nombre d'actions	Par famille de data] compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateu	Type d'indicate	Table source de l'indicateur	Calcul	Répartitio disponibl	Objectif	Fréquenc	Unité	Précision
	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_	Nombre d'actions avec état d'erreur regroupées par famille de compétences	Par état des métadonnées du journal d'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_	(Nombre d'actions avec état d'erreur/ Nombre total d'enregistrements de métadonnées de l'IA générative) x 100 regroupés par famille de compétences	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	%	2

Détails des indicateurs de performance en libre-service

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de requêtes	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_	Nombre de requêtes event]	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation				
Nombre total de réponses à la requête	Automatisé	Activité d'événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event_activity]	Nombre de réponses	Par commentaire d'activité d'événement de réorientation, Par type d'activité d'événement de réorientation, Par direction d'activité d'événement de réorientation, Par source de réorientation, Par source de journal de réorientation		Tous les jours	nº	0
État de résolution de la requête	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_event]	Nombre de requêtes où l'état de résolution de la requête est résolu	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				journal de réorientation				
Taux de résolution	Formule		(Nombre d'événements de réorientation pour lesquels l'état de résolution de la requête est Résolu/ Nombre d'événements de réorientation) x100			Tous les jours	%	0
Événements initiés par l'utilisateur	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_reorient]	Nombre de requêtes regroupées par source de réorientation	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation		Tous les jours	nº	0
Conversations réussies par aptitude	Automatisé	Événement de réorientation d'analyse Now Assist [sn_na_def_reorient]	Nombre de requêtes où l'état de résolution de la requête est résolu, regroupées par	Par source de réorientation, par résultat d'événement de réorientation, par type de résultat d'événement		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
			source de réorientation	de réorientation, par état de résolution de la requête, par source de journal de réorientation				

Détails des indicateurs de performance des compétences

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement des compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences regroupées par compétence	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow		Tous les jours	nº	0
Nombre d'actions	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre total d'exécutions de compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				configuration des compétences, par workflow				
Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative		Tous les jours	nº	0
Nombre total d'utilisateurs actifs quotidiens par compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens regroupés par configuration des compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative		Tous les jours	nº	0

Détails de l'indicateur de détails des compétences

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement	Automatisé	Journal d'utilisation	Nombre d'exécutions de	Par fonctionnalité de l'IA		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
des compétences		de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	compétences suggérées par configuration des compétences	générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow				
Nombre total d'actions de compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences	Par fonctionnalité de l'IA générative, par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par famille de compétences, par configuration des compétences, par workflow		Tous les jours	nº	0
Actions de compétences acceptées	Automatisé	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_usage_log_metadata]	Nombre d'exécutions de compétences où le commentaire est accepté	Par commentaire, Par compétence acceptée sans modifications, Par configuration des compétences, Par famille de compétences		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Taux d'acceptation	Formule	Métadonnées du journal d'IA générative[sys_gen_ai_log_metadata]	(Nombre d'exécutions de compétences où les commentaires sont acceptés/ Nombre d'exécutions de compétences) x100	Par configuration des compétences		Tous les jours	%	0
Utilisateurs actifs quotidiens	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques quotidiens	Par fonctionnalité de l'IA générative, Par configuration des compétences, Par famille de compétences, Par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative		Tous les jours	nº	0

Détails de l'indicateur de compétences personnalisées

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Tendance de l'engagement des compétences par workflow	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par workflow	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée		Tous les jours		0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				(type de produit), Par statut d'achèvement des compétences personnalisées, Par configuration des compétences				
Tendance de l'engagement des compétences par produits	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par produits	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée (type de produit), Par statut d'achèvement des compétences personnalisées, Par configuration des compétences		Tous les jours		0
Tendance de l'engagement des compétences par fonctionnalités	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'exécutions de compétences personnalisées regroupées par fonctionnalités	Par compétence personnalisée (type de workflow), Par compétence personnalisée (type de fonctionnalité), Par compétence personnalisée (type de produit), Par statut d'achèvement		Tous les jours		0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
				des compétences personnalisées, Par configuration des compétences				
Utilisateurs uniques quotidiens qui interagissent avec la compétence	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre d'utilisateurs uniques ayant exécuté des compétences personnalisées	Par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Exécuté avec succès	Formule	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	(Nombre d'exécutions de compétences personnalisées avec l'état Terminé/ Nombre d'exécutions de compétences personnalisées)x100	Par configuration des compétences		Tous les jours	%	2
Commentaire sur les compétences	Automatisé	Journal d'utilisation de l'IA générative[sys_gen_ai_usage_log]	Nombre	Par commentaire, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0

Gardien Now Assist Détails de l'indicateur de garde-fou de contenu offensant

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Latence ajoutée par GuardRail	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Temps moyen nécessaire au garde-fou pour évaluer le contenu offensant	Par configuration des compétences		Tous les jours	Millisecondes	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Pourcentage marqué comme offensant	Formule	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	(Nombre d'occurrences de contenu offensant/ Nombre total d'appels LLM pour lesquels le garde-fou a été activé)x100	Par configuration des compétences		Tous les jours	%	0
Total des occurrences de contenu offensant	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Catégories de contenu offensant	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant regroupées par catégories	Par type de catégorie offensant, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Occurrences de contenu offensant par compétence	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Nombre d'occurrences de contenu offensant regroupées par compétence	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0

Gardien Now Assist Détails de l'indicateur de garde-fou d'injection d'invite

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Latence ajoutée par GuardRail	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_generative_ai_metric]	Temps moyen nécessaire au garde-fou pour évaluer	Par configuration des compétences		Tous les jours	Millisecondes	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
			l'injection d'invite					
Pourcentage marqué comme injection d'invite	Formule	Mesure de l'IA générative[sys_genai_metric]	(Nombre d'occurrences d'injection d'invite/ Nombre total d'appels LLM pour lesquels le garde-fou a été activé)x100	Par configuration des compétences		Tous les jours	%	0
Nombre total d'occurrences de l'injection d'invite	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_genai_metric]	Nombre d'occurrences d'injection d'invite	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Occurrences de l'injection d'invite par compétence	Automatisé	Mesure de l'IA générative[sys_genai_metric]	Nombre d'occurrences d'injection d'invite regroupées par compétence	Par valeur de mesure de l'IA générative, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0

Détails de l'indicateur de l'analyseur de recherche d'utilisateur

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de requêtes de recherche	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes de recherche	Non applicable		Tous les jours	nº	0
Requêtes avec des résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de résultats Genius affichés	Non applicable		Tous les jours	nº	0
Requêtes avec des	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
articles de la base de connaissances en tant que résultats Genius			requêtes où l'ID du terme de recherche est Base de connaissances					
Requêtes avec des éléments de catalogue en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Catalogue	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0
Requêtes sans résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Aucun résultat	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0
Requêtes de recherche par source/ canal	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes regroupées par source	Par source de réorientation		Tous les jours	nº	0
5 premières requêtes	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0
5 principales requêtes sans résultats	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche n'est Aucun résultat	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0
5 principales requêtes générant des articles de la base de connaissances	Automatisé	Valeur[sys_variable_va	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est la	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
en tant que résultats Genius			base de connaissances					
5 principales requêtes aboutissant à des éléments de catalogue en tant que résultats Genius	Automatisé	Valeur[sys_variable_value]	Nombre de requêtes où l'ID du terme de recherche est Catalogue	Terme de recherche		Tous les jours	nº	0

Now Assist Détails de l'indicateur d'analyse du menu contextuel

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Utilisation au cours de cette période	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions où la source est Menu contextuel Now Assist	Par commentaire, Par NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence		Tous les jours	nº	0
Distribution d'acceptation	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions pour lesquelles le contenu généré par Menu contextuel Now Assist est Groupé par accepté	Par commentaire, Par NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
			ou non accepté	de compétence				
Tendance d'utilisation par compétence	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions du générateur contextuel regroupées par compétences Now Assist	Par commentaire, Par NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence		Tous les jours	nº	0
Distribution d'option	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions du générateur contextuel regroupées par aptitude	Par commentaire, Par NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence		Tous les jours	nº	0
Réponses par commentaire	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Nombre d'actions du générateur commentaires sur le contenu généré par Now Assist sont regroupés par acceptation ou refus.	Par commentaire, Par NAcm, Par configuration des compétences, Par commentaire, Par état, Par aptitude de compétence		Tous les jours	nº	0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Détails de l’indicateur de temps d’écriture économisé des aperçus de la valeur

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l’indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Total du contenu généré	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_log]	Somme des [sys_generative_log] de compétences ayant contribué au gain de temps d’écriture	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Nombre moyen d’enregistrements uniques pour générer du contenu par jour	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_log]	Somme des [sys_generative_log] uniques avec du contenu généré par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Temps d’écriture total économisé	Formule	Journal d’IA générative[sys_generative_log]	Temps d’écriture total économisé en minutes converti en heures	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Heures	2
Temps d’écriture moyen économisé par jour	Automatisé	Journal d’IA générative[sys_generative_log]	Temps d’écriture total économisé par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps d’écriture par enregistrement	Formule	Journal d’IA générative[sys_generative_log]	Temps d’écriture total économisé par jour/ Nombre total d’enregistrements uniques avec contenu	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
			généré par jour					
Tendance moyenne des gains de temps d'écriture par utilisateur	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps d'écriture total économisé par jour/ Nombre total d'utilisateurs uniques ayant exécuté les compétences qui ont contribué au gain de temps d'écriture par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2

Now Assist Détails de l'indicateur de temps de lecture économisé des aperçus de la valeur

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartitior disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
Nombre total de résumés générés	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des compétences qui ont contribué au gain de temps de lecture	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Nombre moyen d'enregistrements uniques résumés par jour	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Somme des enregistrements uniques résumés par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	nº	0
Temps de lecture	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total	Par famille de compétences,		Tous les jours	Heures	2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Type d'indicateu	Table source de l'indicateu	Calcul	Répartition disponible	Objectif	Fréquence	Unité	Précision
total économisé			économisé en minutes converti en heures	par configuration des compétences				
Temps de lecture moyen économisé par jour	Automatisé	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ nombre de jours	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps de lecture par enregistrement	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ Nombre total d'enregistrements uniques résumés par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2
Tendance moyenne des gains de temps de lecture par utilisateur	Formule	Journal d'IA générative[sys_generative_ai_log]	Temps de lecture total économisé par jour/ Nombre total d'utilisateurs uniques ayant exécuté les compétences qui ont contribué aux gains de temps de lecture par jour	Par famille de compétences, par configuration des compétences		Tous les jours	Minutes	2

Now LLM Service mises à jour

Fournit Now LLM Service un accès à des grands modèles de langage (LLM) spécialisés développés par ServiceNow. Il donne également accès à des LLM open source sélectionnés, configurés ou améliorés par ServiceNow, à partir de la communauté ServiceNow et de partenaires. Examinez ces documents de référence et ces cartes de modèle pour plus d'informations sur les Now LLM Service modèles utilisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de modèles

Les grands modèles de langage (LLM) sont des modèles d'apprentissage automatique complexes qui sont entraînés sur de grands ensembles de données tels que des sites Web et de la documentation pour effectuer des tâches liées à la langue, telles que la génération de texte pour les résumés de cas et les notes de résolution.

Les cartes de modèle expliquent le contexte spécifique du modèle, l'utilisation prévue, les données de formation, les limites et d'autres informations importantes.

Ces cartes de modèle sont destinées aux compétences qui utilisent le Now LLM Service. Certaines compétences, telles que Now Assist la commande de catalogue multi-tours, utilisent Azure OpenAI à la place. Pour voir quel LLM une compétence utilise, vous pouvez consulter la liste des compétences dans la Now Assist Admin console et examiner la colonne Service LLM.

Carte de modèle pour LLM texte-texte ServiceNow

Modèle utilisé pour les cas d'utilisation conversationnels tels que l'exécution de rubriques d'Agent virtuel et les cas d'utilisation de catalogue conversationnel et d'assistant d'agent tels que l'analyse des alertes, Recherche IA et la synthèse des incidents, des tickets et de la messagerie instantanée.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM texte-code

Modèle utilisé pour la génération de code.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM meilleure action suivante du flux

Modèle utilisé pour les recommandations de flux.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM text-to-flow

Modèle utilisé pour la génération de flux.

Carte de modèle pour ServiceNow SLM texte-texte

Modèle utilisé pour le Gardien Now Assist, le texte en texte chiffré et d'autres cas d'utilisation qui exigent une inférence rapide et un débit élevé.

Carte de modèle pour ServiceNow grand modèle de langue

Modèle utilisé pour les solutions basées sur l'IA afin de prendre en charge la compréhension du langage naturel, l'automatisation et l'aide à la décision.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Carte de modèle pour ServiceNow petit modèle de langage

Modèle utilisé pour les applications d'IA d'entreprise en améliorant l'automatisation basée sur le texte et la génération de contenu dans les workflows ServiceNow.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Carte de modèle pour ServiceNow Modèle de langage important tiers

Modèle utilisé pour les solutions basées sur l'IA pour la génération de texte, le résumé et l'IA conversationnelle.

Cette carte de modèle est disponible dans le patch 1 de Yokohama et les versions ultérieures.

Mars 2025

Un puissant petit modèle de langage (SLM) à usage général de 12B conçu pour améliorer un large éventail d'applications, y compris les cas d'utilisation de texte-code et d'agent,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a été publié. Affiné sur Mistral-Nemo-12B, il rationalise le déploiement et consolide de multiples fonctionnalités en une architecture unique.

Principales améliorations :

- Optimisé pour répondre aux cas d'utilisation : améliore la synthèse des tickets, la synthèse de la messagerie instantanée, les notes de résolution et la génération de bases de connaissances dans toutes les langues prises en charge, notamment en améliorant la qualité du japonais.
- Performances supérieures de texte en code et de texte en texte chiffré : Offre des avancées majeures dans l'édition et la génération de Glide JavaScript et de JavaScript générique, ainsi qu'une précision améliorée dans la génération et l'exécution des requêtes pour les bases de données structurées.
- Modération et sécurité du contenu robustes : offre une protection renforcée contre les invites contradictoires, les tentatives de jailbreak et la génération de contenu nuisible, garantissant un déploiement plus sûr grâce au filtrage de contenu intégré.
- Déploiement de modèle unifié : intègre les tâches liées à ServiceNow dans un seul modèle, réduisant ainsi la complexité du système tout en améliorant les performances globales.
- Meilleure adhérence des instructions : offre un meilleur suivi des instructions et une meilleure cohérence à différents niveaux de rigueur des invites et des instructions que le NowLLM text-to-text actuel.

Novembre 2024

Plusieurs améliorations clés ont été ajoutées à l'qui visent à améliorer les performances et la Now LLM Service qualité.

- Prise en charge multilingue : Now LLM Service prend en charge 8 langues supplémentaires, ce qui permet aux équipes internationales d'utiliser le modèle dans leur langue maternelle.

  Les langues prises en charge sont : anglais, allemand, espagnol, français, japonais, néerlandais, français canadien, portugais brésilien et italien.

- Prise en charge du format JSON : le modèle fournit désormais une sortie au format JSON, ce qui facilite l'intégration des développeurs à diverses applications et l'automatisation des flux de travail de manière transparente.
  - Réponses déterministes : le mode JSON garantit une sortie structurée et cohérente, ce qui améliore la prévisibilité et la fiabilité lors de l'intégration aux applications.
  - Réduction des erreurs : contrairement au mode texte de forme libre, les réponses JSON sont moins sujettes aux erreurs de formatage ou aux caractères parasites, ce qui minimise les problèmes d'intégration.
  - Consommation de jetons plus faible : la structure fixe de JSON peut réduire l'utilisation des jetons, ce qui le rend plus efficace et plus rentable pour les applications à fréquence de réponse élevée.
- Améliorations du suivi des instructions : Le modèle a été affiné pour comprendre et suivre les instructions plus précisément. Cela permet au modèle de fournir des réponses plus précises et exploitables, aidant ainsi les utilisateurs à obtenir les informations dont ils ont besoin plus rapidement et plus efficacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Now Assist

Les rubriques de référence incluent des informations sur les rôles d'utilisateur, l'utilisation des données et la séparation de domaine pour Now Assist.

Now Assist Admin rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la Now Assist Admin fonctionnalité.

Administrateur Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Cet utilisateur peut créer et mettre à jour l'expérience en modifiant et en configurant les Now Assist Admin compétences.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Utilisateur ACE [ace_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Now Assist Admin Utilisateur de la console [sn_nowassist_admin.user]

Cet utilisateur peut accéder à la console et afficher les compétences et leurs configurations, mais ne peut pas effectuer de modifications.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Utilisateur du panneau Now Assist [now_assist_panel_user]

Utilisateurs qui ont accès au Now Assist panneau.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Politique d'utilisation des données utilisateur pour Now Assist

Now Assist est conçu pour assurer la sécurité des données utilisateur. Vous pouvez également masquer les données sensibles ou refuser le partage de données pour des améliorations de modèle.

Comment vos données sont envoyées et stockées

Vos charges de travail d'IA sont envoyées en toute sécurité via Transport Layer Security (TLS) 1.2 de votre ServiceNow instance vers l'un des trois centres de calcul centralisés ServiceNow (centres de données avec GPU pour les charges de travail d'IA), où le traitement de prédiction de l'IA a lieu. Les données utilisées pour générer la réponse sont supprimées des concentrateurs de calcul une fois que la réponse a été générée. Le résultat est ensuite renvoyé à l'instance ServiceNow .

Les données d'entrée et de sortie ne sont ni mises en cache ni stockées sur le concentrateur de calcul et sont transitoires.

Vos données ne sont pas mélangées avec d'autres données client lors de leur utilisation Now LLM Service pour l'IA générative.

En outre, il n'y a pas de mélange de données pour les instances séparées par domaine lorsque vous utilisez des services d'IA générative.

Le cas échéant, ServiceNow peut tirer parti des services de point de terminaison tiers (par exemple Azure OpenAI , Service) pour augmenter Now LLM Service les capacités d'alimentation Now Assist . En outre, pour confirmer la qualité du service, ServiceNow vous pouvez utiliser des GPU hébergés par Azure pour Now LLM Service le bursting de la capacité en cas de forte demande des clients. Les données traitées par des points de terminaison tiers ne sont pas soumises à l'utilisation ou à l'accès par des fournisseurs tiers et sont exploitées à l'intérieur des limites du ServiceNow réseau.

Masquer les données sensibles

Les données sensibles peuvent être masquées avant d'être envoyées à des LLM à des fins de Now Assist confidentialité des données. Pour en savoir plus, consultez Configuring Data Privacy for Now Assist .

Une fois que vous activez le module d'extension, il est conçu pour masquer les données sensibles avant qu'elles ne soient envoyées au LLM, mais peut entraîner des résultats moins précis, car les données spécifiques ne sont pas incluses dans l'invite.

Remarque :
Dans le contexte des produits d'IA générative, ce module d'extension ne masque pas les données sensibles qui existent dans les enregistrements de votre instance et n'empêche pas le stockage de nouvelles données sensibles sur l'instance elle-même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow peut utiliser la génération augmentée de récupération (RAG) pour certaines fonctionnalités d'IA (par exemple, Now Assist pour Recherche IA) et transmet des informations au LLM en fonction de ce à quoi le demandeur peut accéder dans le système. Si un utilisateur recherche quelque chose dans le portail à l'aide de Now Assist dans Recherche IA, Recherche IA trouve l'article, puis l'envoie au LLM dans le cadre de l'invite. Étant donné que Recherche IA sait à quoi l'utilisateur a accès, il n'enverra pas d'article auquel l'utilisateur n'est pas en mesure d'accéder.

Remarque :
Pour certaines fonctionnalités, telles que la synthèse des tickets, l'agent générant le résumé peut avoir plus d'autorisations que les autres personnes ayant accès à l'enregistrement. S'il choisit de coller ce résumé dans les notes de travail, l'agent doit vérifier que les données qu'il partage dans les notes de travail peuvent être partagées avec d'autres personnes ayant accès à cet enregistrement.

Refuser le partage de données

Data Sharing permet ServiceNow de faire progresser et d'améliorer en permanence ses Now LLM, en fonction des dernières utilisations des clients. Si vous ne souhaitez plus participer au programme de partage de données clients, vous pouvez vous désabonner.

Pour vous désabonner, suivez les instructions de la section Refuser le partage de données pour Now Assist.

Séparation de domaine dans la Now Assist Admin console

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour la Now Assist Admin console. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Dans la console, les Now Assist Admin options de l'IA générative sont organisées en compétences. Chaque compétence peut être configurée différemment pour chaque domaine ou vous pouvez créer une variante d'une compétence pour un domaine. Par défaut, toutes les compétences existent dans le domaine global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Now Assist Admin console

Vous devez d'abord activer Séparation de domaine sur votre instance avant de pouvoir l'utiliser pour Now Assist les compétences.

Now Assist fonctionne avec Séparation de domaine. Lorsque vous utilisez Now Assist dans un environnement séparé par domaine, les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux données de leur domaine. Par exemple, si un utilisateur utilise la compétence de résumé, il Now Assist utilise uniquement le matériel qui existe dans le domaine de l'utilisateur lors de la génération de ce résumé. Lorsqu'une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui se trouvent dans ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce périmètre.

Si vous êtes un fournisseur de service qui héberge plusieurs clients dans la même instance, vous pouvez configurer Séparation de domaine pour séparer les données, les processus et les tâches administratives du locataire. Toutefois, la consommation d'Assist est suivie en fonction de l'instance sans différenciation entre les locataires. Vous pouvez suivre votre Now Assist utilisation dans le tableau de bord Gestion des abonnements.

Si vous souhaitez qu'un domaine ait une version différente d'une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine préféré. Consultez la section sur l'octroi de l'accès aux Now Assist compétences d'un domaine.

Cas d'utilisation

Vous pouvez configurer les entrées, les rôles, les déclencheurs et les invites lorsque vous activez ou modifiez une compétence ou une variante ultérieure de la compétence.

Voici quelques exemples de cas d'utilisation :

- Utilisez le champ **Activité** comme entrée dans la synthèse des incidents dans un domaine, mais utilisez uniquement les champs **Description brève** et **Description** dans un autre domaine.
- Accordez à certains rôles l'accès Now Assist au panneau dans un domaine alors qu'un autre domaine n'a aucune restriction de rôle.
- Déclenchez les options de l'IA générative en utilisant des actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent un seul domaine.
- Créez une variante d'une compétence pour tester une invite dans un domaine tandis qu'un autre domaine utilise l'invite par défaut pour la compétence.

Octroi d'un accès à Now Assist des compétences à un domaine

La séparation de domaine est possible au niveau de la compétence et au niveau de la configuration individuelle. Lors de l'utilisation de la configuration guidée dans la console d'administration Now Assist , chaque option de configuration possède son propre enregistrement que vous pouvez séparer par domaine. Pour créer un enregistrement dans un domaine différent, vous devez configurer la compétence dans le champ d'application de votre domaine préféré.

1. Accédez à la table Configuration des Now Assist compétences (sn_nowassist_skill_config).
2. Ajoutez le champ Domaine à la liste. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez l'icône d'engrenage en haut de la liste et ajoutez le champ Domaine dans la colonne Sélectionné, puis sélectionnez **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez la compétence que vous souhaitez activer domaine par domaine. Définissez Actif sur faux sur la compétence qui se trouve dans le champ d'application global. Vous devrez peut-être modifier le champ d'application pour modifier l'enregistrement.
4. Remplacez votre domaine actuel par le domaine dans lequel vous souhaitez activer la compétence.
5. Accédez à la **Tout** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
6. Accédez à la compétence que vous souhaitez activer en fonction du domaine et sélectionnez **Activer la compétence**.
7. Configurez la compétence comme d'habitude. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence.
8. Revenez à la table Configuration des Now Assist compétences (sn_nowassist_skill_config). Il doit y avoir un nouvel enregistrement dans le domaine actuel. Ouvrez le nouvel enregistrement.
9. Dans un autre onglet de navigateur, revenez à la table Configuration des Now Assist compétences et ouvrez l'enregistrement de compétence désactivée dans le domaine global.
10. Comparez l'enregistrement de compétence global à celui créé dans votre domaine. Les enregistrements de la liste connexe peuvent ne pas être présents dans la compétence spécifique au domaine. S'ils ne s'y trouvent pas, vous devez recréer ces enregistrements dans votre domaine et les joindre à la liste connexe dans votre compétence spécifique au domaine.
11. Répétez le processus pour chaque compétence et chaque domaine dans lequel vous souhaitez que la compétence soit disponible.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Extraire les points de terminaison dans les Now Assist compétences d'aide conversationnelle

L'architecture des compétences d'aide conversationnelle Now Assist résout la latence en récupérant les réponses hébergées à l'emplacement le plus proche, qui convient le mieux à l'utilisateur.

Extraction des solutions hébergées sur plusieurs emplacements géographiques

Les solutions possibles aux requêtes des utilisateurs publiées sur Now Assist les compétences d'aide conversationnelle sont hébergées sur trois sites principaux : Japon, EMEA et États-Unis.

Pour des performances optimales, l'instance centrale doit être située dans la même zone géographique que l'instance de l'utilisateur. Pour réaliser cet alignement, nous utilisons le service DISH, un outil intégré à l'instance de l'utilisateur, qui permet d'identifier le bon point de terminaison. Les Now Assist compétences d'aide conversationnelle utilisent la fonctionnalité de service de recherche Mimir, à l'intérieur des différents centres de données.

Le service DISH communique avec la table de recherche Mimir pour déterminer les points de terminaison correspondant à l'emplacement de l'utilisateur. Une fois que nous obtenons ce point de terminaison, il est stocké en toute sécurité dans la table sys-service au sein de l'instance client. À l'avenir, toutes les requêtes des utilisateurs sont acheminées via le point de terminaison spécifique, ce qui garantit cohérence et fiabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La compétence Obtenir de l'aide utilise le point de terminaison présent dans la propriété système com.snc.get_help.endpoint.

Remarque :
La Now Assist version de la compétence de l'aide conversationnelle est stockée dans sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version, ce qui garantit la rétrocompatibilité au sein des services partagés conversationnels.

Indicateurs Performance Analytics pour l'IA générative

Les indicateurs de l'IA générative incluent des informations sur les journaux d'IA générative, les exécutions, les jetons, la latence, le nombre d'utilisateurs qui utilisent une compétence Now Assist, et bien plus encore.

Ces indicateurs peuvent être trouvés en accédant au Centre d'analyse. Pour accéder au centre d'analyse, accédez à **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**. Il existe deux ensembles d'indicateurs, l'un pour la table Journal de l'IA générative et l'autre pour la table Journal d'utilisation de l'IA générative. Les deux peuvent être consultés en recherchant l'IA générative.

Ces indicateurs mesurent les données sur des intervalles quotidiens. Les données ne sont disponibles que pour les dates antérieures à la date actuelle. Si vous voulez voir les résultats du jour en cours, vous devez attendre le lendemain.

Indicateurs de table du journal de l'IA générative

Les journaux d'IA générative sur votre instance fournissent des détails sur les exécutions de l'IA générative sur l'instance. Tous les indicateurs peuvent être interrompus par définition et par configuration de compétence afin que vous puissiez suivre les exécutions des demandes LLM sur votre instance.

Nombre total de journaux d'IA générative

Répartitions : Par définition, Par configuration de compétence, Par état, Par commentaire

Journal de l'IA générative : nombre total d'exécutions internes de Now LLM

Répartitions : Par définition, Par configuration de compétence, Par état, Par commentaire

Journal d'IA générative : nombre maximal de jetons d'invite

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons d'invite

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal de l'IA générative : latence minimale

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal de l'IA générative : latence maximale

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre total de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Journal d'IA générative : nombre maximal de jetons de réponse

Répartitions : par définition, par configuration de la compétence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de la table du journal d'utilisation de l'IA générative

Les indicateurs de table Journal d'utilisation de l'IA générative fournissent des informations sur la façon dont les fonctionnalités d'IA générative sont utilisées dans les compétences Now Assist et les options du contrôleur d'IA générative, et sur les utilisateurs de qui.

Actions d'IA générative par jour

Répartitions : par modalité d'exécution des compétences de l'IA générative, par fonctionnalité de l'IA générative

Nombre d'utilisateurs ayant utilisé des actions d'IA générative par jour

Répartitions : par fonctionnalité de l'IA générative

Now Assist glossaire

Découvrez les termes et concepts utilisés dans .Now Assist

Compétence personnalisée

Une option d'IA définie par l'utilisateur, adaptée aux besoins spécifiques de l'entreprise. Les compétences personnalisées sont créées à l'aide Kit de compétences Now Assistde , qui permet à un utilisateur de définir des données d'entrée, des invites, des fournisseurs LLM et des zones de déploiement pour les compétences personnalisées.

Traduction dynamique

Fonctionnalité Now Platform utilisée par Now Assist pour traduire l'entrée de l'utilisateur en anglais et la réponse générée par l'IA dans la langue préférée de l'utilisateur.

IA générative

Technologie qui utilise un grand modèle de langage (LLM) pour générer du texte, des résumés et d'autres contenus.

Contrôleur d'IA générative

Un outil permettant de personnaliser l'expérience d'IA générative sur Now Platform, y compris l'intégration de licences LLM (Large Language Model) tierces.

garde-corps

Mécanisme qui surveille et évalue les entrées des utilisateurs et la réponse générée par l'IA pour s'assurer qu'elles sont sûres et appropriées.

grand modèle de langage (LLM)

Modèle complexe d'apprentissage automatique entraîné sur de grands ensembles de données pour générer des réponses de type humain à l'entrée de l'utilisateur.

Commande catalogue multi-tours

Fonctionnalité Now Assist permettant aux utilisateurs de commander des éléments de catalogue à partir du catalogue de services via une interface conversationnelle.

Traduction en langue maternelle

Fonctionnalité Now Assist qui utilise les LLM fournis par le Now LLM Service pour générer des réponses dans la langue préférée de l'utilisateur. Vous pouvez l'activer et la configurer dans la Now Assist Admin console.

Now Assist

Now Assist fait référence aux expériences d'IA générative sur le Now Platform. Avec Now Assist, vous pouvez améliorer la productivité et l'efficacité de votre organisation grâce à un meilleur libre-service,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des réponses et des actions recommandées plus rapides, et permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches plus efficacement.

Now Assist Admin consoler

Console permettant aux administrateurs d'installer, de configurer et de surveiller rapidement les fonctionnalités et options de l'IA générative offertes sous Now Assist.

Analyses Now Assist

Tableau de bord qui fournit des informations sur l'utilisation, la valeur et les performances des expériences en Now Assist libre-service alimentées par Now Assist.

Now Assist Menu contextuel

Fonctionnalité d'IA générative qui aide les agents à créer et modifier des e-mails et des réponses à la messagerie instantanée, disponible dans Next Experience pour des workflows spécifiques.

Gardien Now Assist

Fonctionnalité qui surveille et évalue le contenu créé à l'aide de l'IA générative pour protéger les utilisateurs contre tout contenu nuisible, offensant ou inapproprié. Il peut consigner des incidents et empêcher l'affichage de ce contenu.

Now Assist dans Agent virtuel

Désigne l'utilisation de grands modèles de langage (LLM) pour créer une expérience conversationnelle en langage naturel susceptible d'améliorer la réussite de vos workflows en libre-service.

Panneau Now Assist

Interface conversationnelle pour résumer la messagerie instantanée, le ticket ou l'incident ou générer des notes de résolution afin d'obtenir rapidement le contexte des informations. Vous pouvez également communiquer avec l'agent IA pendant la résolution des problèmes.

Now Assist compétence

Une aptitude prédéfinie qui Now Assist utilise l'IA générative pour effectuer des tâches telles que la génération de résumés, de notes de résolution, etc. Now Assist Les compétences sont fournies avec Now Assist des modules d'extension tels que Now Assist pour Gestion du service client (CSM). Vous pouvez créer des compétences personnalisées à l'aide Kit de compétences Now Assistde .

Now LLM Service

Le Now LLM Service permet d'accéder à des grands modèles de langage (LLM) spécialisés développés par ServiceNow. Il donne également accès à des LLM open source sélectionnés, configurés ou améliorés par ServiceNowla communauté et les ServiceNow partenaires.

Détection de contenu offensant

Un garde-fou qui Gardien Now Assist consigne et bloque les contenus offensants, nuisibles ou inappropriés.

Détection de l'injection d'invite

Fonctionnalité Gardien Now Assist de sécurité qui identifie et empêche l'utilisation d'entrées malveillantes pour manipuler les réponses générées par l'IA.

Résultat Genius pour les questions et réponses

Les résultats Genius de questions-réponses fournissent aux Now Assist utilisateurs des réponses concises et exploitables générées à partir d'articles de la base de connaissances pertinents et d'autres sources. Ces résultats sont affichés sous forme de cartes activables, chacune comprenant un lien vers l'article de la base de connaissances source pour référence ultérieure.

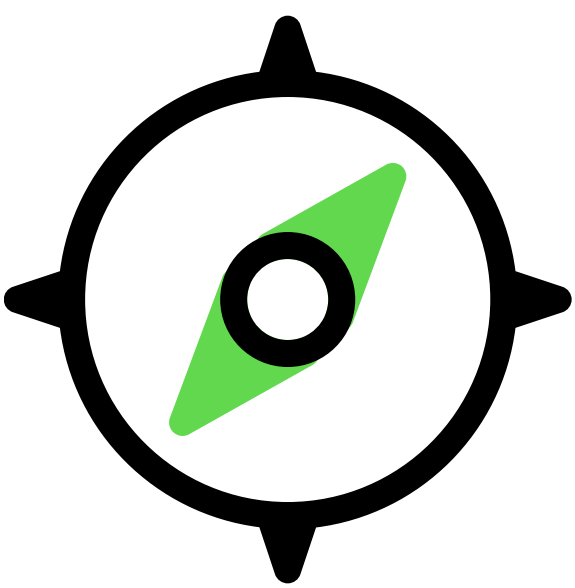
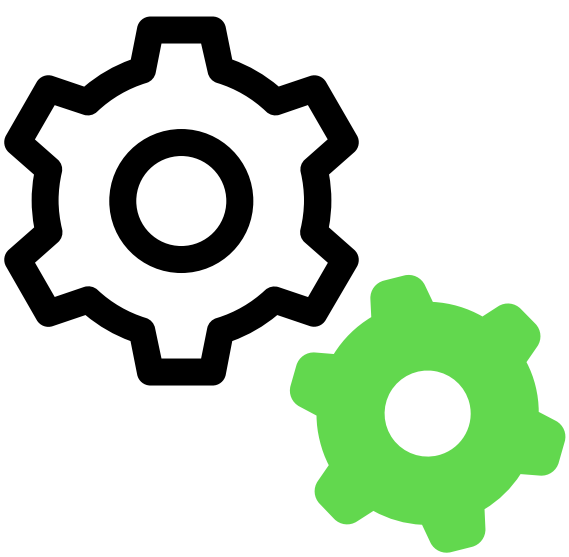
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de connaissances

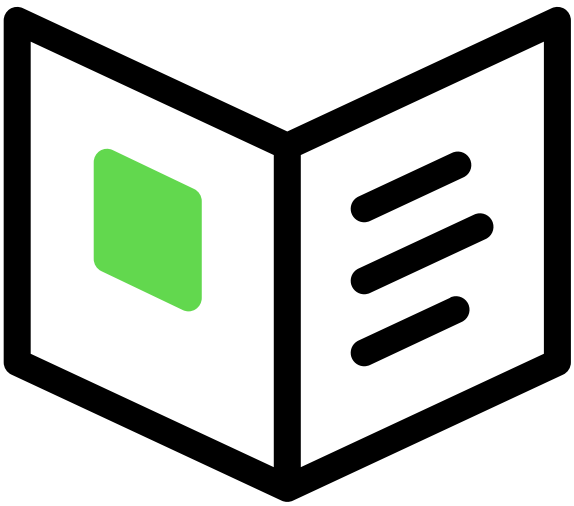
L'application ServiceNow Graphique de connaissances , créée à l'aide de modèles LLM, aide les organisations à transformer des données d'entreprise disjointes en un système cohérent et intelligent, améliorant ainsi les performances de l'Agent virtuel Now Assist, des agents IA et des compétences d'IA générative au sein ServiceNowde . Knowledge Graph fournira des informations contextuellement pertinentes et des recommandations personnalisées en combinant de manière transparente des données structurées et non structurées provenant d'enregistrements, de bases de connaissances et de ServiceNow sources externes.

Commencez

Explorer	Configurer
	
Explorer le graphe de connaissances	Configurer le graphe de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le graphe de connaissances	Référence
	
Créer et modifier des schémas de graphe Knowledge	Informations supplémentaires pour configurer le graphe de connaissances

Traduction automatique

Explorer Graphique de connaissances

Graphique de connaissances Fournit une expérience utilisateur personnalisée aux entreprises en créant et en gérant Graphique de connaissances des schémas représentés par des nœuds, des propriétés de nœud et des bordures.

Vue d'ensemble de Graphique de connaissances

ServiceNow Graphique de connaissances L'application offre deux fonctionnalités principales :

1. Graphique de connaissances: interface conviviale pour gérer Graphique de connaissances les schémas et leurs nœuds, propriétés de nœud et bordures.
2. Intégrations prêtes à l'emploi : intégrations avec Now Assist Agent virtuel, à l'aide d'API du graphe de connaissances développées à l'aide de modèles LLM, pour des réponses personnalisées et des champs de remplissage d'emplacement afin d'exécuter des rubriques et des compétences LLM dans Agent virtuel.

Graphique de connaissances Designer

Knowledge Graph Designer est une interface utilisateur dédiée et sans code dans laquelle Graphique de connaissances les administrateurs (kg_admins) peuvent facilement :

- Concevez et gérez des Graphique de connaissances schémas, y compris la configuration des nœuds (tables), des propriétés (colonnes) et des relations.
- Analysez les Graphique de connaissances résultats des API intégrées dans les produits en aval en auditant le schéma à l'aide de requêtes en langage naturel et des réponses obtenues.

Le Graphique de connaissances concepteur rationalise l'ensemble du processus, de la création du schéma et de l'ingestion des données au suivi des performances et à l'analyse des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résultats. Cela garantit une approche évolutive, flexible et intuitive de la modélisation des connaissances.

Intégrations prêtes à l'emploi

En unifiant les connaissances entre les plateformes et en les intégrant à Now Assist, Recherche IAAgents IA, et au kit de compétences, les intégrations prêtes à l'emploi de aident Graphique de connaissances le client à stimuler la productivité, à améliorer la prise de décision et à libérer tout le potentiel des données d'entreprise, tout en maintenant une gouvernance des données et des contrôles d'autorisation robustes.

Dans cette version, les intégrations prêtes à l'emploi disponibles sont les suivantes :

1. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le contexte de l'utilisateur : aide les demandeurs à fournir des réponses personnalisées.
2. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux : permet de pré-remplir les créneaux des rubriques à Agent virtuel l'aide de la fonctionnalité d'interrogation en langage naturel de Graphique de connaissances.

Graphique de connaissances utilisateurs

Graphique de connaissances utilisateurs

Rôle d'utilisateur	Fonctionnalité KG	Description
Graphique de connaissances Administrateur (kg_admin)	**Concepteur du graphe Knowledge**	Graphique de connaissances L'administrateur peut créer et gérer Graphique de connaissances des schémas.
Demandeur	Intégration prête à l'emploi avec l'assistant virtuel	Aide les demandeurs avec des réponses personnalisées et moins de conversations avec des créneaux pré-remplis pour les rubriques et les compétences LLM

Graphique de connaissances avantages

Graphique de connaissances avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Améliorer l'expérience utilisateur (avec l'intégration prête à l'emploi pour les produits en aval comme NA VA)	Fournit des données précises avec un minimum d'efforts de la part de l'utilisateur.	Client
Simple et facile à utiliser	Crée un modèle de données complexe appelé Graphique de connaissances schéma avec de nombreuses entités et leur relation en quelques étapes.	kg_admin
Facile à gérer	La modification Graphique de connaissances des	kg_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de connaissances avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	schémas pour ajouter de nouveaux nœuds ou bordures est facile.	
Schémas personnalisables Graphique de connaissances	Fournit une option permettant de copier les ServiceNow Graphique de connaissances schémas à des fins de personnalisation.	kg_admin
Tester un Graphique de connaissances schéma	Fournit une option pour tester un Graphique de connaissances schéma en exécutant une requête.	kg_admin

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Graphique de connaissances, consultez :

- Configurer Graphique de connaissances
- Utilisation de Graphique de connaissances Designer
- Référence pour Graphique de connaissances

Concepteur d'accès Graphique de connaissances

Concepteur d'accès Graphique de connaissances pour créer, modifier et gérer des Graphique de connaissances schémas.

Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
La Graphique de connaissances page de destination de Designer affiche une liste de tous les schémas disponibles pour les Graphique de connaissances utilisateurs.

ServiceNow fournit par défaut des schémas de profil d'utilisateur prêts à l'emploi. Ces schémas ne sont pas modifiables et se composent de l'attribut et de la colonne de table suivants :

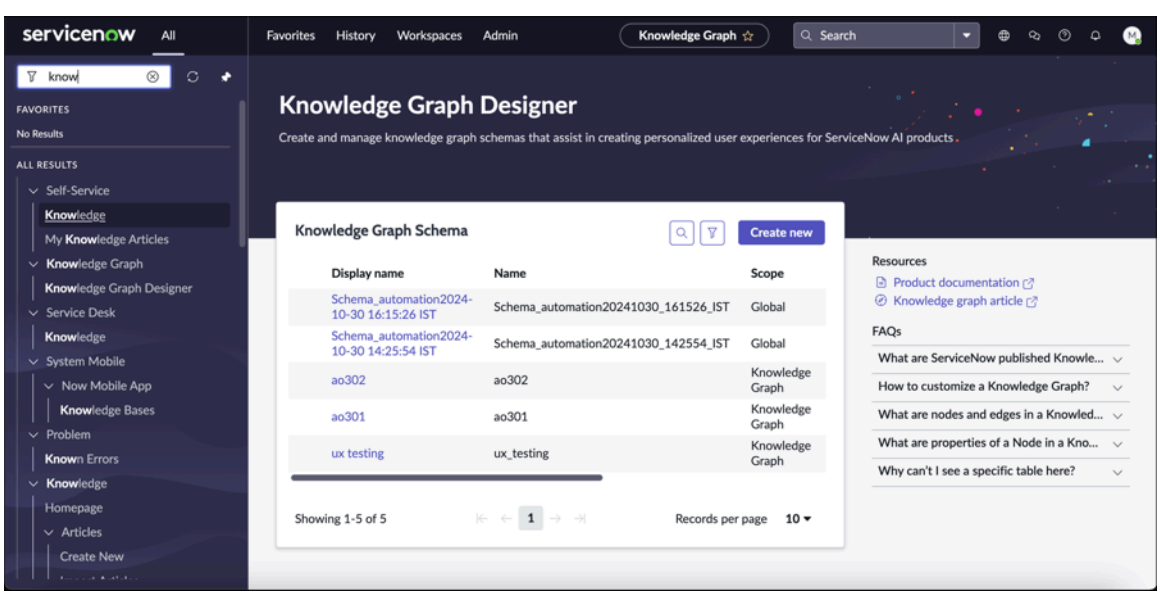
- sys_user colonnes de la table :
  - Nom d'utilisateur
  - E-mail
  - Langue
  - Fonction
  - Numéro de téléphone
- cmn_location colonnes de la table :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ville
- État
- Pays

- cmn_department colonne de la table :
  - Département
  - Nom de département
- Colonnes de la table Gestionnaire :
  - Nom du responsable
  - E-mail
  - Langue
  - Fonction
  - Numéro de téléphone
- Colonnes de la table des subordonnés :
  - Nom
  - E-mail
  - Langue
  - Fonction
  - Numéro de téléphone
- alm_asset colonnes de la table :
  - Nom de la ressource
  - Date d'installation



Vous pouvez également créer un nouveau Graphique de connaissances schéma à partir de la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tirer parti de l'intégration prête à l'emploi Graphique de connaissances avec Agent virtuel

Les intégrations prêtes à l'emploi de peuvent Graphique de connaissances aider les utilisateurs à stimuler la productivité, à ServiceNow améliorer la prise de décision et à libérer tout le potentiel des données d'entreprise, tout en maintenant une gouvernance des données et des contrôles d'autorisation robustes.

Dans cette version, les intégrations prêtes à l'emploi disponibles sont les suivantes :

1. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le contexte de l'utilisateur : aide les demandeurs à fournir des réponses personnalisées.
2. Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux : aide les demandeurs à pré-remplir les créneaux pour l'exécution des rubriques et des compétences LLM à l'aide de l'interrogation en langage naturel de KG.

Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le contexte de l'utilisateur

Pour les utilisateurs de , Graphique de connaissances intègre le contexte du schéma de Now Assistprofil d'utilisateur disponible prêt à l'emploi pour fournir des réponses personnalisées.

En tirant parti des relations entre les utilisateurs, les équipes et le contenu, Recherche IA et Now Assist peut fournir des réponses pertinentes et sensibles aux autorisations au lieu de résultats génériques.

Avec Graphique de connaissances, les réponses sont personnalisées de manière dynamique en fonction des éléments suivants :

- Qui est l'utilisateur : rôle, département et emplacement
- Avec qui ils collaborent : Gestionnaire, subordonné
- Quels actifs possèdent-ils

Voici un exemple de cas d'utilisation :

- Un employé utilise Now Assist Agent virtuel pour connaître sa politique de congé parental. Ils saisissent la requête dans la fenêtre Quelle est ma politique en matière deAgent virtuel congé parental ?
- Agent virtuel reçoit les informations de l'utilisateur, par exemple, l'employé est basé dans le pays : États-Unis, État : Californie, Ville : Santa Clara, à partir du schéma de Graphique de connaissances profil d'utilisateur.
- Ce contexte de profil d'utilisateur supplémentaire sera utilisé pour personnaliser la réponse synthétisée à l'emplacement exact de l'employé
- Ainsi, au lieu d'obtenir un lien vers le document de politique de congé parental ou une réponse générique, l'employé obtiendra une réponse contextualisée personnalisée :

  Votre entreprise offre une politique de congé parental généreuse à ses employés en Californie. À partir de janvier 2022, l'entreprise a augmenté les congés payés pour les travailleurs qui accouchent d'un maximum de 24 semaines au lieu des 18 précédentes. En plus des politiques internes de l'entreprise, la loi de l'État de Californie offre d'autres protections. La loi californienne sur les droits de la famille (CFRA) offre aux employés éligibles jusqu'à 12 semaines de congé non payé et avec protection de l'emploi pour s'occuper de leur propre état de santé grave ou de celui d'un membre de leur famille, ou pour créer des liens avec un nouvel enfant. Ceci est complété par la loi sur le congé d'invalidité de grossesse (PDL), qui prévoit jusqu'à quatre mois de congé non payé et protégé de l'emploi pour les employés handicapés par une grossesse, un accouchement ou des conditions médicales connexes.

Traduction automatique

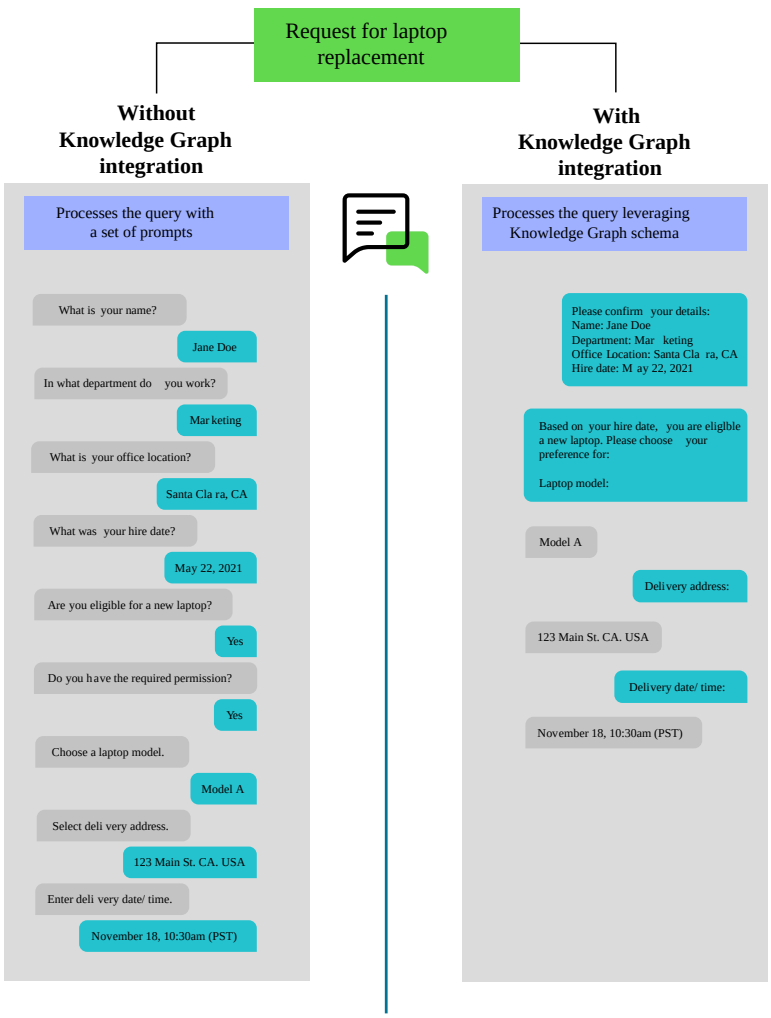
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration avec Now Assist Agent virtuel pour le remplissage des créneaux

Graphique de connaissances améliore l'expérience Agent virtuel utilisateur et rend le processus transparent et efficace en réduisant les questions qui remplissent les créneaux posées pendant les conversations.

Voici un exemple de cas d'utilisation :

Un employé utilise Agent virtuel pour demander le remplacement d'un ordinateur portable. Agent virtuel utilise le schéma affecté Graphique de connaissances pour rechercher des informations et résoudre la requête avec un minimum d'entrées de l'utilisateur.



1. L'utilisateur utilise Agent virtuel cette requête Besoin d'aide pour le remplacement d'un ordinateur portable.
2. Agent virtuel Traite la requête et génère les invites suivantes requises pour cette demande :
   - Rubrique : Demande de nouvel ordinateur portable
   - Nom
   - Emplacement
   - Département
   - Modèle d'ordinateur portable
   - Adresse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Agent virtuel Essaie d'abord de recueillir ces informations à l'aide Graphique de connaissancesde .
4. Le Graphique de connaissances schéma exploite LLM pour récupérer les données de toutes les entités pertinentes, appelées nœuds à l'aide de la relation entre ces nœuds, appelées bordures, et fournit la sortie suivante :
   - Rubrique : Demande de nouvel ordinateur portable
   - Nom : John Doe
   - Lieu : Santa Clara
   - Département : Marketing
   - Modèle de badge : Entrée utilisateur nécessaire
   - Adresse : 123 Street, CA, États-Unis
5. Agent virtuel Demande à l'utilisateur de vérifier les résultats et de fournir des détails pour les champs manquants.
6. L'utilisateur peut modifier et vérifier les informations fournies avant de confirmer. Une fois confirmée, la demande est traitée avec un minimum d'efforts de la part de l'utilisateur.
7. Agent virtuel Traite l'entrée de l'utilisateur et termine la requête de l'utilisateur.

Graphique de connaissances exploite les informations existantes disponibles dans les bases de données internes et les remplit automatiquement pour réduire les efforts tout en rendant l'expérience globale.

[store-future: BEGIN review]

Configurer Graphique de connaissances

Planifiez et configurez l'implémentation Graphique de connaissances .

Vue d'ensemble de la configuration

Graphique de connaissances est une fonctionnalité disponible avec l'activation Now Platform de n'importe quelle ServiceNow Now Assist application.

Lors de l'activation, les modules d'extension suivants Graphique de connaissances sont installés par défaut :

- Module d'extension GraphQL
- Application Graphique de connaissances

Pour implémenter l'adoption, vous devez configurer Graphique de connaissances pour Agent virtuel.Graphique de connaissances

Graphique de connaissances utilise Now LLM et GPT-4o. est la sélection par défaut, Now LLM mais vous pouvez également configurer GPT-4o.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer GPT-4o pour Graphique de connaissances

Graphique de connaissances fonctionne sur Now LLM aussi bien que GPT-4o mais Now LLM est la sélection par défaut. Vous pouvez toutefois configurer GPT-4o pour Graphique de connaissances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_one_extend_capability.liste** > **TextToResult**.
2. Ouvrez l'enregistrement TextToResult et sélectionnez **Configurations de définition OneExtend (liste connexe**).
3. Sélectionnez **TextToResult (GPT-4o)** et changez la valeur du champ par défaut en **Vrai**.
   Étant donné que GPT-4o n'est utilisé que jusqu'à présent Azure OpenAI , vérifiez que vous avez également terminé le réglage de connexion.
   - Accéder à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Azure OpenAI**.
   - Dans l'onglet **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.
   - Dans la fenêtre Connexion HTTP(s), entrez les informations suivantes :
     - Nom
     - URL de connexion : Reçue de Azure OpenAI
     - Informations d'identification : créer des informations d'identification de type clé API
       - Clé API : reçue de Azure OpenAI
       - Sélectionnez **Soumettre** et enregistrez la connexion.

[End]

Utilisation de Graphique de connaissances Designer

Utilisez Graphique de connaissances Designer pour créer des schémas personnalisés Graphique de connaissances composés de nœuds et de bordures.

Graphique de connaissances Les schémas sont les graphes personnalisés Knowledge qui se composent de nœuds et de bordures.

Comme les tables, les nœuds indiquent et stockent également des détails sur des entités telles que l'utilisateur, l'emplacement et le département. Vous pouvez ajouter des nœuds au Graphique de connaissances schéma afin que le système puisse atteindre toutes les tables pertinentes pour extraire les données. Vous pouvez également modifier les propriétés de nœud telles que la source de données, le nœud de début, le nœud de fin et les nœuds connectés.

Graphique de connaissances vous permet de sélectionner les colonnes de nœud qui peuvent être interrogées.

La ou les connexions entre ces nœuds sont appelées bordures. Vous pouvez sélectionner et modifier les arêtes en connexion et les arêtes disponibles pour chaque nœud.

Avec Graphique de connaissances Designer, vous pouvez créer, modifier, dupliquer ou supprimer un Graphique de connaissances schéma.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe une option pour tester un Graphique de connaissances schéma en générant et en exécutant une requête.

Afficher les Graphique de connaissances schémas

Il existe ServiceNow des schémas publiés Graphique de connaissances qui sont disponibles avec le produit prêt à l'emploi. Affichez les schémas prêts à l'emploi fournis par ServiceNow ou les schémas créés par l'administrateur de votre organisation. Actuellement, nous disposons des deux schémas prêts à l'emploi suivants qui sont en lecture seule, mais qui peuvent être clonés et modifiés :

1. Schéma du profil d'utilisateur
2. Schéma HRSD [disponible uniquement si vous avez Now Assist pour HRSD un module d'extension]

Schéma du profil d'utilisateur

Le schéma de profil d'utilisateur est le schéma par défaut utilisé pour transmettre le contexte du profil d'utilisateur en cours de session à l'intégration prête à l'emploi avec Agent virtuel pour le contexte. Cela vous aidera à obtenir des réponses personnalisées.

Ce schéma détaille les attributs associés à un utilisateur et comprend les détails répertoriés dans la table ci-dessous :

Schéma du profil d'utilisateur

Schéma	Attributs
sys_user	• nom • prénom • nom de famille • Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre • Langue préférée • format d'heure • format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schéma du profil d'utilisateur (suite)

Schéma	Attributs
cmn_location	• city • État • pays
cmn_department	• nom • Effectif
core_company	nom
responsable	• nom • prénom • nom de famille • Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre • Langue préférée • format d'heure • format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État
Subordonnés	• nom • prénom • nom de famille • Nom d'utilisateur • Numéro d'employé • E-mail • Tél. professionnel • téléphone mobile • Titre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Schéma du profil d'utilisateur (suite)

Schéma	Attributs
	• Langue préférée • format d'heure • format de date • fuseau horaire • Code postal • city • État
actifs	• nom d'affichage • Date d'achat • Date de mise hors service

Créer un Graphique de connaissances schéma

Utilisez le Graphique de connaissances pour créer Graphique de connaissances des schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

Procédure

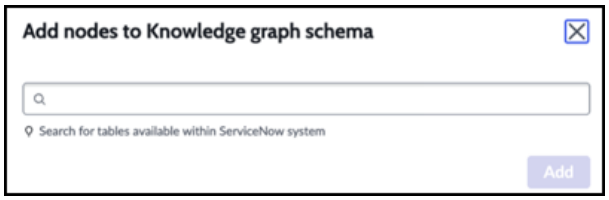
1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez **Créer** pour commencer à créer un Graphique de connaissances schéma.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   - Nom d'affichage
   - Nom
   - Périmètre
   - Description
4. Utilisez le schéma comme optionde secours en sélectionnant **Marquer comme valeur par défaut**.

   Remarque :
   - Si le schéma spécifié Graphique de connaissances n'est pas disponible, le système utilise le schéma de secours.
   - Si vous sélectionnez cette option, le système remplace la sélection existante.

5. Sélectionnez **Créer**.
   La fenêtre Ajouter des nœuds au schéma de graphe de connaissances s'affiche.
6. Tapez et sélectionnez les nœuds que vous souhaitez ajouter au Graphique de connaissances schéma, puis sélectionnez **Ajouter**.

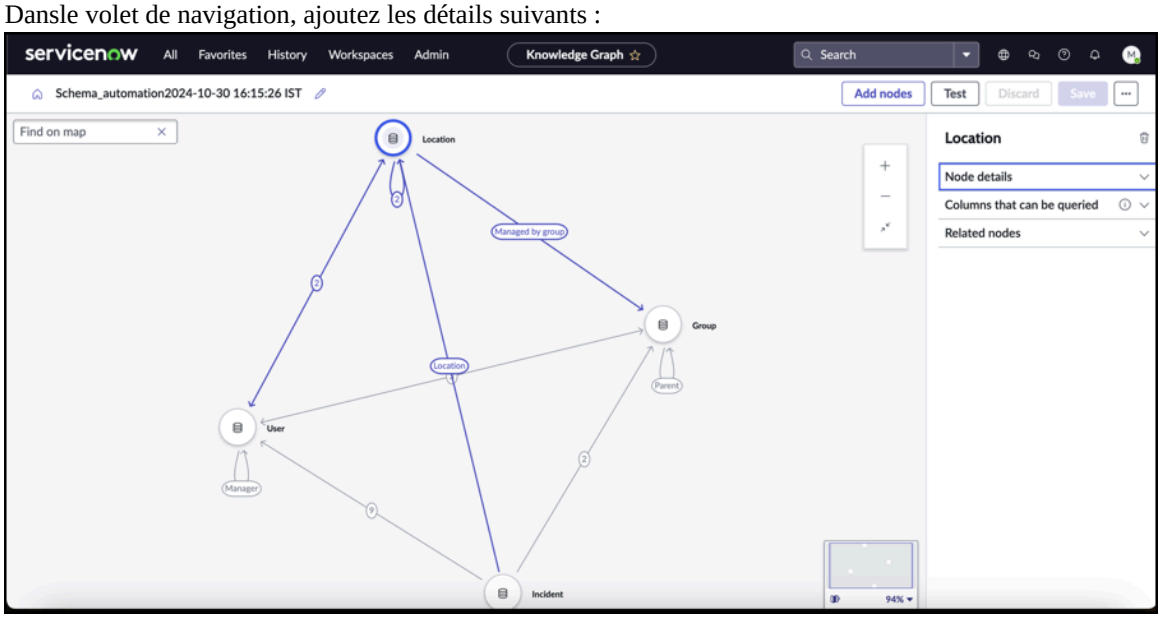
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

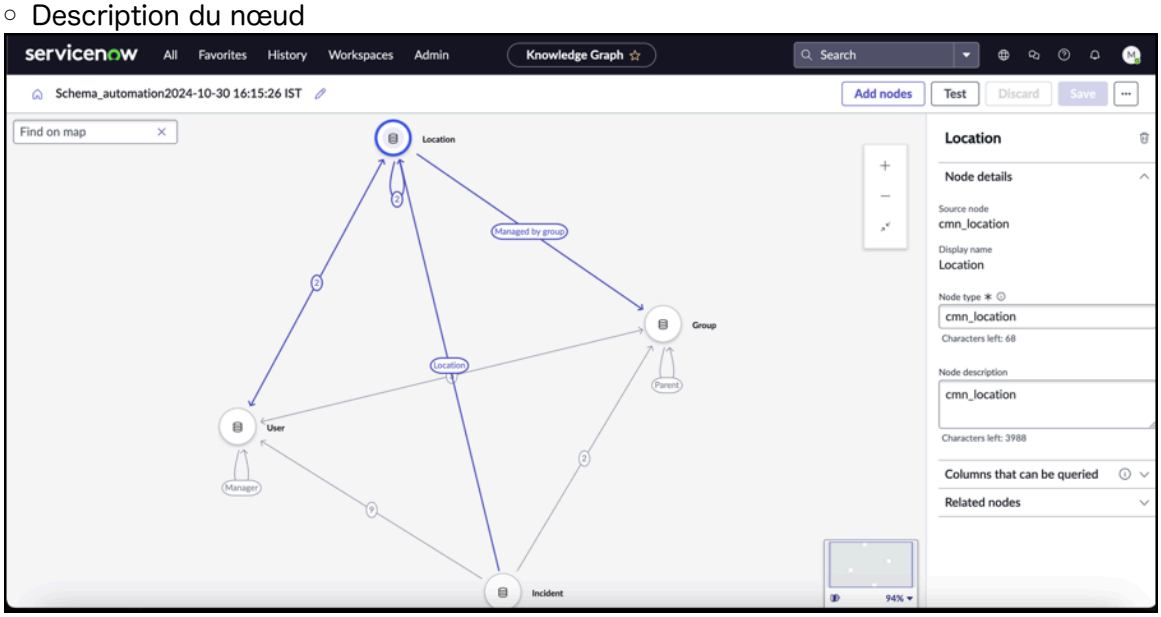


Le Graphique de connaissances schéma est créé et affiché sur le Graphique de connaissances canevas.

7. Dansle volet de navigation, ajoutez les détails suivants :



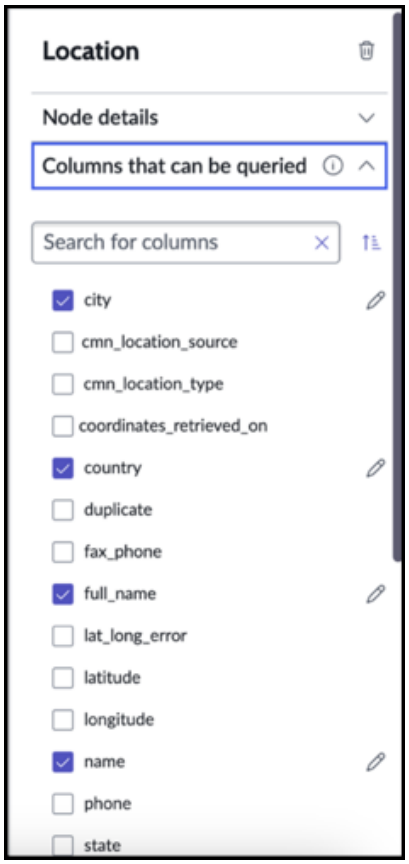
8. Dans la section Détails du nœud, vous pouvez modifier les champs suivants.
   - Type de nœud
   - Description du nœud



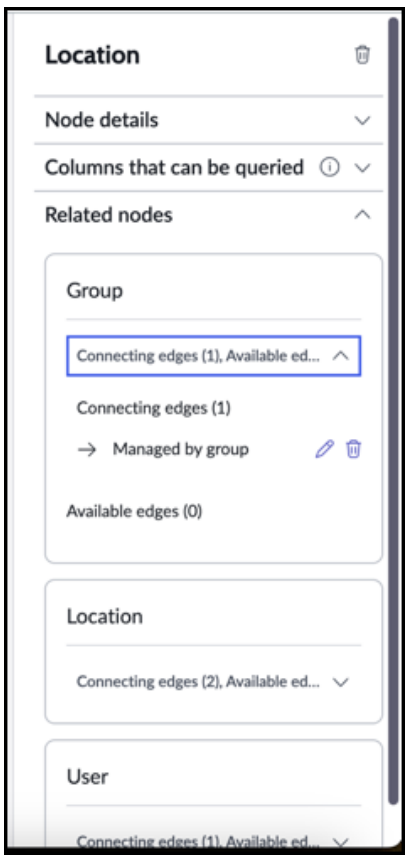
9. Dans la section Colonnes qui peuvent être interrogées, recherchez et sélectionnez les colonnes souhaitées, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Ajoutez, supprimez ou modifiez des bordures dans la section Nœuds connexes.



Modifier un Graphique de connaissances schéma

Modifiez un schéma existant Graphique de connaissances .

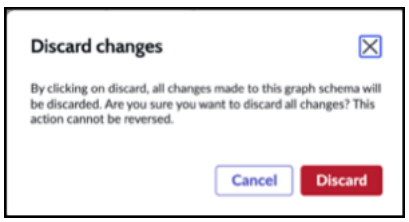
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schema dans la liste.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le Graphique de connaissances canevas.
3. Sélectionnez l'icône edit ( )
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Supprimeztoutes les modifications apportées à la Graphique de connaissances chémiothérapie en sélectionnant **Ignorer**.



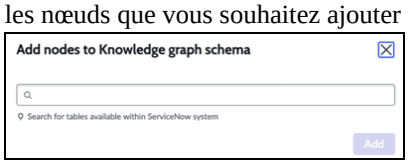
Gérer les nœuds dans un Graphique de connaissances schéma

Ajoutez ou supprimez un nœud d'un schéma existant Graphique de connaissances .

Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma dans la liste.
   Le schéma du graphe Knowledge s'ouvre dans la page de canevas du **graphe de connaissances** .
3. Sélectionnez l'option **Ajouter des nœuds** dans la barre d'outils.
   Le formulaire Modifier les détails du schéma de graphe Knowledge s'affiche.
4. Dans la fenêtre **Ajouter des nœuds au schéma de graphe de connaissances** , tapez et sélectionnez les nœuds que vous souhaitez ajouter au Graphique de connaissances schéma.

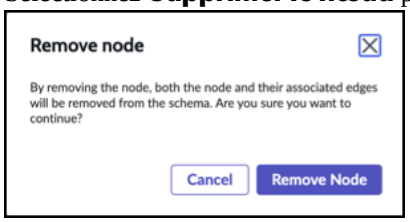


5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les nœuds sont ajoutés au schéma et affichés sur Graphique de connaissances le Graphique de connaissances canevas.
6. Sélectionnez le nœud pour mettre à jour les détails du nœud dans le volet de navigation latéral.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Supprimer le nœud** pour supprimer un nœud du schéma.



Ajouter ou supprimer des bordures

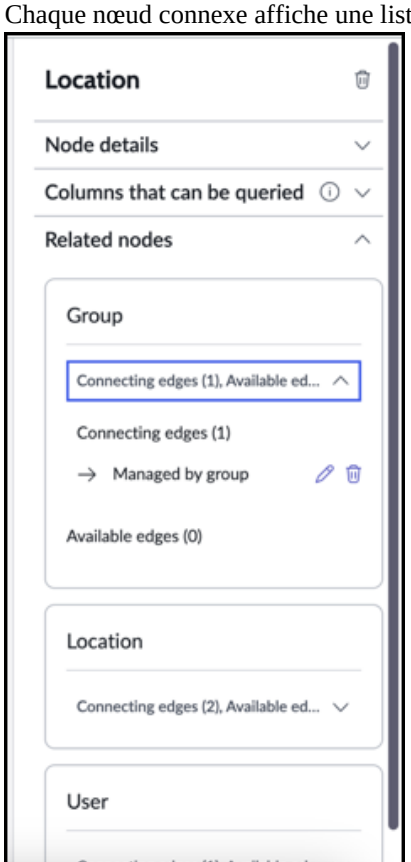
Ajoutez, modifiez ou supprimez des bordures qui relient les nœuds.

Avant de commencer

Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schema dans la liste.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le canevas.
3. Sélectionnez le nœud souhaité dans le Graphique de connaissances schéma.
4. Dans le volet de navigation latéral, sélectionnez **Nœuds connexes**.
   Chaque nœud connexe affiche une liste des bordures connectées et des bordures disponibles.



5. Pour établir une connexion à une bordure disponible, sélectionnez l'icône plus ( ) en regard de la bordure.
   La bordure disponible est déplacée vers **Connexion des bordures**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour reconfigurer une modification de connexion, sélectionnez l'icône Modifier (icône  _et mettre à jour les éléments suivants :
   - Type de bordure
   - Description de la bordure
7. Sélectionnez la bordure distante ( pour supprimer une bordure et la déplacer vers des bordures disponibles.
8. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Supprimer la bordure** pour procéder à la suppression.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou **Ignorer** pour annuler toutes vos modifications.

Tester un Graphique de connaissances schéma

Permet de lancer une requête et de tester le Graphique de connaissances schéma.

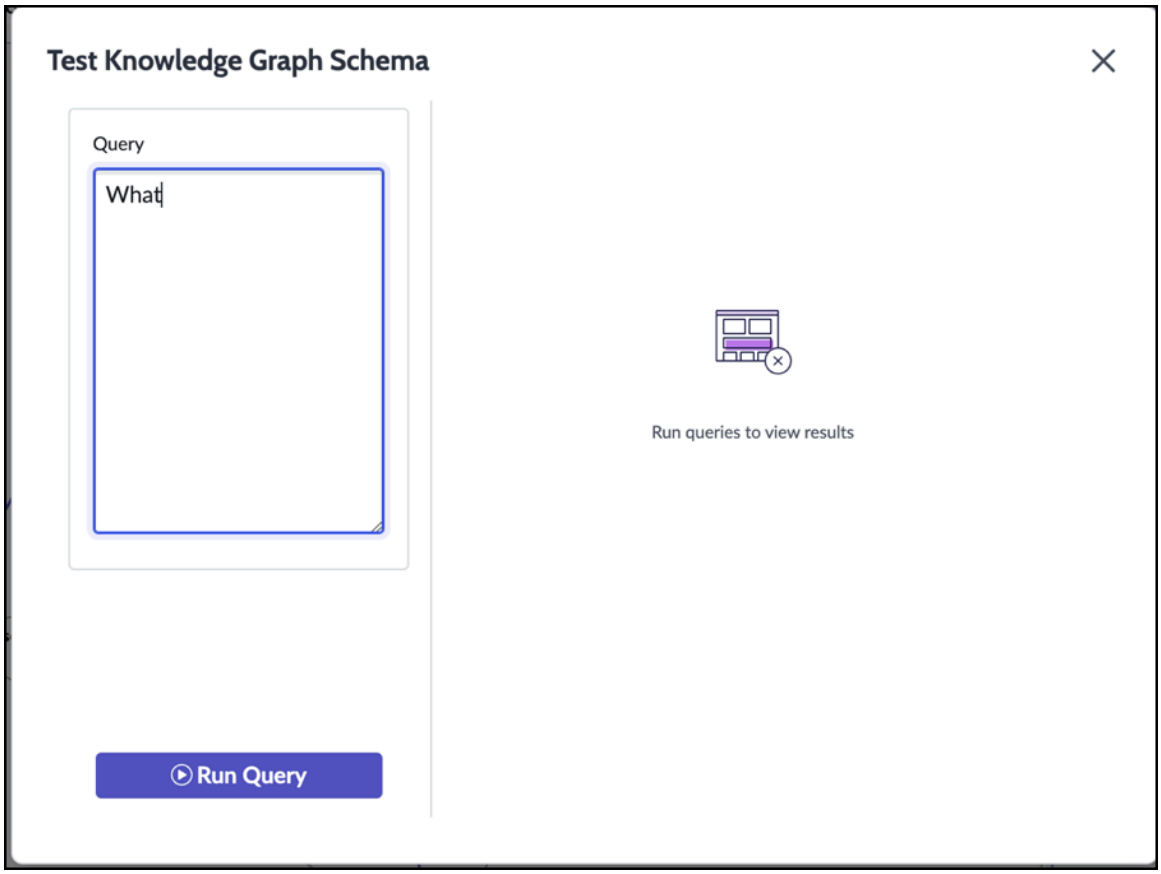
Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma dans la liste.
   Le Graphique de connaissances schéma s'ouvre dans le canevas.
3. Sélectionnez l'option **Test** dans la barre d'outils.
4. Dans la section Requête de la fenêtre Tester le schéma de graphe de connaissances, saisissez votre question et sélectionnez **Exécuter la requête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La réponse à la requête et le délai de réponse sont affichés dans la section des résultats.

Créer une copie d'un Graphique de connaissances schéma

Vous pouvez copier un Graphique de connaissances schéma et le dupliquer pour le personnaliser ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : kg_admin

Vérifiez que le périmètre sélectionné lors de la création d'un Graphique de connaissances schéma est le même que celui du schéma existant Graphique de connaissances .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Graphe de connaissances** > **Concepteur du graphe Knowledge**.
   L'interface utilisateur affiche une liste de tous les Graphique de connaissances schémas sur la page de destination.
2. Sélectionnez un Graphique de connaissances schéma.
3. Sélectionnez l'icône Plus (icône ⋮
4. Sélectionnez **Copier le graphique**.
   Vérifiez que le périmètre du schéma existant Graphique de connaissances est le même que celui de la Graphique de connaissances nouvelle copie du schéma.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Sélectionnez l'option **Marquer comme valeur par défaut** pour utiliser le schéma comme option de secours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le schéma spécifié Graphique de connaissances n'est pas disponible, le système utilise le schéma de secours.
- Si vous sélectionnez cette option, le système remplace la sélection existante.

7. Sélectionnez **Créer**.

Référence pour Graphique de connaissances

Graphique de connaissances utilise les terminologies suivantes.

Terminologies

Terme	Description
Graphique de connaissances Schéma	Représentation structurée d'entités du monde réel et de leurs relations, stockée dans une base de données de graphes.
Graphique de connaissances Toile	Éditeur utilisé pour créer et modifier Graphique de connaissances les schémas. Vous pouvez également l'utiliser pour ajouter ou supprimer des nœuds et des bordures.
Nœud	Entité ou objet qui représente un point de données tel qu'une personne, un lieu, un produit ou un concept.
Source de données	Table source liée à un nœud.
Propriétés des nœuds	Attributs ou colonnes de la table source liées à un nœud.
Nœud connecté	Les nœuds qui ont une connexion avec le nœud sélectionné.
Bordure	Représente les relations ou les interactions entre les nœuds.
Connexions des bordures	La bordure qui relie deux nœuds.
Bordures disponibles	Connexion disponible entre les nœuds sélectionnés.
Nœud de démarrage	Point de données de départ pour la création d'une bordure ou d'une relation.
Nœud de fin	Point de données de fin pour la création d'une bordure ou d'une relation.

Contrôleur d'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur d'IA générative pour intégrer des grands modèles de langage (LLM) tiers à vos workflows.

Commencez

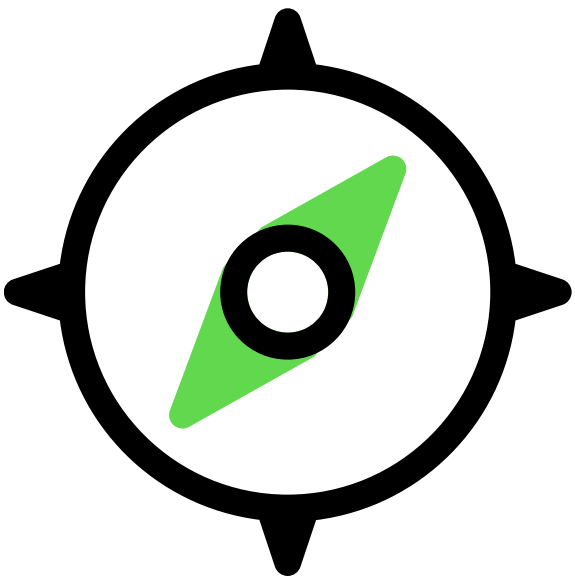
Commencez par Contrôleur d'IA générative intégrer directement avec des LLM externes. Avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez créer vos propres cas d'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour l’analyse de texte et de sentiment générée par l’IA, y compris des workflows avancés et des scripts personnalisés.

Explorer



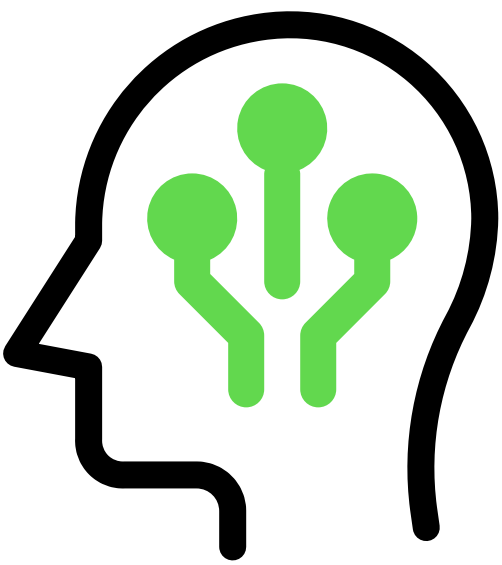
Explorer les concepts et la terminologie de l’IA générative.

Configurer



Configurez les options du fournisseur du contrôleur d’IA générative.

Utiliser



Utilisez les options du fournisseur du contrôleur d’IA générative.

Référence



Référence pour Contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d'annulation de l'adhésion.

Explorer Contrôleur d'IA générative

En savoir plus sur les concepts de l'IA générative et sur la façon d'intégrer l'IA générative tierce dans la Now Platform création de contenu, résumer les enregistrements de tâches et analyser le sentiment des utilisateurs.

Vue d'ensemble de Contrôleur d'IA générative

Les algorithmes complexes et les modèles d'apprentissage profond apprennent des modèles et utilisent ces connaissances pour générer de nouvelles sorties. Avec Contrôleur d'IA générative, vous pouvez générer du contenu directement dans le Now Platform.

Contrôleur d'IA générative s'intègre aux LLM externes, notamment ceux d'OpenAI, OpenAI, Azure Google Cloud (AI Studio et Vertex), Aleph Alpha, IBM watsonx et Amazon Bedrock. Ces options sont disponibles dans les flux, Agent virtuel les Studio de workflow rubriques et les scripts, tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôleur d'IA générative avantages

Avantage	Fonctionnalité
Générez du texte pour résumer des informations complexes.	Studio de workflow Actions pour générer du contenu et résumer
Analysez le sentiment des utilisateurs pour identifier et apaiser les préoccupations des utilisateurs finaux.	Analyse des sentiments Studio de workflow Action
Interrogez directement un grand modèle de langage (LLM).	Invite générique Studio de workflow Action
Écrivez des scripts pour les options des modèles IA conçues pour augmenter la précision et l'évolutivité de votre contenu personnalisé.	Script avec l'IA générative
Intégrez à des fournisseurs de services d'IA tiers pour personnaliser votre expérience d'IA	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock

Introduction à Contrôleur d'IA générative

- L'application Contrôleur d'IA générative est installée avec n'importe quel Now Assist l'application.
- Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un fournisseur d'IA générative.
  - Pour vous inscrire à OpenAI, rendez-vous sur le site officiel de leur plateforme.
  - Pour commencer à utiliser Azure OpenAI, consultez leur documentation.
  - Pour commencer à utiliser AI Studio avec l'API Gemini, accédez à la page d'accueil d'AI Studio.
  - Pour utiliser Vertex AI sur le Google Cloud, accédez à la page d'accueil Vertex AI.
  - Pour démarrer avec Aleph Alpha, rendez-vous sur leur site Web et créez un compte API Aleph Alpha.
  - Pour démarrer avec IBM Watsonx, accédez à Premiers pas avec IBM Watsonx as a Service.
  - Pour démarrer avec Amazon Bedrock, configurez un utilisateur IAM avec les autorisations appropriées, puis explorez l'API Converse.
- Configurez les informations d'identification de votre fournisseur de service IA préféré pour les Contrôleur d'IA générative options.
- Ajouter Contrôleur d'IA générative Options vers Concepteur d'agent virtuel pour commencer à créer des rubriques d'Agent virtuel avec l'IA générative avec votre fournisseur de service d'IA.
- Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel, Concepteur de flux et les scripts.

Séparation de domaine et Contrôleur d'IA générative

Contrôleur d'IA générative prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Séparation de domaine vous permet de créer des partitions dans les données d'application et les processus administratifs. Étant donné que les tables d'IA générative sont séparées par domaine, Contrôleur d'IA générative prend en charge Séparation de domaine pour les options OneExtend. Les options sont les blocs de construction de base pour Concepteur d'agent virtuel les rubriques, les composants, les flux et les scripts qui utilisent l'IA générative. Avec Séparation de domaine, vous pouvez isoler les données et contrôler l'accès afin que les utilisateurs d'un domaine n'aient pas accès aux options d'un autre domaine.

Pour en savoir plus sur Séparation de domaine et Agent virtuel, consultez la documentation .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Contrôleur d'IA générative

La séparation de domaine est possible au niveau de l'aptitude OneExtend de l'IA générative. Les enregistrements liés à l'exécution et à la configuration des options OneExtend, tels que les tables de journal accessibles au ServiceNow personnel, sont également séparés selon le domaine de l'option.

Si vous souhaitez créer une copie d'une option d'IA générative existante dans un domaine différent, vous devez créer un enregistrement dans la table Capacités OneExtend (sys_one_extend_capability). Consultez la référence du contrôleur d'IA générative pour en savoir plus sur la table Capacités OneExtend.

Vous définissez le domaine lors de la création de l'enregistrement. Le domaine est basé sur le domaine dans lequel vous vous trouvez au moment où vous créez l'enregistrement. Lorsque vous créez un enregistrement d'aptitude, vous pouvez utiliser un enregistrement d'aptitude OneExtend existant comme plan pour confirmer que l'aptitude fonctionne comme prévu.

Après avoir créé l'enregistrement de l'option OneExtend, vous devez créer des enregistrements pour les enregistrements d'attribut et de configuration suivants dans le nouveau domaine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrements d’attribut d’aptitude OneExtend avec les mêmes valeurs que l’option dans le domaine global.
- Une définition de la capacité OneExtend qui correspond à la nouvelle option.
- Un enregistrement de définition de configuration de définition OneExtend qui inclut la définition de l’option OneExtend pour le nouveau domaine.

Pour plus d’informations sur la configuration des configurations de définition OneExtend à utiliser dans Concepteur d'agent virtuel, voir permettant Contrôleur d'IA générative pour Agent virtuel.

Vous pouvez également créer ces enregistrements à l’aide des listes connexes de la vue par défaut de l’enregistrement d’option OneExtend.

Remarque :
L’enregistrement de définition de l’option OneExtend que vous ajoutez doit être identique à l’option souhaitée dans le nouveau domaine. Par exemple, si vous créez une aptitude dans un nouveau domaine pour l’analyse des sentiments, vous pouvez ajouter l’enregistrement Analyse des sentiments (complétion OpenAI). L’ajout de la configuration Synthétiser (complétion OpenAI) peut entraîner un comportement inattendu. L’enregistrement de configuration de définition OneExtend que vous sélectionnez doit inclure l’enregistrement de définition d’option OneExtend que vous avez ajouté.

Cas d'utilisation

Les options séparées par domaine vous permettent de créer différentes Agent virtuel rubriques, différents flux avec Studio de workflowou différents scripts d’arrière-plan et de règles métier qui sont également séparés par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Contrôleur d'IA générative

Configurez les Contrôleur d'IA générative fournisseurs et les options.

Vue d'ensemble de la configuration

Contrôleur d'IA générative vous permet de choisir entre plusieurs fournisseurs d’IA ou un connecteur générique.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google Studio IA
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM Watsonx
- Amazon Soubassement

Configurer les informations d’identification API

Configurez vos informations d’identification de modèle de langage volumineux (LLM) pour utiliser des intégrations tierces avec OpenAI, Azure OpenAI, Google CloudAleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Bedrock et des modèles génériques afin de contrôler l’intégration tierce.

Configurer un connecteur LLM générique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez un LLM externe pour utiliser les options de l'IA générative afin d'ajouter un contrôle plus fin sur les invites et les scripts de transformateur.

Configurer un fournisseur de service IA pour une option

Définissez votre fournisseur de service IA préféré pour chaque fonctionnalité et adaptez le contenu de l'IA générative en fonction des besoins de votre entreprise.

Activer les options de l'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Activez les options de l'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel pour créer des rubriques et des blocs de rubriques personnalisés avec du contenu créé par l'IA.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Activez la synthèse récursive pour conserver le contexte des entrées volumineuses dans les appels LLM.

Activer Traduction dynamique pour les options de l'IA générative

Utilisez Traduction dynamique pour les options d'IA générative intégrées au produit afin de prendre en charge les utilisateurs parlant différentes langues.

Installer Contrôleur d'IA générative

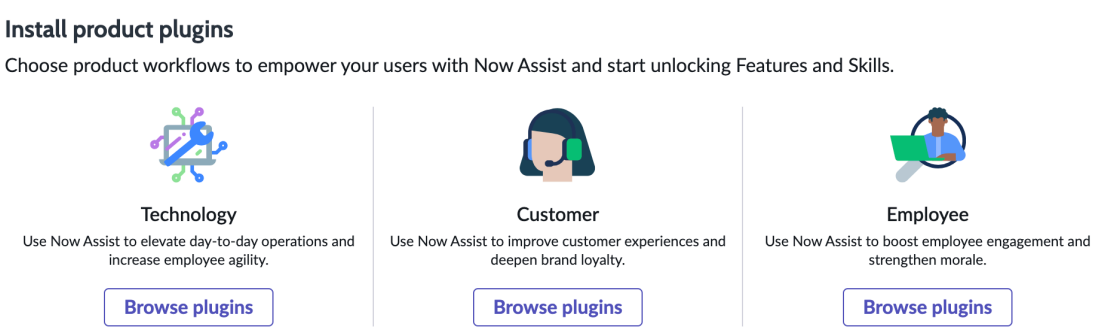
Vous pouvez installer l'application Contrôleur d'IA générative (sn.generative.ai) avec Now Assist des applications si vous disposez du rôle administrateur.

Exigences d'installation

Vous devez être sur le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure.

Contrôleur d'IA générative est inclus en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Il n'est pas recommandé d'installer l'application seule. Au lieu de cela, vous pouvez installer des applications Now Assist à partir de la Now Assist Admin console ou directement à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.

Installation du module d'extension de la console d'administrateur Now Assist



Configuration des informations d'identification d'API pour les options de l'IA générative

Configurez les informations d'identification et les connexions de votre fournisseur de service d'IA générative préféré pour intégrer l'IA générative tierce sur la Now Platform.

Vous pouvez utiliser plusieurs modèles et fournisseurs de services d'IA générative différents à intégrer dans vos flux, scripts et rubriques personnalisés.

- Aleph Alpha
- Socle rocheux amazonien
- Azure OpenAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Google - Studio IA
- Google - Vertex AI
- IBM watsonx
- OpenAI
- LLM générique de tiers

Configurer les informations d’identification API pour Aleph Alpha

Configurez vos informations d’identification API pour utiliser Aleph Alpha dans des workflows et Concepteur d'agent virtuel des rubriques personnalisés.

Avant de commencer

Vous devez disposer d’un compte Aleph Alpha pour configurer votre clé API.

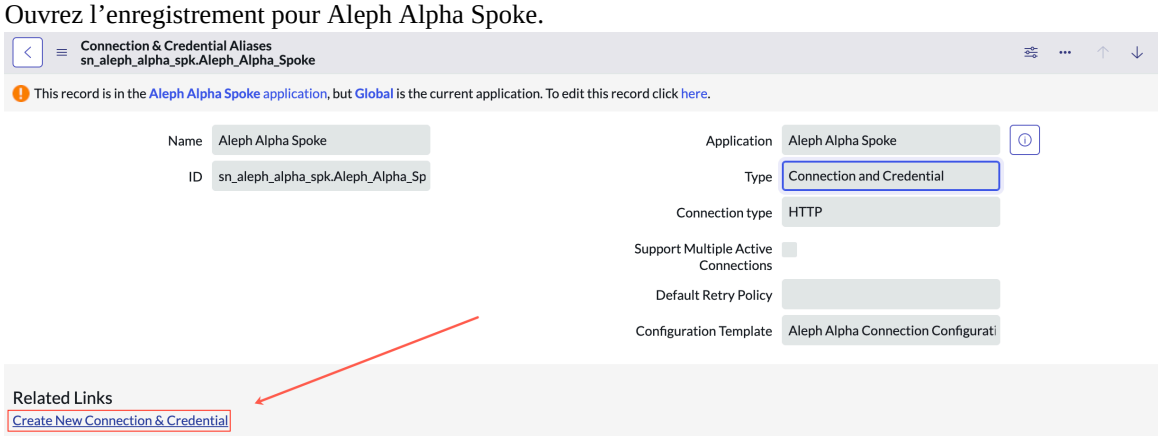
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Aleph Alpha en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d’informations d’identification**.
2. Ouvrez l’enregistrement pour Aleph Alpha Spoke.



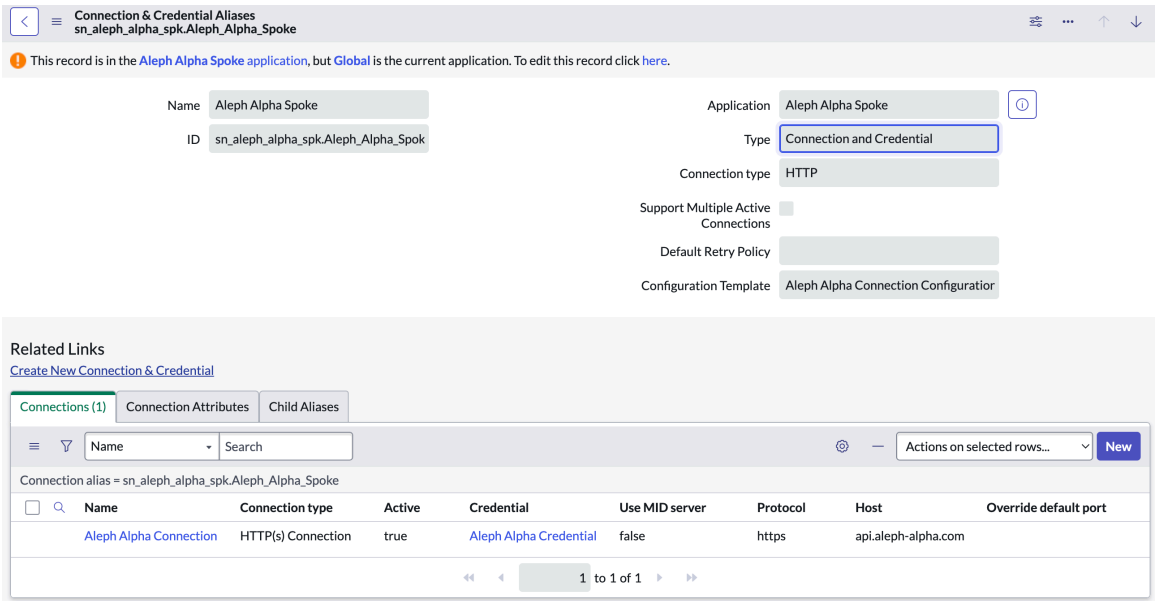
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d’identification** .
4. Saisissez votre clé API.
   Vous pouvez créer une clé API en vous connectant à Aleph Alpha et en sélectionnant **Obtenir un jeton** sur la page Profil d’utilisateur.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser les options OneExtend de complétion Aleph Alpha dans Concepteur de flux, Concepteur d’agent virtuel et les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l’IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer les informations d'identification d'API pour Amazon Bedrock

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser AWS Bedrock dans des workflows et Concepteur d'agent virtuel des rubriques personnalisés.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte AWS et l'utilisateur IAM a besoin d'une autorisation pour accéder à l'action bedrock :InvokeModel.

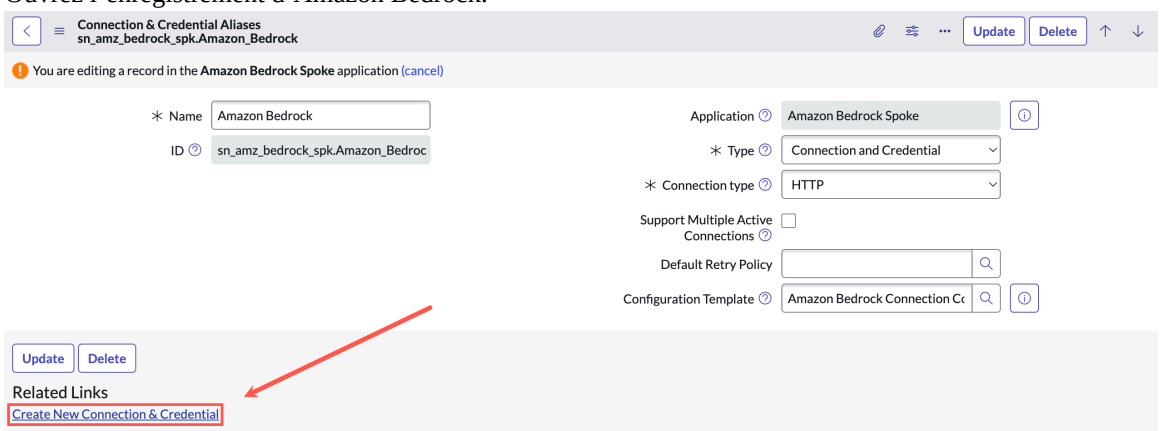
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Amazon Bedrock en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'Amazon Bedrock.



3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
4. Saisissez votre **région**, par exemple `us-east-1`.

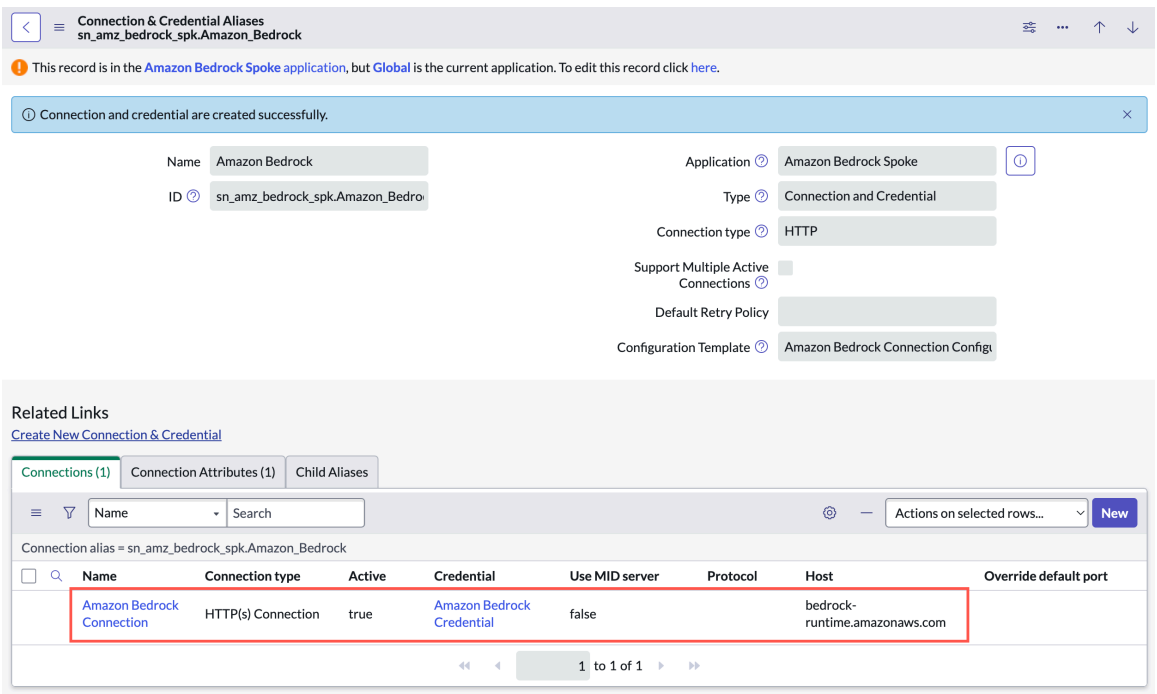
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Saisissez votre clé API.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation AWS sur la génération de clés API .
6. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez utiliser Amazon Bedrock en tant que fournisseur pour les options du contrôleur d'IA générative dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Configurer les informations d'identification API pour Azure OpenAI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Azure OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de l'IA générative avec Azure OpenAI, vous devez disposer d'une ressource Azure avec une clé API.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

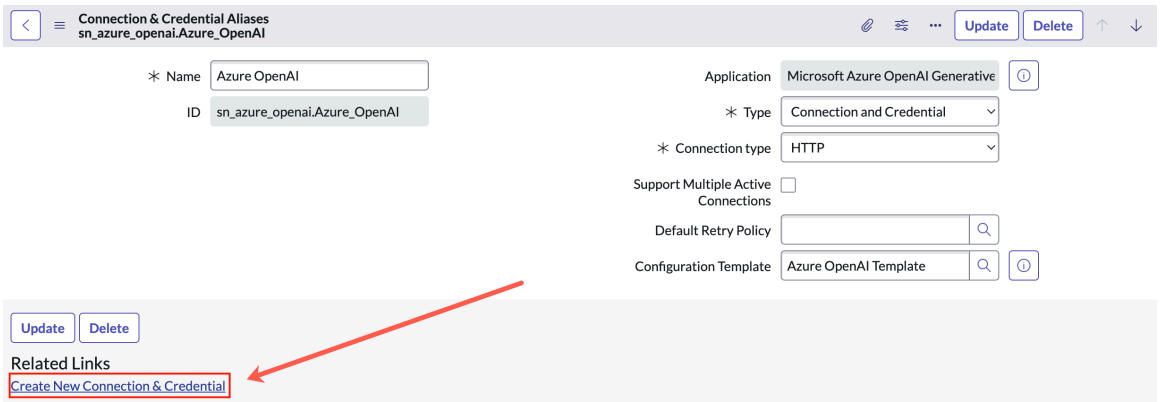
Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour Azure OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Modifiez l'URL de connexion pour inclure votre nom de ressource.

   Pour Azure OpenAI, votre URL de connexion est au format https://{votre-nom-de-ressource}.openai.azure.com. Voir le Azure Documentation OpenAI pour plus d'informations.

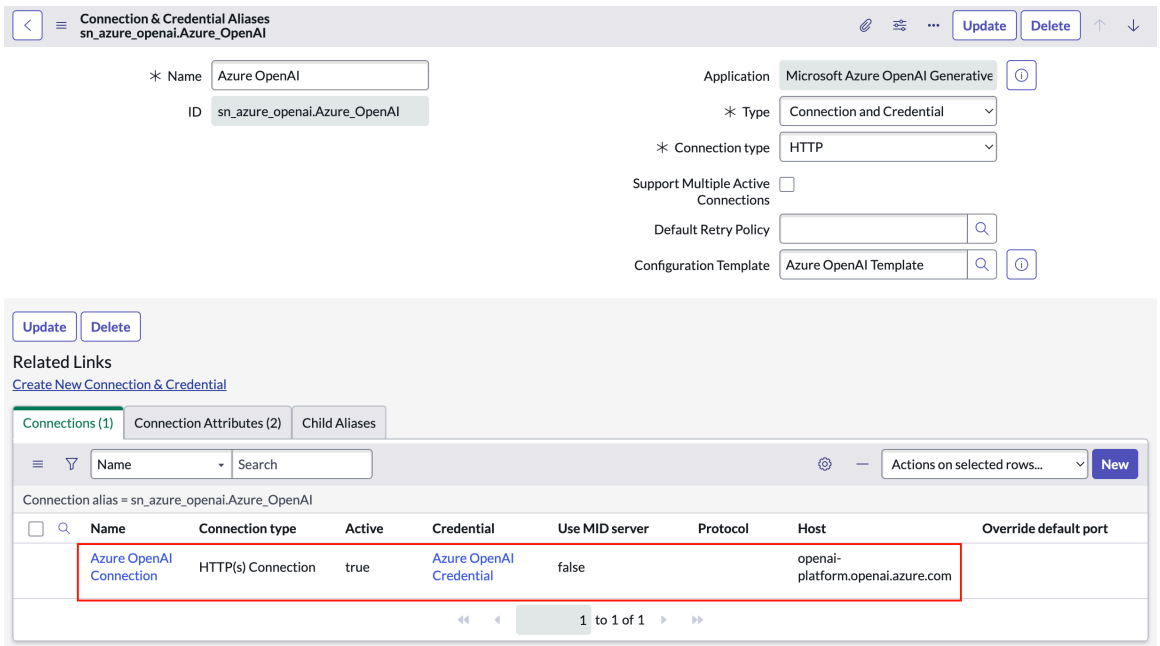
5. Dans le champ Clé API, entrez la clé API du fournisseur.

   Remarque :
   Les caractères du champ clé API sont masqués dans l'interface utilisateur.

6. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec Azure OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les informations d'identification de l'API pour Google AI Studio

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Google AI Studio dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Google pour utiliser AI Studio.

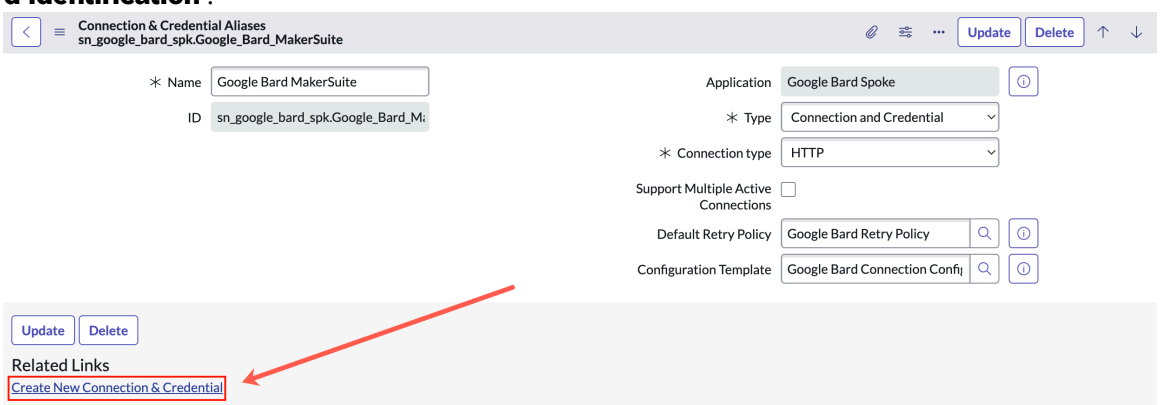
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser Google AI Studio en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Google Bard MakerSuite.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



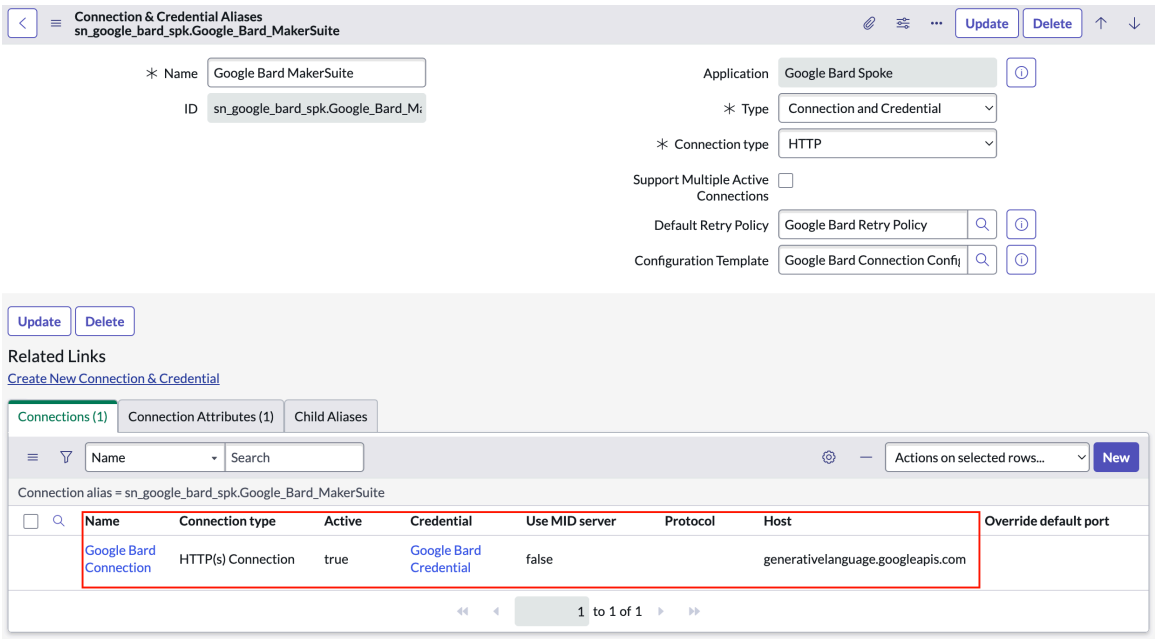
4. Saisissez votre clé API.
   Vous pouvez trouver votre clé API dans AI Studio en sélectionnant **Obtenir la clé API** dans le menu de navigation.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) et AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Concepteur de flux, des rubriques avec Concepteur d'agent virtuel ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Créer des informations d'identification d'API pour Google Vertex AI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Google Vertex AI dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un projet Google Cloud et des autorisations nécessaires pour générer de nouvelles informations d'identification OAuth.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

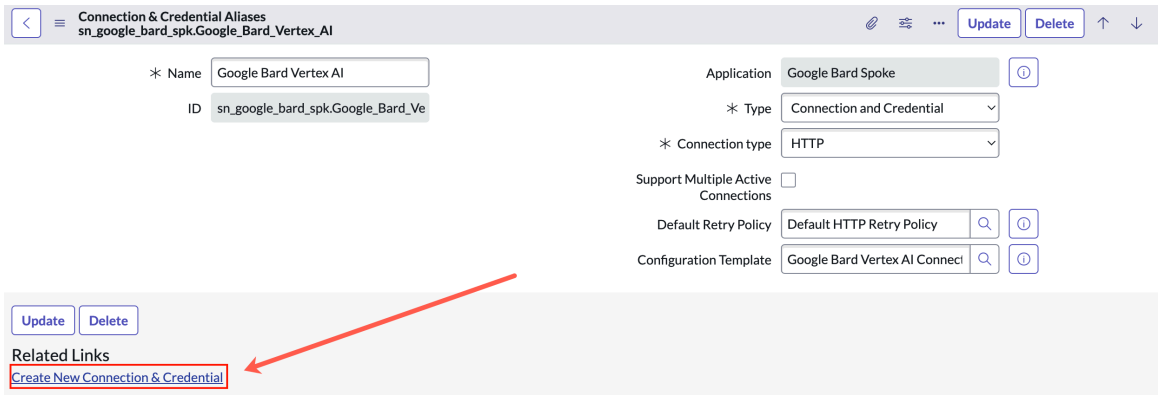
Pour utiliser Google Vertex AI en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Google Bard Vertex AI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs obligatoires.

Connexion Google OAuth

Champ	Valeur
ID de projet	L'ID de projet qui se trouve dans la console Google Cloud
Nom des informations d'identification	Le nom de vos informations d'identification, par exemple `les informations d'identification Google OAuth`
Nom OAuth	Le nom de votre authentification OAuth, par exemple `Google Registry`
ID client OAuth	Pour obtenir l'ID client OAuth, créez un nouvel ID client OAuth avec la console Google Cloud avec les attributs suivants : **a.** Type d'application : `Application Web` **b.** URI de redirection autorisée : URL dans le champ URL de redirection OAuth, généralement `<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Pour plus d'informations, consultez la documentation Google sur la création d'ID clients OAuth. Une fois que vous avez créé le client OAuth, une fenêtre contextuelle affiche l'ID client et le secret client que vous pouvez copier dans votre presse-papiers.
Secret client OAuth	Clé secrète du client à partir de votre ID client OAuth trouvé dans la console Google Cloud

5. Dans la fenêtre contextuelle, connectez-vous à un compte Google avec accès au projet.

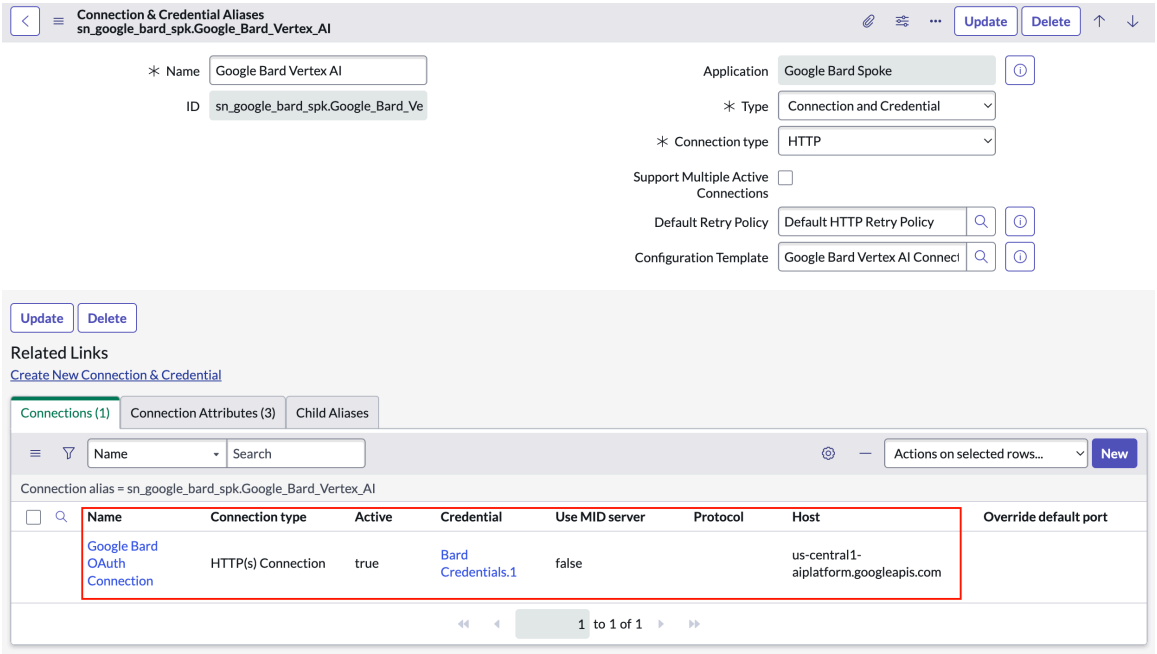
6. Lorsque vous êtes invité à autoriser l'accès à Google Cloud pour les spokes gsuite, sélectionnez **Autoriser**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser Complétions : Vertex AI et Complétions de messagerie instantanée : Vertex AI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Concepteur de flux, des rubriques avec Concepteur d'agent virtuel ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Configurer les informations d'identification de l'API pour IBM Watsonx

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser les modèles IBM Watsonx Granite dans les workflows personnalisés et les rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser IBM watsonx Large Language Models (LLM), vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur d'IA générative options.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

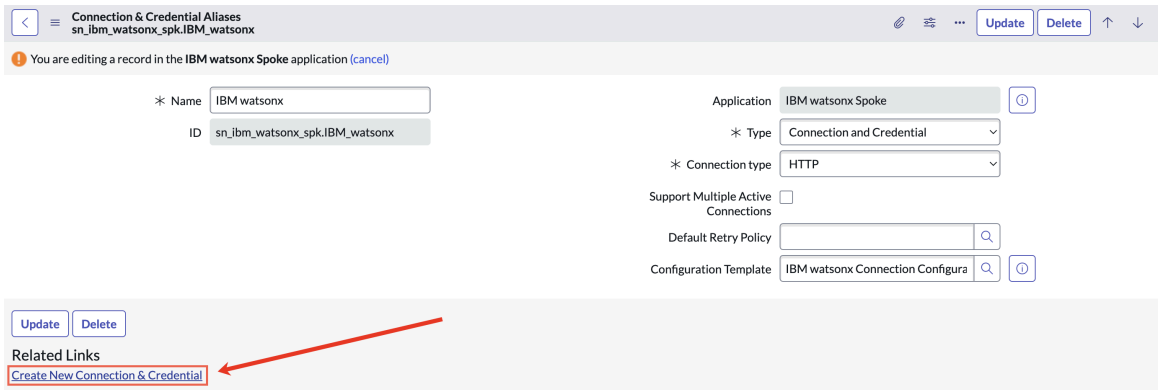
Pour utiliser des modèles avec IBM watsonx comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement nommé IBM watsonx.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



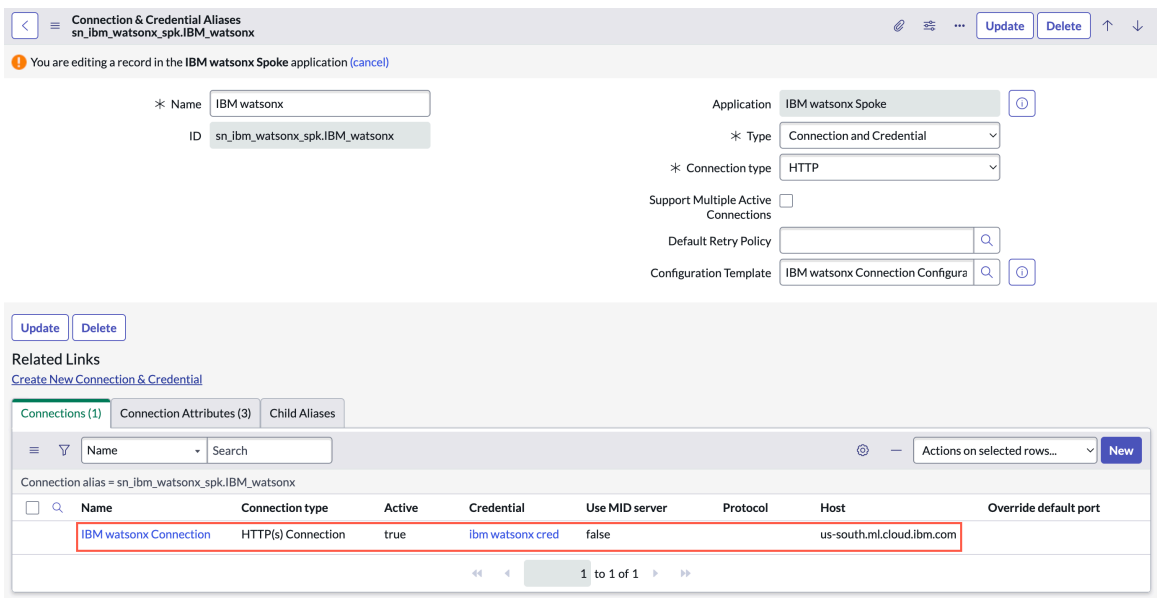
4. Dans le champ clé API, entrez votre clé API.

   Pour plus d'informations sur la génération d'une clé API, consultez la documentation d'IBM sur la génération de clés API pour l'authentification .

5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec IBM Watson dans Flow Designer, Virtual Agent Designer et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Configurer les informations d'identification API pour OpenAI

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques du Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser les grands modèles de langage (LLM) OpenAI et Azure OpenAI, vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur d'IA générative options.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

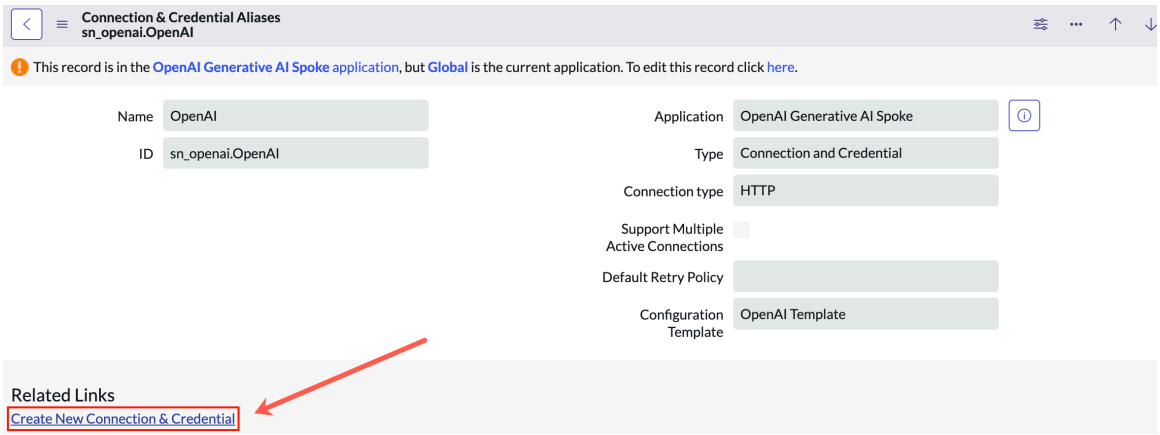
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI comme fournisseur LLM pour Contrôleur d'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Dans le champ Clé API, entrez la clé API.

   Pour OpenAI, consultez vos clés API OpenAI pour obtenir les informations d'identification.

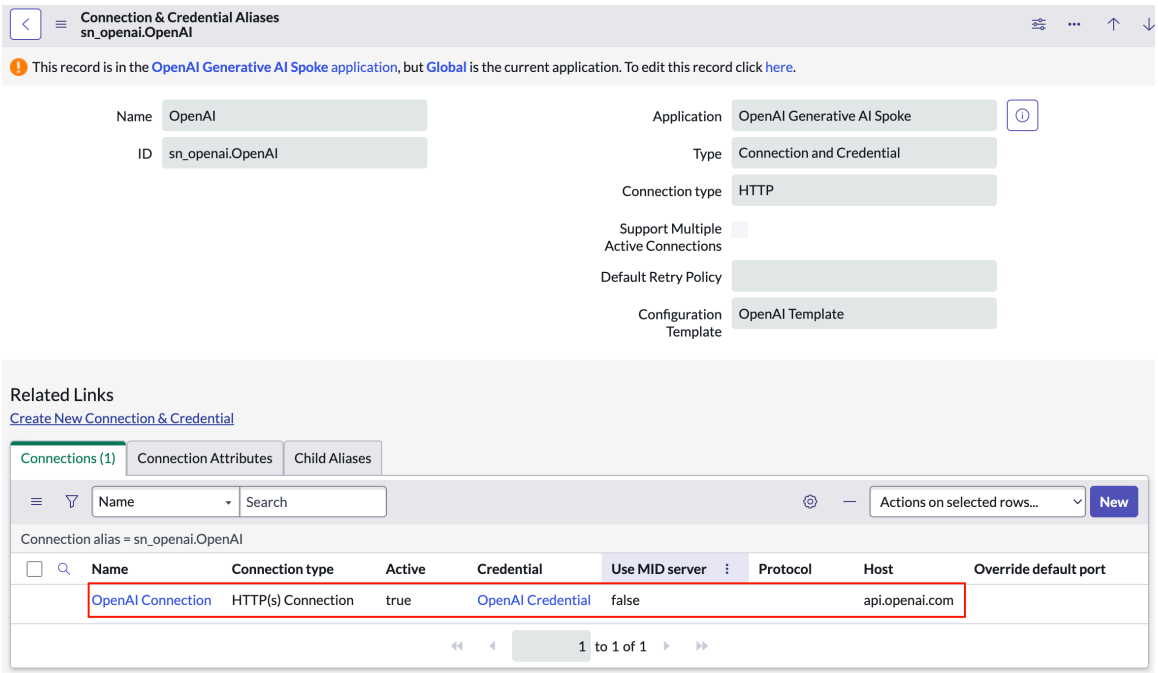
5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser des options étiquetées avec OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que des scripts en arrière-plan et des règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser Serveur MID** et enregistrez l'enregistrement.

Configurer les informations d'identification API pour un connecteur LLM (Large Language Model) générique

Utilisez un connecteur LLM générique pour vous connecter à un fournisseur d'IA externe afin d'utiliser Now Platform les options de l'IA générative dans des rubriques, des flux ou des scripts personnalisés Agent virtuel , tels que des scripts en arrière-plan et des scripts de règles métier.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès à l'API d'un LLM externe afin de configurer les informations d'identification.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

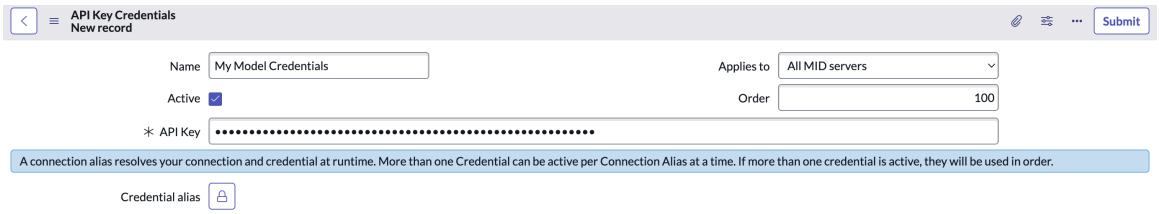
Vous pouvez vous connecter à un LLM externe en Now Platform créant un alias de connexion au modèle, créer un enregistrement de modèle qui pointe vers l'alias, créer un enregistrement d'invite pour le modèle, puis créer un enregistrement de transformateur pour transformer la demande ou la réponse à partir du LLM.

Procédure

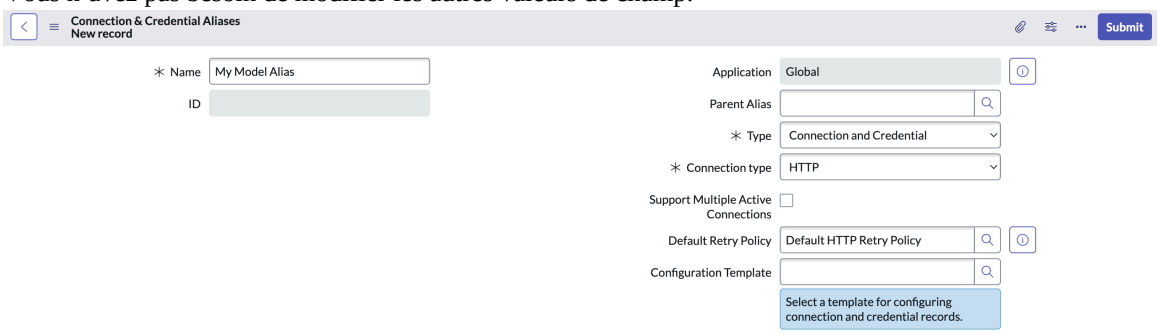
1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. **Sélectionner les informations d'identification de clé API**
3. Dans le champ **Nom** , attribuez un nom à vos informations d'identification API.
   L'inclusion du nom du modèle dans les informations d'identification de clé API facilite l'identification ultérieure.
4. Dans le champ **Clé** API, saisissez la clé API de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer les informations d'identification.
   À cette étape, les informations sur la clé API du LLM externe sont configurées.
6. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'alias d'informations d'identification.
   Vous n'avez pas besoin de modifier les autres valeurs de champ.

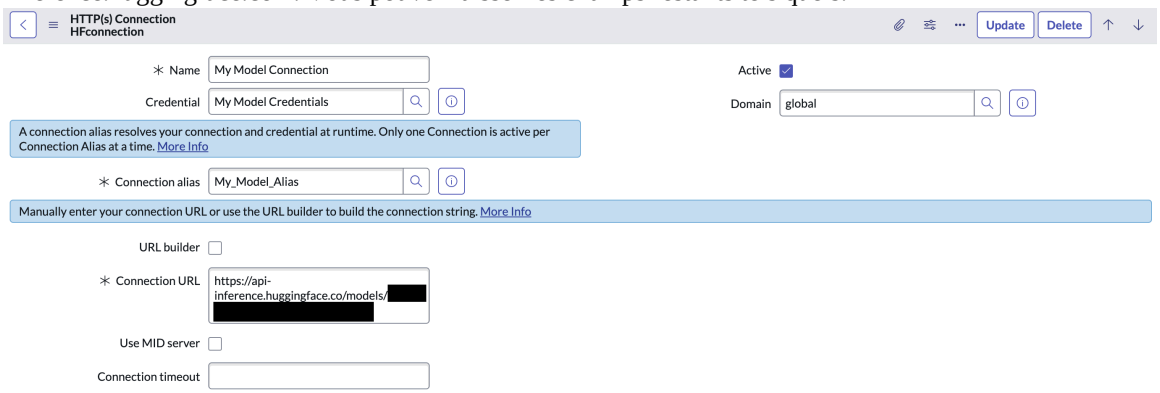


9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Une fois redirigé vers la vue de liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous venez de créer.
11. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions pour créer un nouvel enregistrement de connexion.
12. Entrez le nom de la connexion dans le champ Nom.
13. Dans le champ **Informations d'identification** , sélectionnez l'enregistrement Informations d'identification que vous avez créé avec la clé API du modèle.
    Vous pouvez rechercher la liste des informations d'identification en saisissant le nom des informations d'identification dans le champ. Vous pouvez également sélectionner l'icône de recherche ( ) pour ouvrir un modal avec la liste complète.
14. Dans le champ **Alias de connexion** , sélectionnez l'enregistrement d'alias que vous avez créé.
15. Pour URL de connexion, entrez l'URL du point de terminaison pour le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

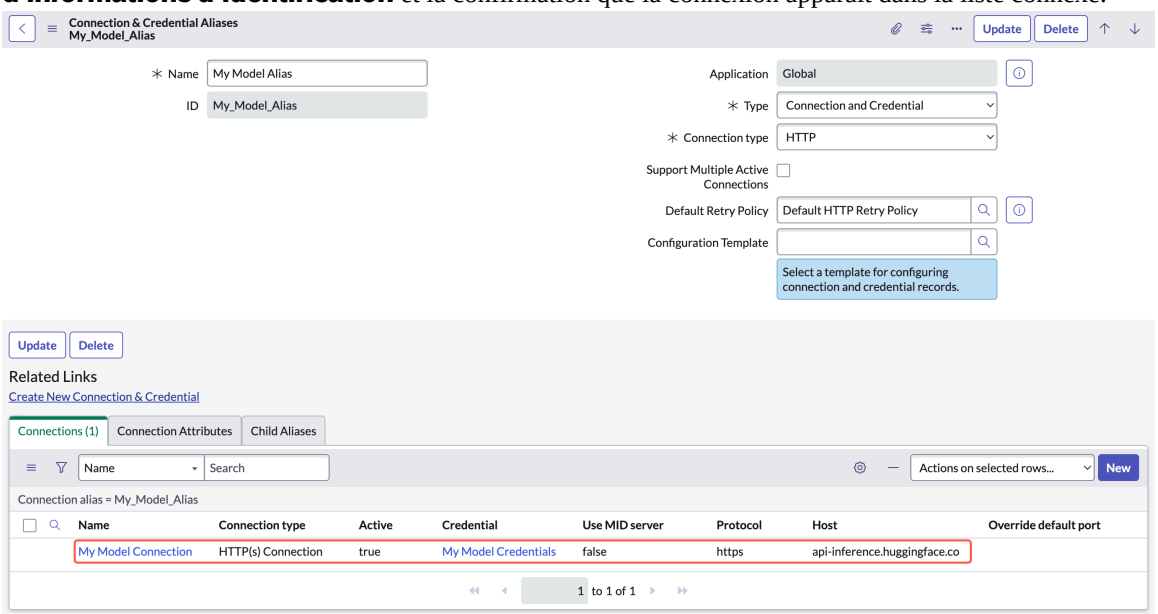
Par exemple, un modèle de Hugging Face peut commencer par « https://api-inference.huggingface.co ». Vous pouvez laisser les champs restants tels quels.



16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Vous devez utiliser l'alias de connexion et d'informations d'identification pour connecter un LLM générique afin d'utiliser les options de l'IA générative sur la Now Platform. Vous pouvez le confirmer en accédant à **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** et la confirmation que la connexion apparaît dans la liste connexe.



Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la configuration d'un LLM générique, consultez Configurer un connecteur LLM générique

Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique

Connectez un LLM externe à l'aide d'un Now Platform connecteur LLM générique. Avec un connecteur, vous pouvez écrire vos propres invites à envoyer au LLM et créer vos propres options d'IA générative.

Avant de commencer

Vous devez configurer les informations d'identification API de votre LLM avant de configurer le connecteur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les informations d'identification d'API pour un LLM générique.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrôleur d'IA générative offre plusieurs connexions de système de base à des fournisseurs de services d'IA populaires tels que Azure OpenAI et Google Vertex. Toutefois, vous pouvez incorporer un LLM du secteur, un LLM spécifique au ticket dans vos workflows personnalisés ou un LLM qui adhère aux politiques de gestion des données de votre organisation.

Remarque :
Contrôleur d'IA générative prend uniquement en charge la génération de texte.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration du modèle d'IA générative [sys_generative_ai_model_config] en saisissant `sys_generative_ai_model_config.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Modèle** , entrez son nom.
   Si vous utilisez Azure OpenAI, le nom du modèle est le nom de déploiement de votre ressource.
4. Dans le champ **Fournisseur** , sélectionnez **LLM personnalisé**.
5. Dans le champ **Alias de connexion et d'informations d'identification** , sélectionnez l'alias que vous avez créé lors de la configuration de vos informations d'identification.
   Si vous n'avez pas encore configuré vos informations d'identification API, consultez Configurer les informations d'identification API pour un modèle générique de langage volumineux pour savoir comment procéder.

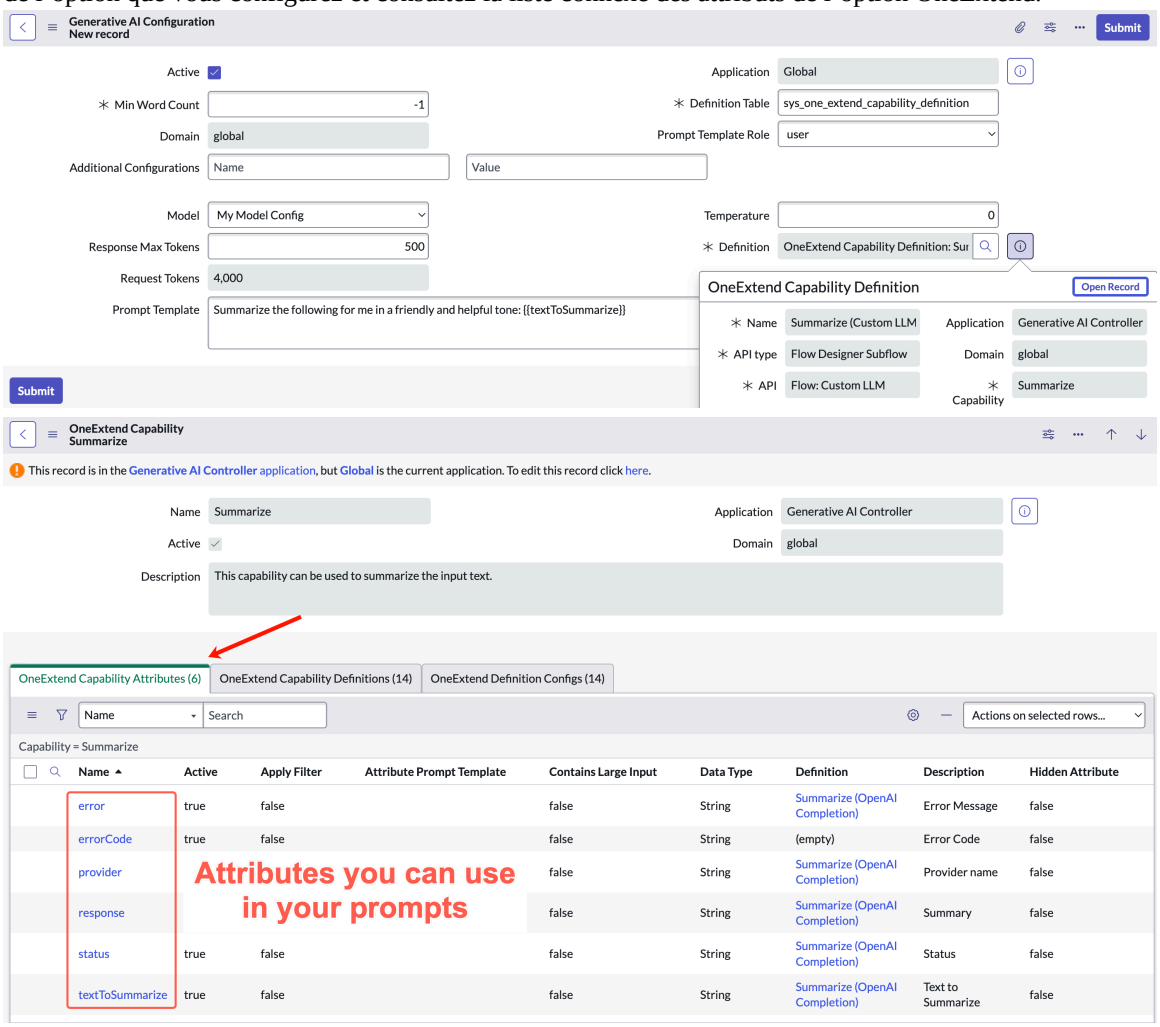


6. Créez la configuration du modèle en sélectionnant **Soumettre**.
   La configuration du modèle est associée à la clé API du modèle externe.
7. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Configuration de l'IA générative [sys_generative_ai_config] en saisissant `sys_generative_ai_config.list`.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez l'icône de recherche de liste (icône) en regard du champ **Définition** .
10. Dans le modal Sélectionner le document, sélectionnez une aptitude que vous souhaitez configurer avec le fournisseur LLM personnalisé.
    Par exemple, si vous configurez une aptitude Synthétiser, sélectionnez **Synthétiser (LLM personnalisé)**.
11. Sélectionnez **OK** pour enregistrer votre sélection et fermer le modal.
12. Dans le champ **Modèle** , choisissez la configuration de modèle que vous avez créée à l'étape 6.
    Une fois que vous avez sélectionné une **définition**, le champ **Modèle** se transforme en un menu déroulant avec des options qui utilisent le fournisseur LLM personnalisé. La configuration de modèle que vous avez créée doit apparaître dans cette liste. Si ce n'est pas le cas, revenez à l'étape 1 et assurez-vous que le champ **Fournisseur** de votre configuration de modèle est défini sur **LLM personnalisé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Dans le champ **Modèle d'invite** , saisissez l'invite pour l'option.
    Le modèle d'invite est l'instruction qui est envoyée au LLM pour exécuter une option. Utilisez deux accolades autour des noms d'attributs d'option pour les intégrer dans le modèle d'invite. Par exemple, si vous configurez une option Résumer, votre modèle d'invite pourrait être `Résumer ce qui suit pour moi sur un ton amical et utile : {{textToSummarize}}`. Pour savoir quels attributs peuvent être inclus dans l'invite, accédez à la table des options OneExtend [sys_one_extend_capability], recherchez l'enregistrement de l'option que vous configurez et consultez la liste connexe des attributs de l'option OneExtend.



    Vous devrez peut-être expérimenter différentes invites pour déterminer ce qui fonctionne le mieux pour vos cas d'utilisation.

14. Créez la nouvelle configuration de l'IA générative en sélectionnant **Soumettre**.

15. Dans le filtre de navigation, accédez à la table Transformateur LLM personnalisé de l'IA générative [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] en saisissant `sys_generative_ai_custom_llm_transformer`.

16. Sélectionnez **Nouveau**.

17. Écrire des scripts de transformateur.
    Pour avoir Contrôleur d'IA générative compris le format des entrées et sorties de votre LLM personnalisé, vous devez écrire des scripts de transformateur. Lorsque vous créez un enregistrement de transformateur, le code et les commentaires sont fournis pour que vous puissiez les utiliser comme guide pendant la modification. Ces scripts dépendent des objets de demande et de réponse attendus qui sont interprétés par votre modèle.

    Par exemple, la structure de la `Azure OpenAI` demande ressemble au script suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

Le script de transformateur de demande pour cette structure de demande est le script suivant :

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
      max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
      temperature: parseInt(promptData.temperature)
   };

   //construct headers using the inputs
   var headers = {};
   return {
      body: body,
      headers: headers
   };
})(inputs);
```

La structure de réponse de Azure OpenAI ressemble à ce script :

```
{
   "choices": [{
   "finish_reason": "stop",
   "index": 0,
   "message": {
      "content": "<<response>>",
      "role": "assistant"
      }
   }],
   "created": 1714994995,
   "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
   "model": "gpt-35-turbo-16k",
   "object": "chat.completion",
   "usage": {
      "completion_tokens": 47,
      "prompt_tokens": 70,
      "total_tokens": 117
   }
}
```

En raison de cette structure de réponse, le script du transformateur de réponse ressemble à ce script :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
(function(inputs) {
   /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object,
      response_body: string,
      response_headers: string
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
   gs.info("response : " + inputs.response_body);
   var responseTexts = [];

   // write code here to populate the responseTexts array.
   responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

   return responseTexts;

})(inputs);
```

18. Créez les scripts de transformateur en sélectionnant **Soumettre**.

Résultats
Votre LLM externe est connecté à Contrôleur d'IA générative. Vous pouvez utiliser le fournisseur de services IA pour les options d'IA générative sur le Now Platform.

Que faire ensuite
Après avoir connecté le LLM, vous pouvez définir un fournisseur pour les options d'IA générative de Contrôleur d'IA générative. Les options sont Invite générique, Générer du contenu, Analyse des sentiments et Résumer. Pour plus d'informations sur le choix d'un fournisseur, consultez Définir un fournisseur pour une option d'IA générative.

Définir un fournisseur pour une option d'IA générative

Déterminez le fournisseur d'IA à utiliser pour chacune des options de l'IA générative de Contrôleur d'IA générative.

Avant de commencer
Configurez vos informations d'identification pour votre fournisseur préféré. Reportez-vous à la rubrique Configuration des informations d'identification d'API pour les options de l'IA générative pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôleur d'IA générative est livré avec quatre fonctionnalités par défaut. Vous ne pouvez configurer un fournisseur que pour les options répertoriées dans la table de l'étape 2. Si vous avez installé d'autres Now Assist applications, vous pouvez voir d'autres options dans la table des options OneExtend. Ces autres fonctionnalités l'utilisent Now LLM Service comme fournisseur et ne peuvent pas être reconfigurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, recherchez la table des options OneExtend en saisissant `sys_one_extend_capability.list`.
2. Ouvrez l’enregistrement de l’option que vous souhaitez configurer, telle que l’analyse des sentiments.

Contrôleur d'IA générative apabilités c

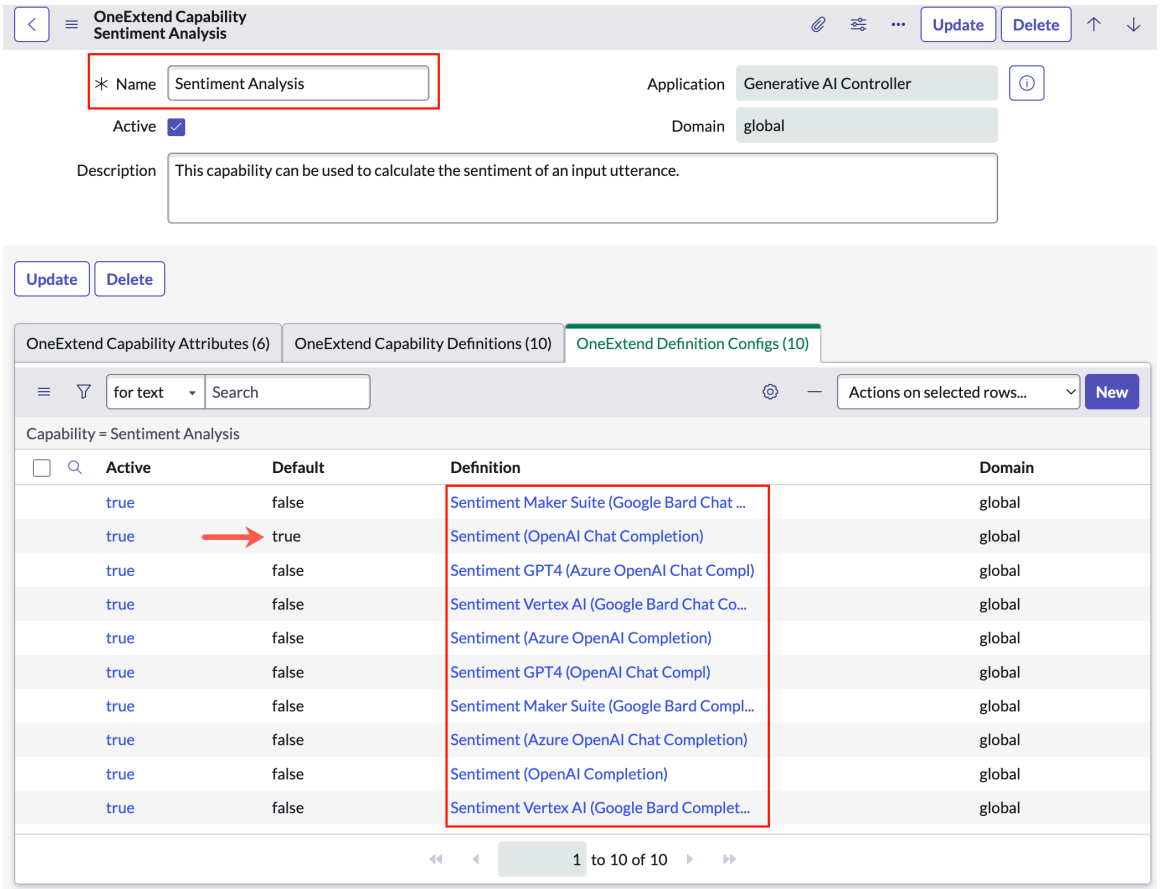
Aptitude	Définition
Générer du contenu	Générer des textes sur une rubrique donnée avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Invite générique	Créez votre propre cas d’utilisation et invite.
Analyse des sentiments	Analyser le sentiment des utilisateurs avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Résumer	Créez des résumés des rubriques avec Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.

3. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, définissez la **valeur par défaut** sur `vrai` pour votre fournisseur d’options préféré.

Remarque :
Par défaut, vous ne pouvez choisir qu’un seul fournisseur pour une option. Par exemple, si **la valeur par défaut** est `vraie` pour Sentiment (complétion OpenAI), vous devez définir **la valeur par défaut** sur `faux` avant de changer **la valeur par défaut** en `vrai` pour Sentiment (Azure OpenAI).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Options de modèle

Vous avez la possibilité de choisir entre plusieurs modèles différents pour chaque fonctionnalité.

Définition d'aptitudes	Modèle
○ Complétion OpenAI ○ Azure Complétion OpenAI	GPT-3
○ Complétion de messagerie instantanée OpenAI ○ Azure Complétion de messagerie instantanée OpenAI	GPT-3.5
○ GPT4 (Compl de messagerie instantanée OpenAI) ○ GPT4 (Azure Compl de messagerie instantanée OpenAI)	GPT-4
○ AI Studio (complétion Google Cloud) ○ AI Studio (complétion conversationnelle Google Cloud) ○ Vertex AI (complétion Google Cloud) ○ Vertex AI (complétion conversationnelle Google Cloud)	Google Gemini
Achèvement Aleph Alpha	Lumineux
IBM watsonx	Granit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les flux, rubriques et scripts qui utilisent l'aptitude d'IA générative utilisent le fournisseur que vous avez spécifié.

Que faire ensuite
Créez des flux, créez des rubriques Agent virtuel et écrivez des scripts avec l'IA générative pour améliorer l'efficacité lors de la création de contenu pour les agents et les utilisateurs.

Sélectionner un modèle pour Amazon Bedrock

Choisissez le grand modèle de langage (LLM) à utiliser avec Amazon Bedrock pour les compétences personnalisées.

Avant de commencer
Vous devez disposer de la dernière version et Contrôleur d'IA générative du Amazon spoke Bedrock installé sur votre instance. Vous devez également configurer vos informations d'identification API. Pour plus d'informations, consultez Configurer les informations d'identification de l'API pour Amazon Soubassement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez avoir plusieurs modèles configurés à utiliser avec Amazon Bedrock. Par défaut, les paramètres utilisent Amazonle modèle Titan de , mais vous pouvez configurer le spoke pour qu'il utilise un modèle différent en modifiant l'enregistrement de configuration du modèle de l'IA générative.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, accédez à la table Configuration du modèle d'IA générative en saisissant sys_generative_ai_model_config.list.
2. Recherchez Amazon Bedrock dans la colonne du champ Fournisseur, puis ouvrez l'enregistrement résultant.
3. Dans le champ Modèle, entrez l'ID du modèle que vous souhaitez utiliser.
   Vous pouvez trouver l'ID du modèle sur le **Modèles de base** > **Modèles de base** Amazon sur Bedrock.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.
5. Mappez le modèle choisi à une compétence personnalisée.

   a. Dans le navigateur de filtre, accédez à la table Configuration de l'IA générative en saisissant sys_generative_ai_config.list.

   b. Recherchez la compétence personnalisée que vous avez créée et qui utilise Amazon Bedrock comme fournisseur de service et ouvrez l'enregistrement.
   La définition doit être Définition de l'option OneExtend : <Nom de la compétence>.

   c. Définissez le champ Modèle sur l'ID de modèle que vous avez saisi à l'étape 3.

Résultats
Le modèle que vous avez choisi avec le fournisseur Bedrock sera utilisé pour les Amazon compétences personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer des compétences personnalisées avec le fournisseur Bedrock dans le Amazon kit de compétences Now Assist et effectuer l'étape 6 pour définir le nouveau modèle.

Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Ajoutez une fonctionnalité d'IA générative aux Agent virtuel rubriques pour générer du texte, résumer des informations, analyser le sentiment des utilisateurs et interagir avec des grands modèles de langage (LLM).

Avant de commencer

Vous devez utiliser le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure.

Rôle requis : admin

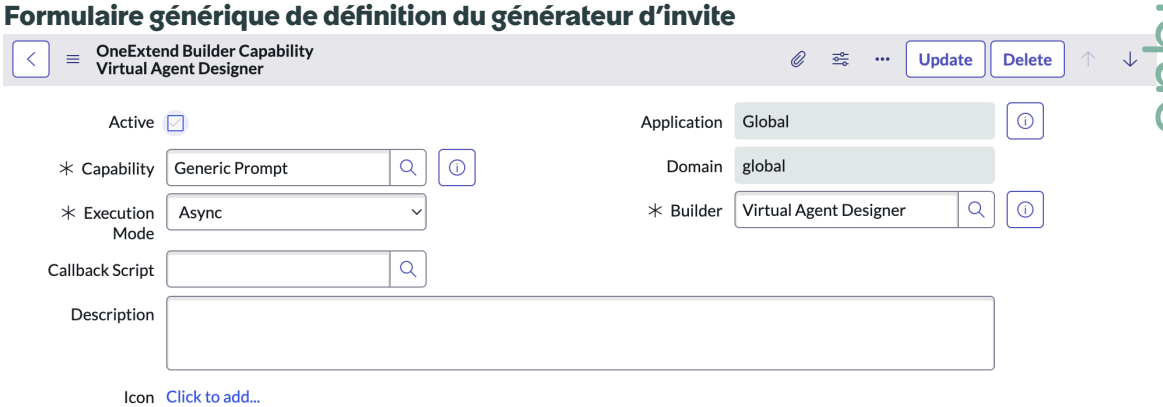
Procédure

1. Accédez à la table Configurations du générateur OneExtend en saisissant `sys_one_extend_builder_config.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez l'enregistrement Concepteur d'agent virtuel .
3. Dans la liste connexe des options du générateur OneExtend, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Option du générateur OneExtend

Champ	Description
Aptitude	Aptitude disponible auprès de votre Concepteur d'agent virtuel fournisseur préféré. Vous devez avoir au moins un fournisseur pour les options, mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser le même fournisseur pour toutes les options.
Mode d'exécution	Mode qui détermine quand une aptitude est exécutée par rapport à d'autres processus. Pour Concepteur d'agent virtuel, sélectionnez `Async`. Les options `Synchroniser` et `Déclencher et oublier` ne sont pas prises en charge.

Formulaire générique de définition du générateur d'invite



5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque option que vous souhaitez activer.

Résultats

Les options de l'IA générative sont disponibles pour Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Créez des rubriques et des blocs de rubriques, et améliorez votre Agent virtuel avec les options de l'IA générative.

Vous pouvez également accéder Studio de workflow aux actions directement avec le bloc de rubriques Action dans Concepteur d'agent virtuel.

Configurer les filtres de conversation courte

Redirigez les utilisateurs vers différentes rubriques d'Agent virtuel si des conversations légères, telles que des salutations, des expressions de gratitude, des plaintes ou des demandes de fermeture, sont détectées dans les conversations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils utilisent l'IA générative, de nombreuses personnes envoient des messages conversationnels qui ne sont finalement pas utiles à Agent virtuel lorsqu'il s'agit de déterminer comment aider l'utilisateur à atteindre ses objectifs. Vous pouvez configurer des filtres de conversation courte qui interceptent ces messages conversationnels. Lorsqu'un utilisateur envoie un message tel qu'un message d'accueil ou exprime des plaintes à propos de la conversation, vous pouvez le rediriger vers répondre à ses besoins.

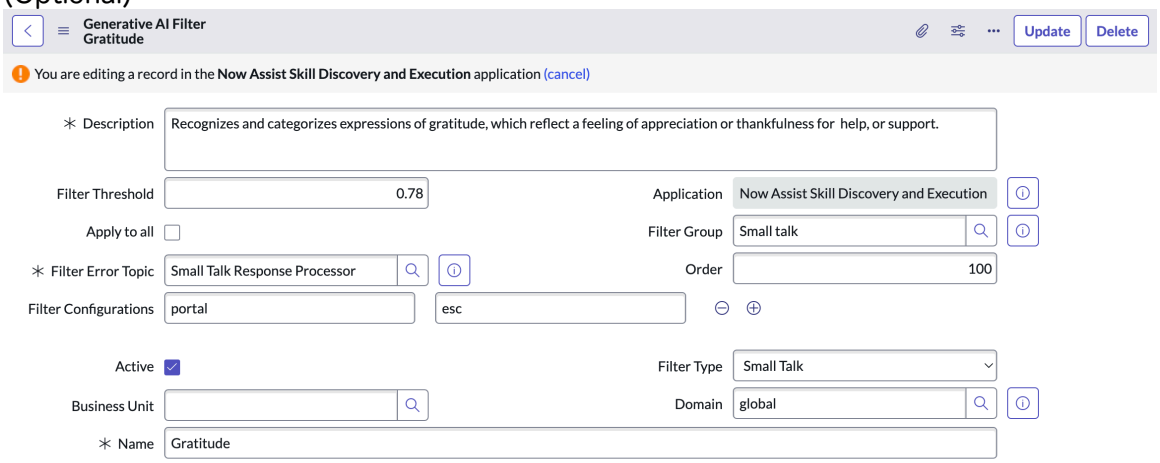
Procédure

1. Dans le navigateur, accédez à la table Filtre d'IA générative [sys_gen_ai_filter] en saisissant sys_gen_ai_filter.list.
2. Ouvrez l'enregistrement du filtre de conversation courte que vous souhaitez configurer ou sélectionnez **Nouveau** pour en créer un.
   Par défaut, les quatre filtres disponibles pour les conversations courtes sont Salutations, Gratitude, Plainte et Clôture. Si vous voyez d'autres filtres, il s'agit de filtres de rubriques sensibles qui peuvent être configurés avec la console d'administration Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Configurer les filtres de sujet pour l'IA générative.
3. Si vous créez un filtre, ajoutez-lui un **nom** et une **description** .
4. Choisissez la rubrique Filtrer l'erreur vers laquelle vous souhaitez rediriger les utilisateurs lorsque le filtre de conversation courte est détecté.
   Par défaut, l'utilisateur est redirigé vers la rubrique Processeur de réponses de conversation courte.
5. Pour le champ **Commande** , choisissez l'ordre dans lequel appliquer les filtres.
   Les filtres sont traités du plus bas au plus haut. Un filtre d'ordre 100 est traité avant un filtre d'ordre 200.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Configurations de filtre** , utilisez le nom « portail » pour déterminer où le filtre doit être exécuté, par exemple en définissant « portail » sur la valeur « sp » pour appliquer uniquement le filtre sur le portail de services.
   Utilisez une liste séparée par des virgules pour sélectionner plusieurs valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional)



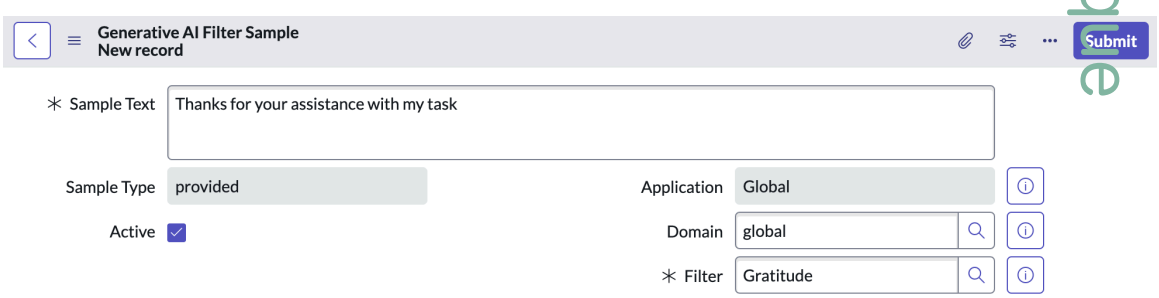
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.
8. Dans le navigateur, accédez à la table Exemple de filtre d'IA générative [sys_gen_ai_filter_sample] en saisissant `sys_gen_ai_filter_sample.list`.
9. **Facultatif :** Passez en revue les exemples de phrases pour chaque filtre.
   Les déclarations qui correspondent à ces exemples de phrases activent le filtre sélectionné. Vous pouvez créer des exemples de phrases manuellement en créant des enregistrements sur la table ou en utilisant l'IA générative pour générer des exemples pour vous.

   a. Pour créer un échantillon manuellement, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Exemple de texte** , saisissez l'exemple de texte que vous souhaitez intercepter par le filtre.

   c. Dans le champ **Filtre** , sélectionnez le filtre auquel vous souhaitez appliquer l'échantillon.

   d. Si vous souhaitez générer d'autres exemples de phrases avec l'IA générative, ouvrez un enregistrement pour un exemple de phrase pour le filtre souhaité.
   Par exemple, l'exemple de filtre « Merci pour votre aide avec ma tâche » pour le filtre de gratitude.



   (Optional)

   e. Sélectionnez **Générer des exemples** pour créer des exemples d'instructions supplémentaires afin de déclencher le filtre.
   Plus vous fournissez d'exemples de déclarations, plus le filtre est susceptible de s'aligner sur vos attentes en matière de comportement.

Résultats

Lorsqu'ils engagent des conversations avec l'IA générative, les utilisateurs sont redirigés vers une nouvelle rubrique lorsque des sujets ou des sentiments filtrés sont détectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Utilisez la synthèse récursive pour décomposer les demandes adressées aux grands modèles de langage (LLM) en petits éléments afin de maintenir le contexte des options de l'IA générative.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les LLM disposent d'un nombre maximal de jetons qui peuvent être traités en une seule demande. Certains champs, tels que les champs d'activité, peuvent contenir plus d'informations que ne peuvent s'intégrer ces restrictions. La synthèse récursive divise les informations données à un LLM en blocs, résume chaque bloc individuellement, puis traite la demande d'origine avec les blocs résumés. Les morceaux sont organisés avec des chevauchements entre les morceaux afin que le contexte soit conservé dans chaque morceau.

Remarque :
L'activation de la synthèse récursive peut ralentir le traitement des entrées volumineuses par les options, car elles doivent effectuer plusieurs appels au LLM au lieu d'un seul appel.

Procédure

1. Dans le filtre du navigateur, accédez à la liste des options OneExtend en saisissant sys_one_extend_capability.list.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option OneExtend que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Configuration de définition OneExtend, définissez **l'option Activer la prise en charge des entrées volumineuses** sur vrai pour la définition OneExtend pour laquelle vous souhaitez activer la synthèse récursive.
4. Dans la liste connexe Attributs d'options OneExtend, définissez **Contient une entrée volumineuse** sur vrai pour les champs dans lesquels vous souhaitez ajouter une synthèse récursive.
   Les champs les plus susceptibles de contenir une grande quantité de données, tels qu'un champ d'activités, doivent avoir leur valeur définie sur vrai. Vous pouvez également cocher la case **Contient une entrée volumineuse** sur l'enregistrement d'attribut d'aptitude OneExtend et enregistrer l'enregistrement pour définir la valeur sur vrai.

Résultats
La synthèse récursive est activée pour l'aptitude OneExtend pour les champs spécifiés dans cette procédure.

Activer Traduction dynamique les options dans le contrôleur d'IA générative

Utilisez cette option Traduction dynamique pour ajouter une prise en charge multilingue pour les options de l'IA générative afin de prendre en charge les utilisateurs parlant des langues autres que l'anglais.

Avant de commencer
Vous devez avoir installé et activé les modules d'extension conversationnels Traduction dynamiqueTraduction dynamique et sur votre instance. Pour plus d'informations sur la configuration de Traduction dynamique, voir Configuration de Traduction dynamique .

Vous devez disposer d'une configuration de traduction par défaut définie dans la table Configuration de la traduction (sn_dt_translator_configuration).

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Traduction dynamique il est inactif pour les options avec Contrôleur d'IA générative.

Traduction dynamique n'est pas disponible pour les options dans Agent virtuel le panneau OU Now Assist .

Procédure

1. Accédez à la table Aptitude OneExtend (sys_one_extend_capability) en saisissant `sys_one_extend_capability.list`dans le navigateur.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option que vous souhaitez activer Traduction dynamique .
3. Dans la liste connexe des attributs de l'option OneExtend, ouvrez l'enregistrement de l'attribut que vous souhaitez traduire, par exemple la réponse.
4. Sélectionnez **Traduire** pour activer la traduction.
   Si vous ne voyez pas le champ sur le formulaire, vous devez modifier le formulaire pour afficher la **traduction**. Une façon d'ajouter le champ au formulaire consiste à sélectionner l'icône de menu à côté du nom de table du formulaire et à choisir **Configurer** > **Mise en page**. Ajoutez le champ **Traduire** à la liste sélectionnée. Sélectionnez ensuite **Enregistrer** pour enregistrer le formulaire. Vous êtes ensuite redirigé vers l'enregistrement avec le champ disponible pour sélection.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour sauvegarder l'enregistrement.

Résultats

Traduction dynamique est installé pour votre aptitude d'IA générative sur l'attribut que vous avez sélectionné.

Désactiver Traduction dynamique pour les conversations LLM Agent virtuel

Activez la traduction dynamique des messages de messagerie instantanée en anglais avant qu'ils ne soient envoyés à ServiceNow Modèle de langage volumineux (Now LLM) dans les rubriques d'IA générative pour prendre en charge les utilisateurs parlant d'autres langues.

Avant de commencer

Vous devez avoir Traduction dynamique installé Agent virtuel et actif pour votre Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique est activé par défaut.

Il existe certaines limites de Traduction dynamique pour Agent virtuel. Les noms des éléments de catalogue ne sont pas traduits automatiquement et seules les langues configurées pour la détection de la langue sont reconnues.

Procédure

1. Accédez à la table Propriétés système en saisissant `sys_properties.list` dans le navigateur.
2. Sélectionnez l'icône de loupe ( ) pour développer la ligne de recherche de colonne.
3. Dans la colonne Nom, saisissez `sn_generative_ai.disable_dynamic_translation` et appuyez sur **Entrée** pour rechercher, puis ouvrez l'enregistrement correspondant.
4. Définissez la valeur de la propriété sur `vrai`.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les énoncés du demandeur de messagerie instantanée sont traduits en anglais avant d'être envoyés et Now LLM les messages de sortie sont retraduits dans la langue préférée du demandeur.

Configurer la limitation de débit pour les fournisseurs

Configurez la limitation de débit pour contrôler le flux du trafic vers la demande one_extend en limitant le nombre de demandes qui peuvent être effectuées dans un certain délai prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour limiter le taux de la demande one_extend, vous devez définir les règles de limite de taux pour les demandes entrantes. Vous pouvez créer votre propre règle dans la table Règles de limite de taux OneExtend.

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à la table Règles de limite de taux OneExtend [sys_one_extend_rate_limit_rules_list] et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de limite de taux OneExtend

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de limite de taux. Identifiez la règle de limite de taux par un nom.
Demande	Périmètre de l'application qui doit être défini sur Global.
Ressource	Ressources à sélectionner pour votre règle de limite de taux. Utilisez l'une des ressources suivantes pour votre règle de limite de taux : ○ **Fournisseur LLM** : pour le fournisseur LLM, sélectionnez le mappage du fournisseur d'IA générative. ○ **Définition d'aptitude** : pour la définition d'aptitude, sélectionnez la définition d'aptitude OneExtend. ○ **Toutes les options** : s'applique à tous les fournisseurs et à toutes les définitions d'aptitudes.
Type de règle	Type de règle pour la règle de limite de taux. Définissez le type de règle à l'aide des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Instance** : Accumule les données de tous les utilisateurs de cette instance. ○ **Utilisateur** : conserve le nombre de demandes par utilisateur.
Limite de demandes par heure	Nombre maximal de demandes à recevoir par heure.
Actif	État de la règle de limite de taux.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Utiliser Contrôleur d'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur d'IA générative pour intégrer l'IA générative à Studio de workflow, Concepteur d'agent virtuelet au scripting.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Studio de workflow

Utiliser les options du contrôleur d'IA générative dans les flux avec Studio de workflow.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Utilisez les Contrôleur d'IA générative options des Agent virtuel rubriques avec Concepteur d'agent virtuel.

Utiliser l'analyse des sentiments avec Studio de workflow

Utilisez l'aptitude Analyser les sentiments pour déterminer l'attitude de l'utilisateur et l'utilisation qui en résulte un flux avec Studio de workflow.

Utiliser un script avec Contrôleur d'IA générative

Écrivez des scripts pour exploiter directement la puissance de l'IA générative.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Studio de workflow

Résumez automatiquement les informations et ajoutez-les à un formulaire avec l'action Contrôleur d'IA générative Résumer dans Studio de workflow. Vous pouvez créer un flux pour résumer n'importe quel champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous pouvez créer un flux pour résumer les commentaires des notes de travail d'un incident et utiliser ce résumé dans les notes de résolution.

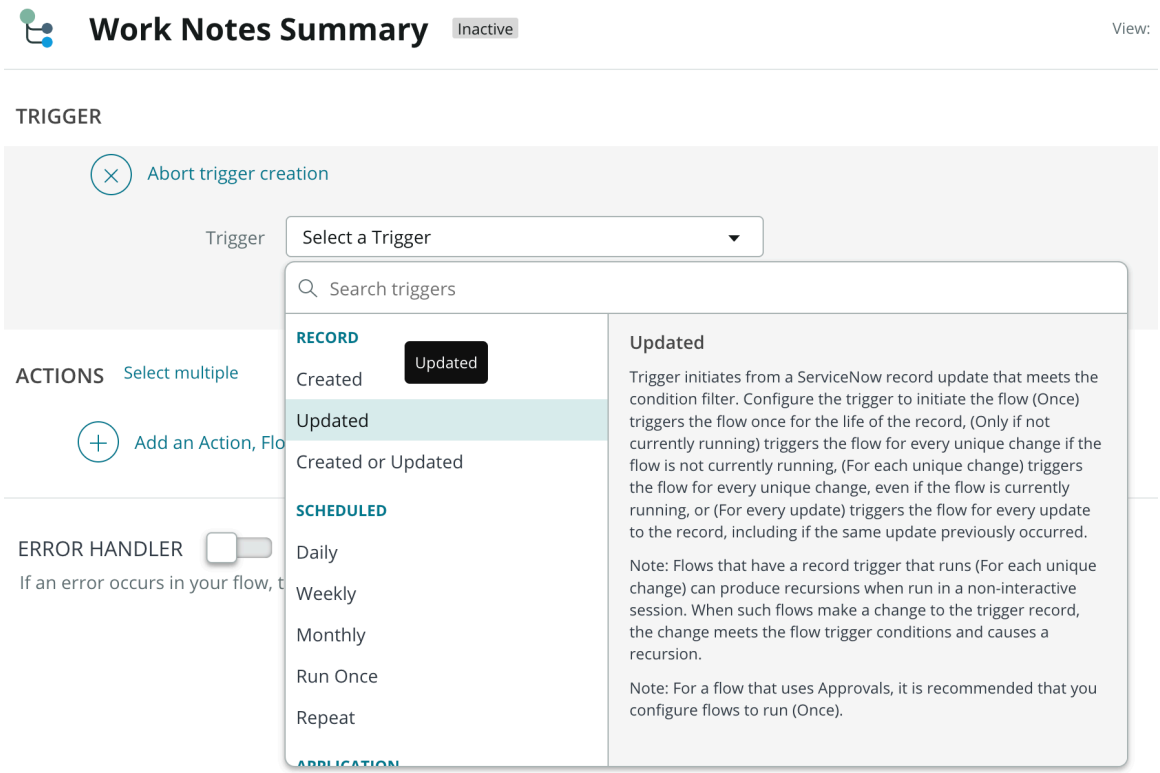
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouvelle** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Résumer les commentaires et Notes de travail.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionnez quand vous souhaitez que le flux s'exécute.

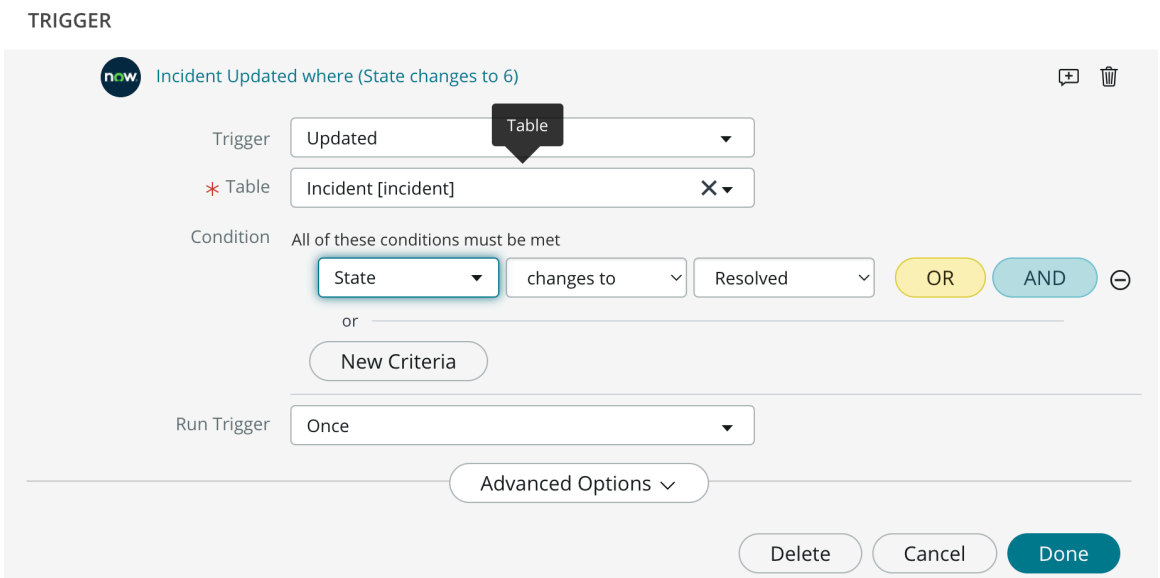
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour suivre cet exemple, sélectionnez **Enregistrement** > **Mis à jour**.



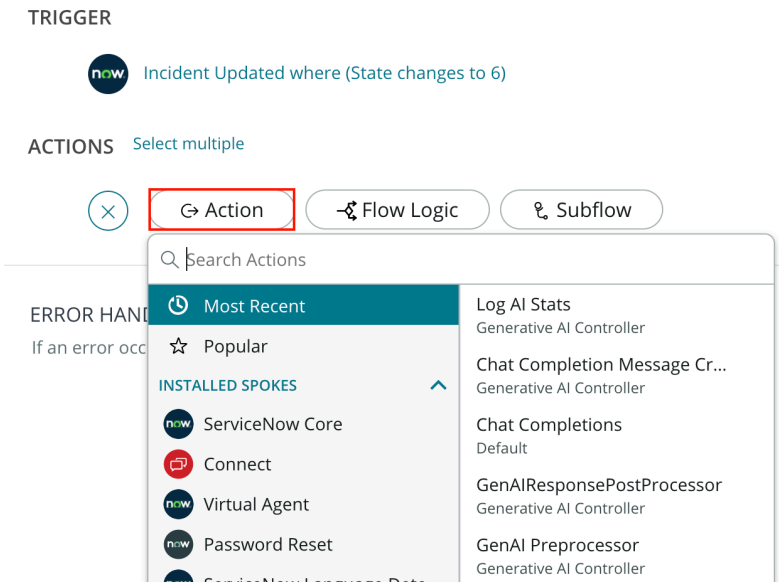
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident.
8. Sélectionnez le bouton **Ajouter des filtres** pour ajouter une condition au flux.
   La condition est un changement d'état en Résolu.



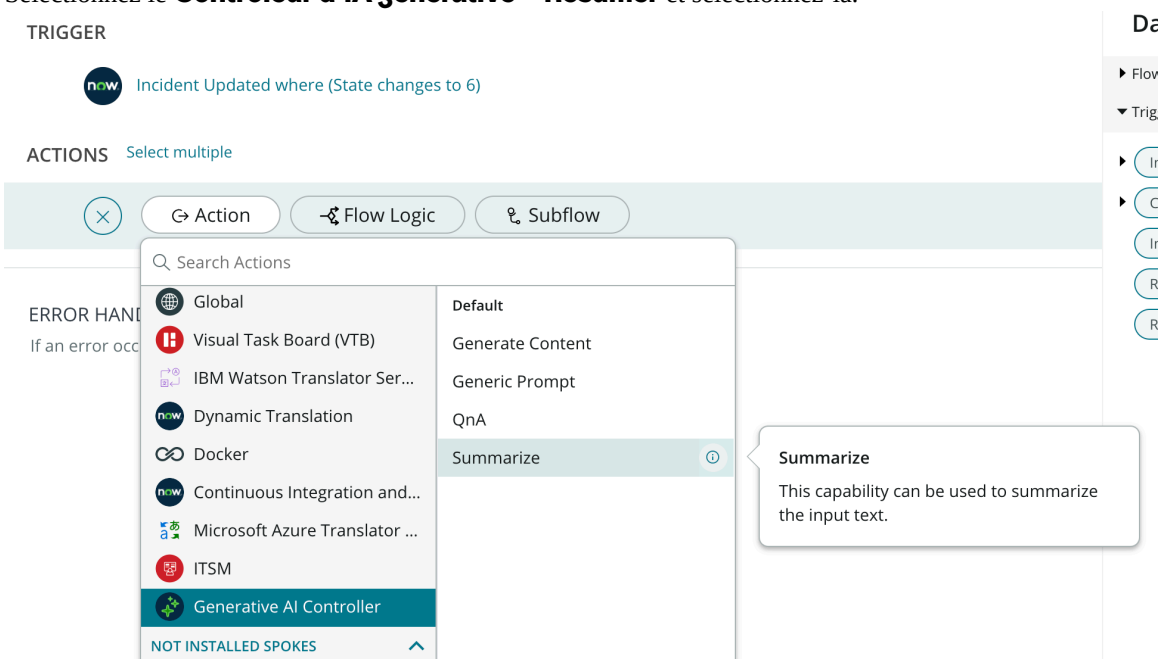
9. Sélectionnez **Terminé**.
10. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique deflux** ou un **flux secondaire** , puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Sélectionnez le **Contrôleur d'IA générative** > **Résumer** et sélectionnez-la.

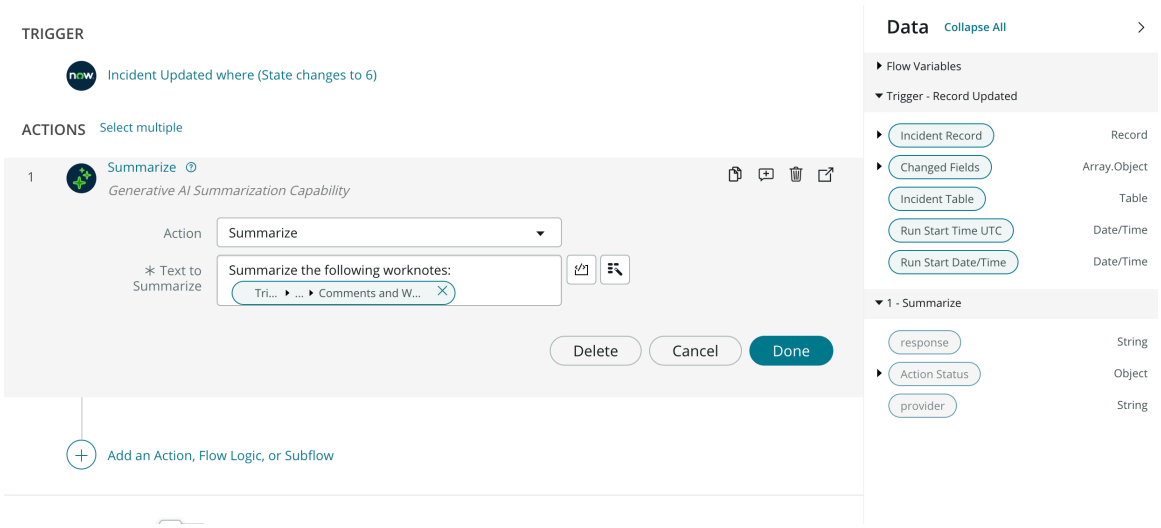


12. Faites glisser une pastille de données depuis le panneau Données ou sélectionnez l'icône de sélection de pastilles de données (icône de pour rechercher.
Dans ce cas, faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** > **Commentaires et notes de travail** pilule.

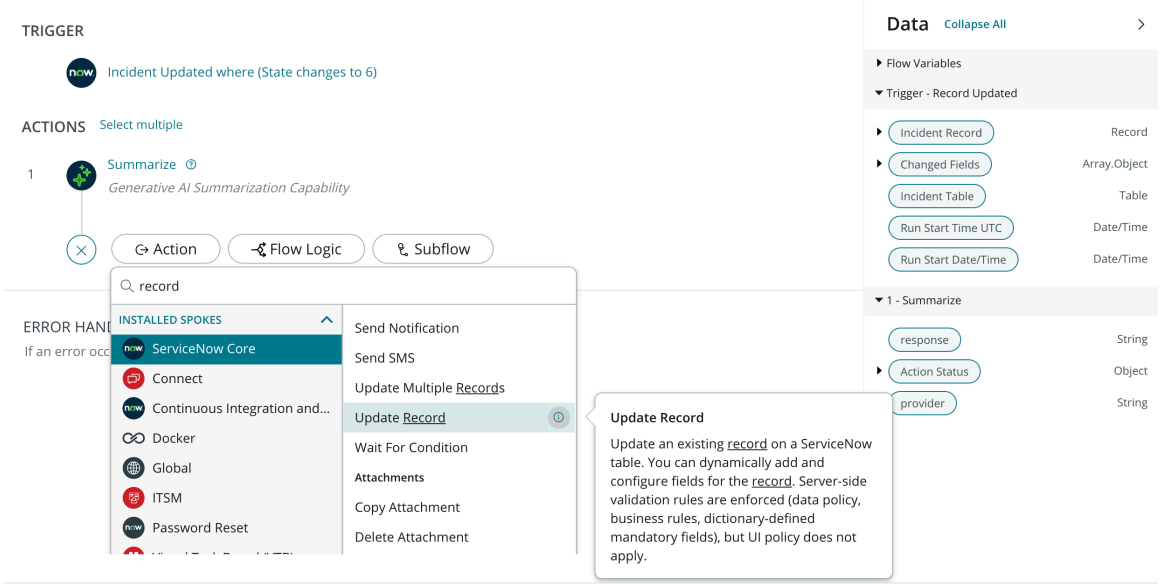
> **Remarque :**
> Si le champ que vous souhaitez synthétiser n'est pas un champ de chaîne, vous devez le convertir en chaîne. Vous pouvez convertir le champ en chaîne avec un scripting ou en ajoutant du texte au champ **textToSummarize** en plus de la pastille de données, comme dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



13. Sélectionnez **Terminé**.
14. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, Logique de flux ou Flux secondaire**.
15. Dans le sélecteur d'actions, recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.

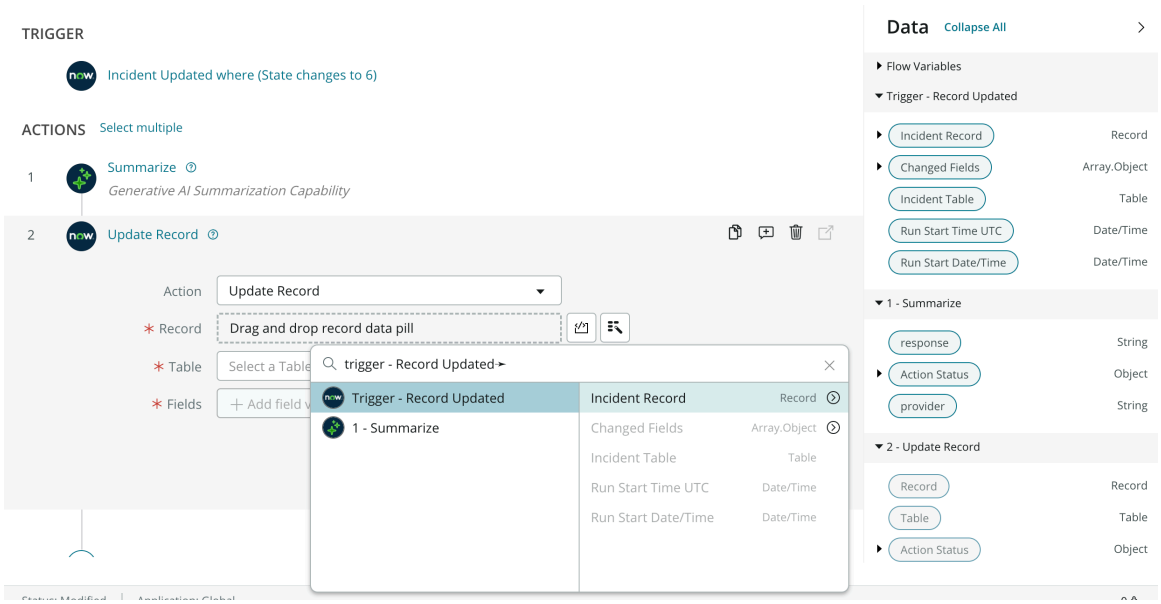


16. Faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône dans laquelle effectuer la recherche.

    Le champ Table est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement du déclencheur.

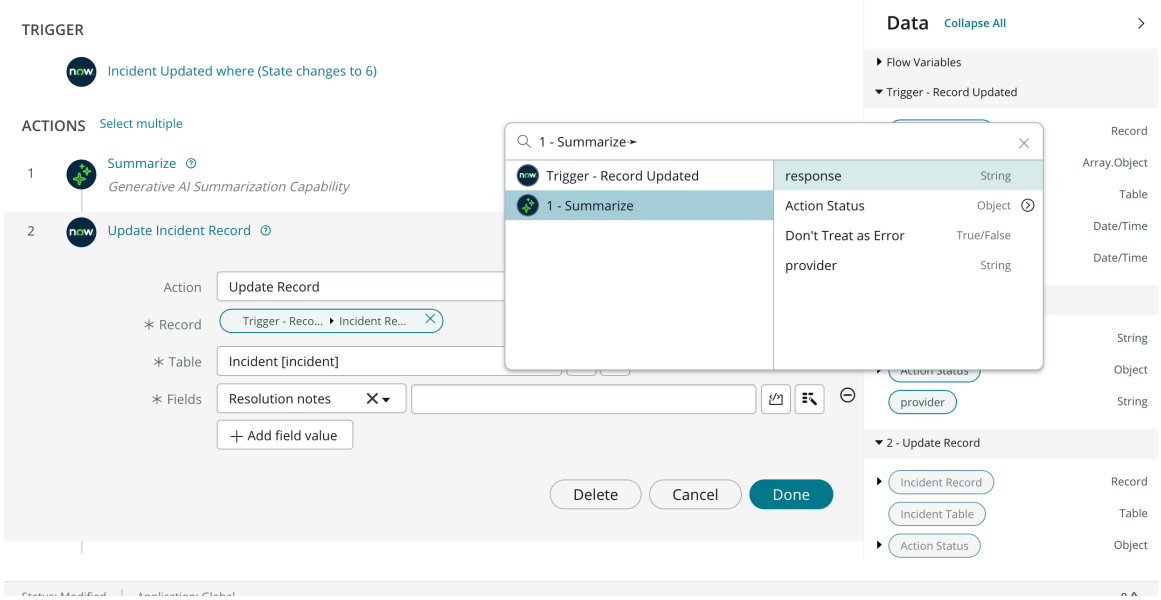
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



17. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans l'exemple suivant, sélectionnez **Notes de résolution**.

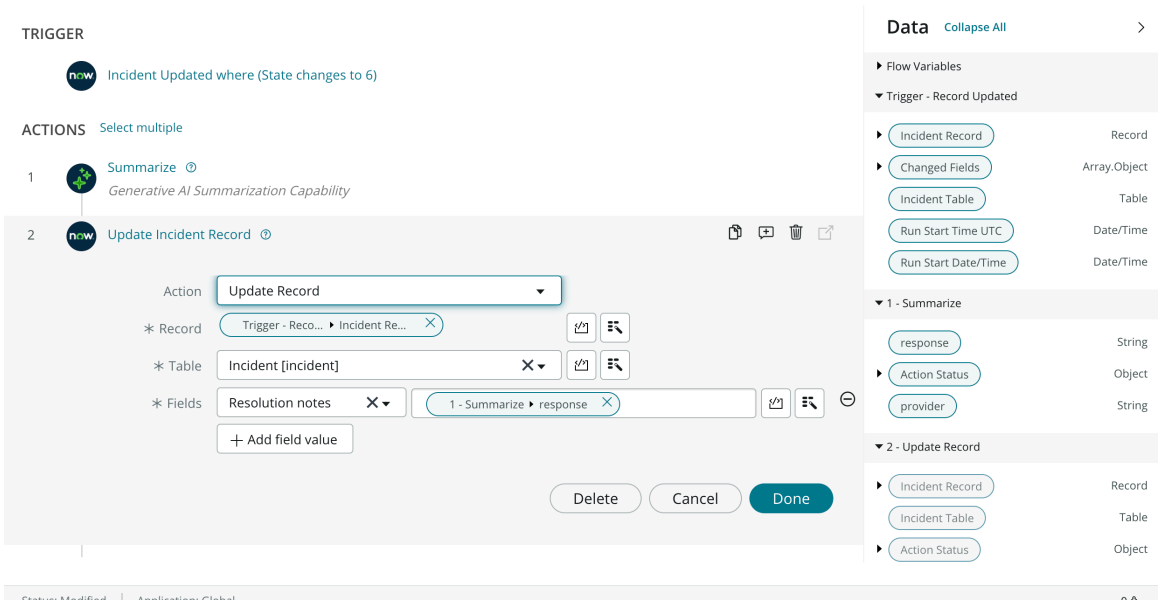
18. Ajouter le **Résumer** > **Réponse** pastille de données dans le champ de données en la faisant glisser depuis le panneau de données ou avec le sélecteur de pastilles de données.



19. Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



20. Enregistrez le flux en sélectionnant **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez enregistré le flux, activez-le pour le migrer en production ou le tester davantage.

Utiliser Contrôleur d'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Utilisez Contrôleur d'IA générative les options dans les Agent virtuel rubriques pour rédiger des articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez d'abord activer les options pour Concepteur d'agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique en sélectionnant la carte Créer.
3. Saisissez un nom unique pour la rubrique.

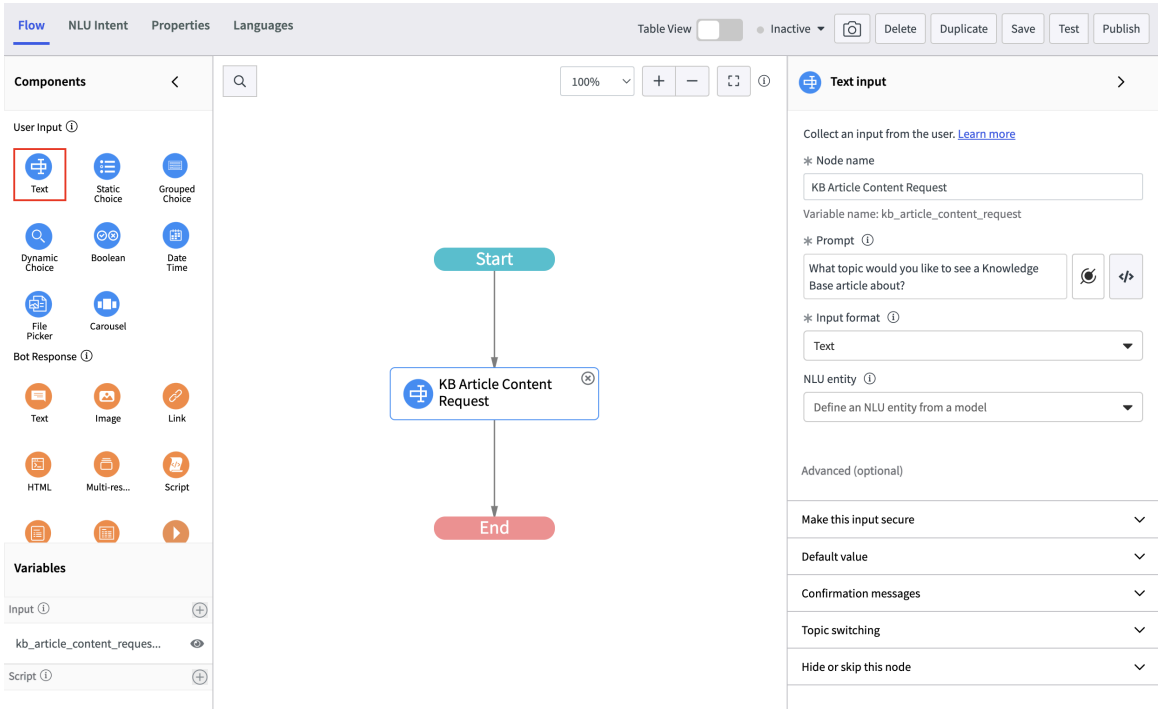
   D'autres options de rubriques peuvent être configurées, telles que le modèle Compréhension du langage naturel (NLU) ou les restrictions d'accès.

   Cet exemple utilise la `génération d'articles` de la base de connaissances comme nom de rubrique.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Créez un nœud d'entrée utilisateur entre le début et la fin en faisant glisser le **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** composant dans le panneau Composants.
6. Entrez un nom de nœud dans le panneau d'informations du canevas.

   Dans cet exemple, le nom du nœud est `Demande de contenu d'article` de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans le champ d'invite, saisissez un message à afficher à l'utilisateur.

   Étant donné que l'utilisateur fournit la rubrique pour le contenu de l'article de la base de connaissances, l'invite dans cet exemple est la suivante : Sur quelle rubrique aimeriez-vous voir un article de la base de connaissances ?.

8. Ajouter des nœuds d'entrée utilisateur pour remplir tous les champs obligatoires.

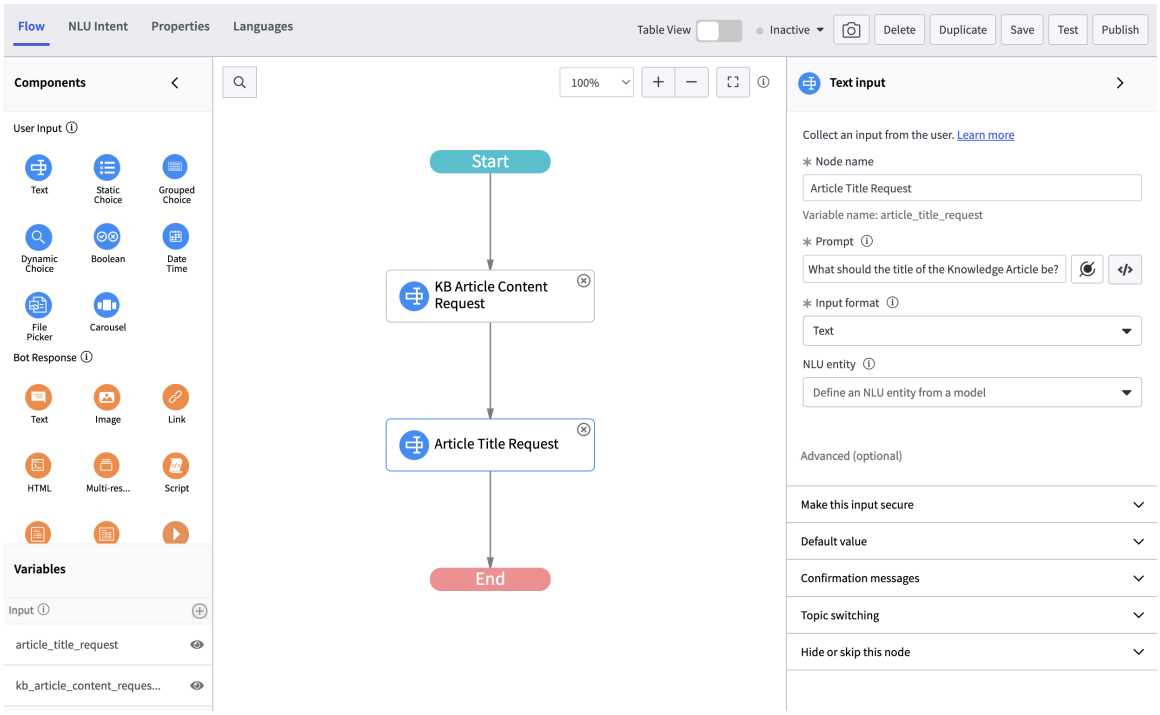
   Remarque :
   Pour créer un enregistrement avec succès, tous les champs obligatoires doivent avoir une valeur. Les étapes suivantes décrivent comment remplir les champs obligatoires pour un article de la base de connaissances. Si votre formulaire ne comporte pas de champs obligatoires, vous n'avez pas besoin d'ajouter de nœuds d'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajouter un autre **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** nœud et nommez-le Demande de titre d'article.

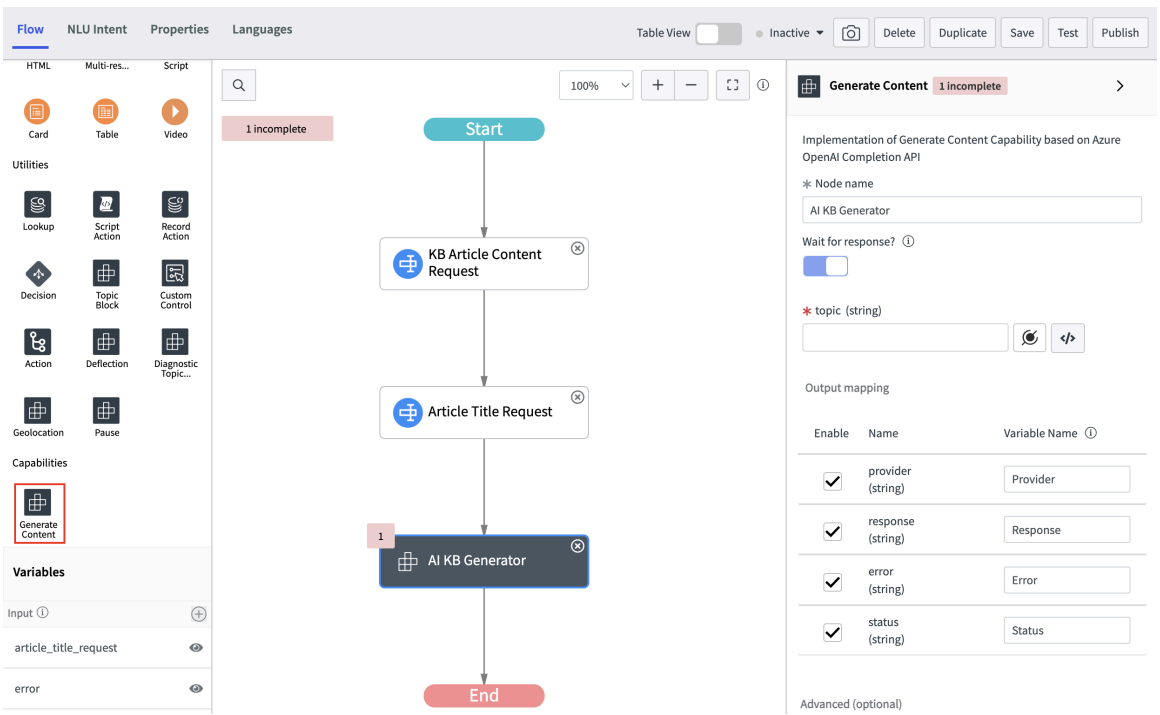
b. Ajoutez une invite pour le champ Titre de l'article requis, tel que Quel doit être le titre de l'article de la base de connaissances ?.



9. Dans le panneau Composants, faites défiler vers le bas jusqu'à ce que la section Options s'affiche, puis faites glisser l'action Générer du contenu dans le flux de rubriques.

10. Dans le panneau Informations, nommez le nœud.

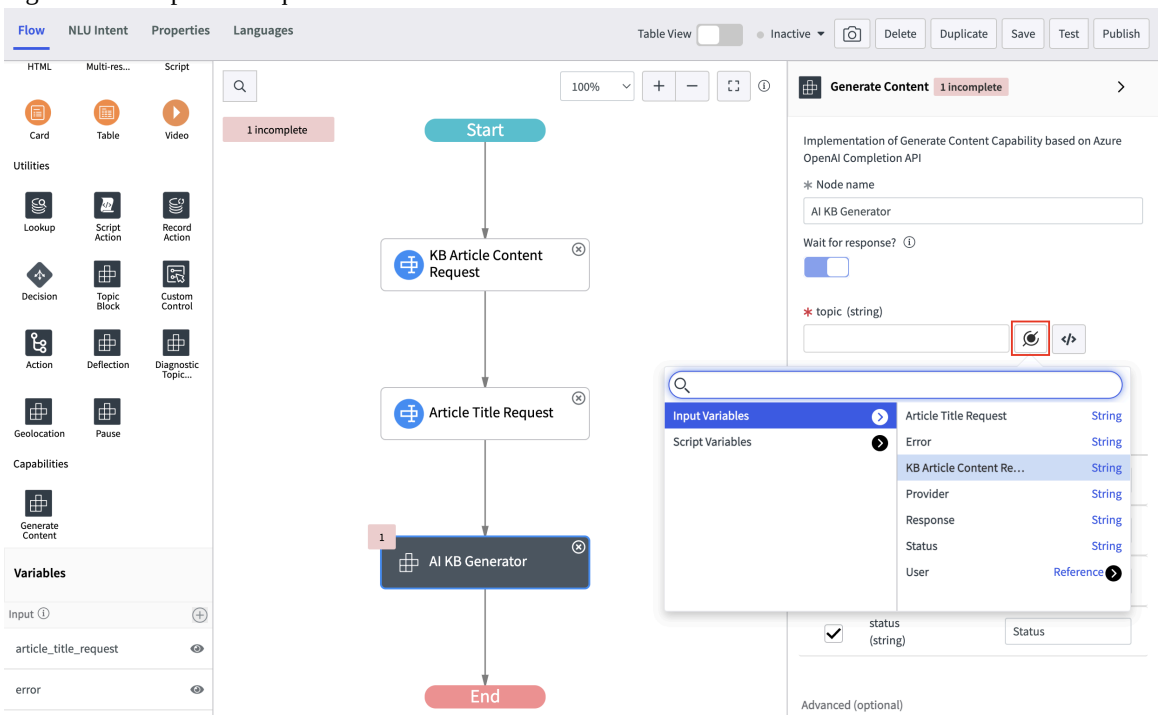
Le nom du nœud utilisé dans l'exemple est Générateur de base de connaissances IA.



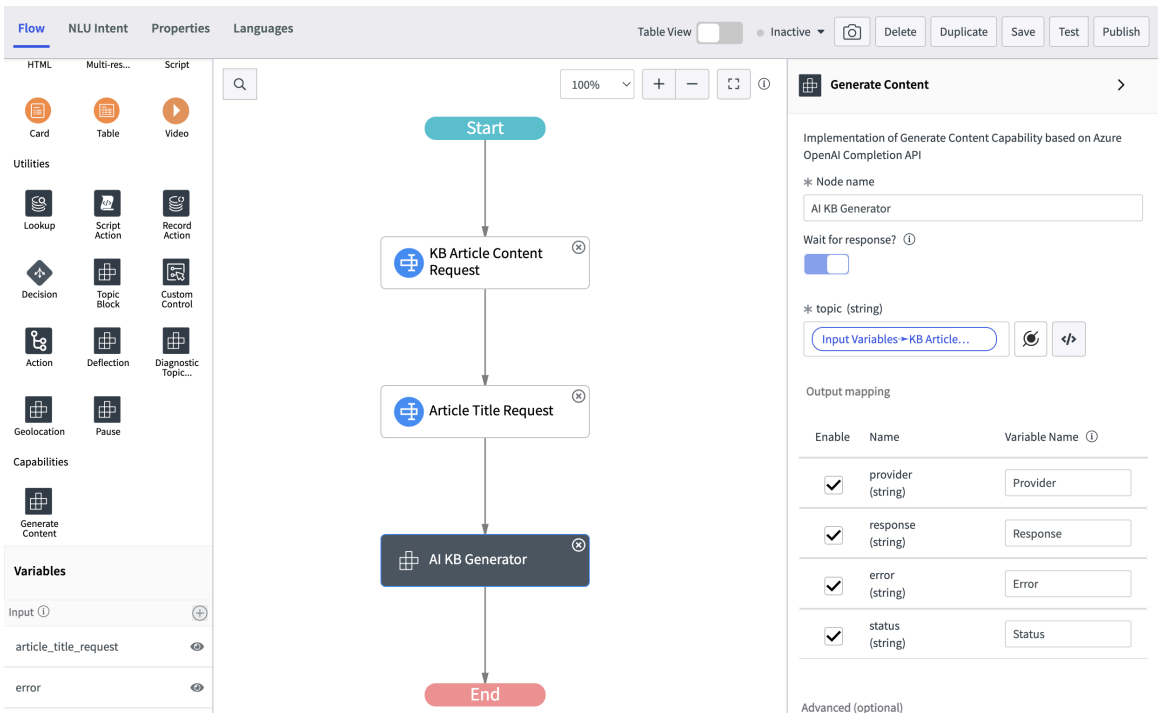
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Ouvrez le sélecteur de pastilles de données en sélectionnant l'icône de pastille de données (icône de  en regard du champ de rubrique.



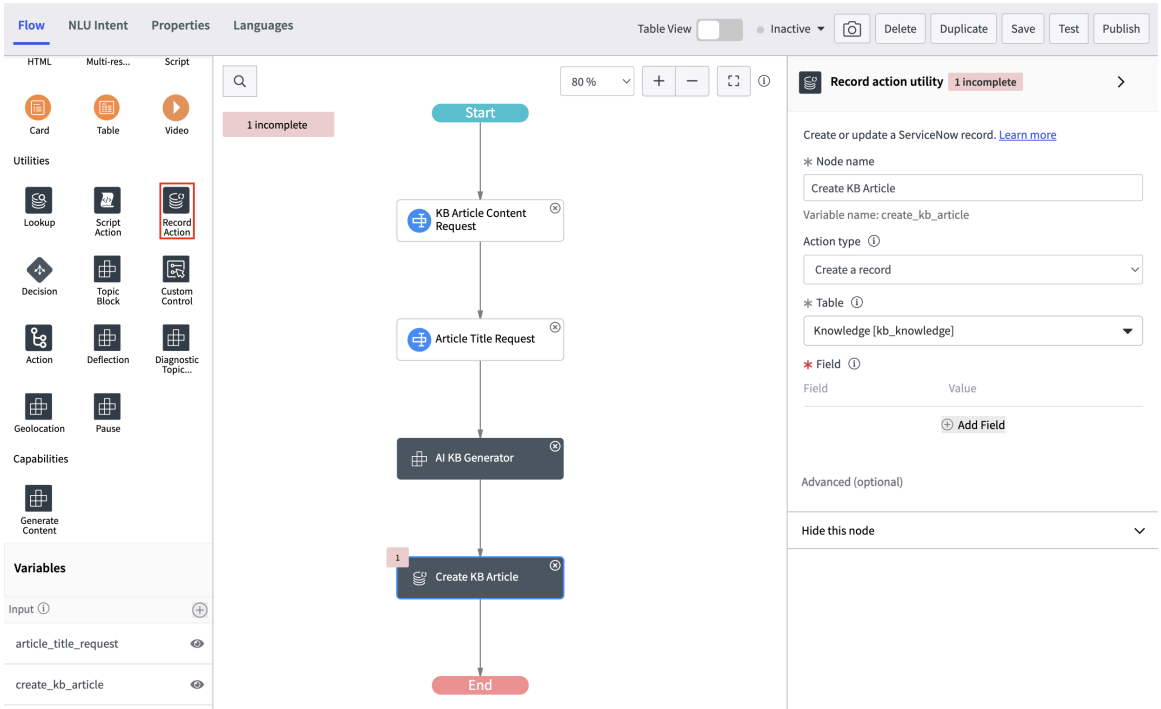
12. Utilisez le texte qui a été créé dans l'interaction en sélectionnant l'icône **Variables d'entrée** > **Réponse** variable.



13. Faites glisser le **Utilités** > **Action d'enregistrement** composant dans le panneau Composants après le nœud Générer le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



14. Entrez un nom pour le nœud.

    Pour cet exemple, le nom du nœud est Créer un article de la base de connaissances.

15. Renseignez les autres champs obligatoires.

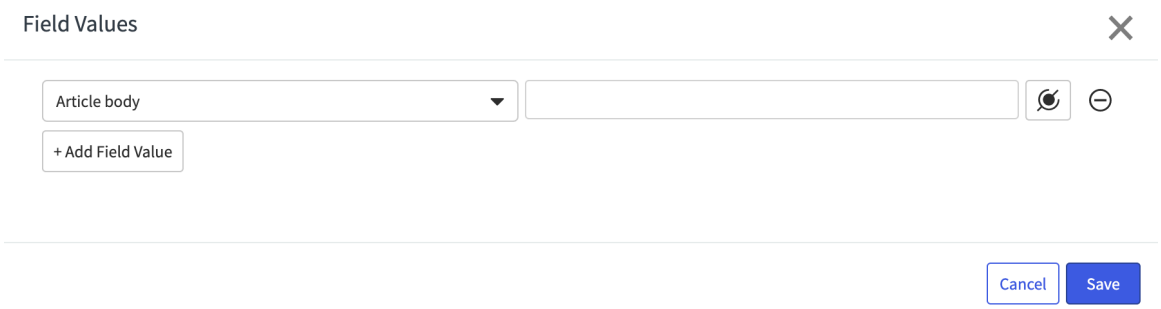
    a. Pour le type Action, choisissez si vous souhaitez créer un enregistrement ou mettre à jour un enregistrement existant.

       Dans cet exemple, le type d'action est Créer un enregistrement.

    b. Sélectionnez la table pour l'enregistrement nouveau ou mis à jour.

       Cet exemple utilise la table Connaissances (kb_knowledge).

16. Sous Champ, sélectionnez le bouton **Ajouter un champ** pour ouvrir la fenêtre Valeurs de champ.
17. Définissez une valeur de champ en sélectionnant **Ajouter une valeur de champ**.



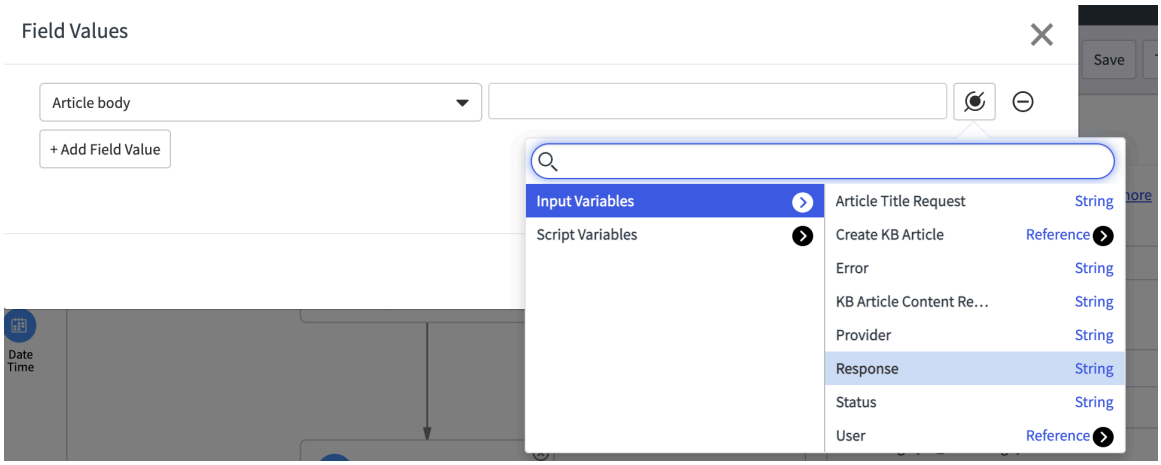
18. Sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour dans la liste.

    Vous pouvez ajouter autant de champs que vous le souhaitez. Dans cet exemple, les champs sont Corps de l'article, Base de connaissances et Brève description.

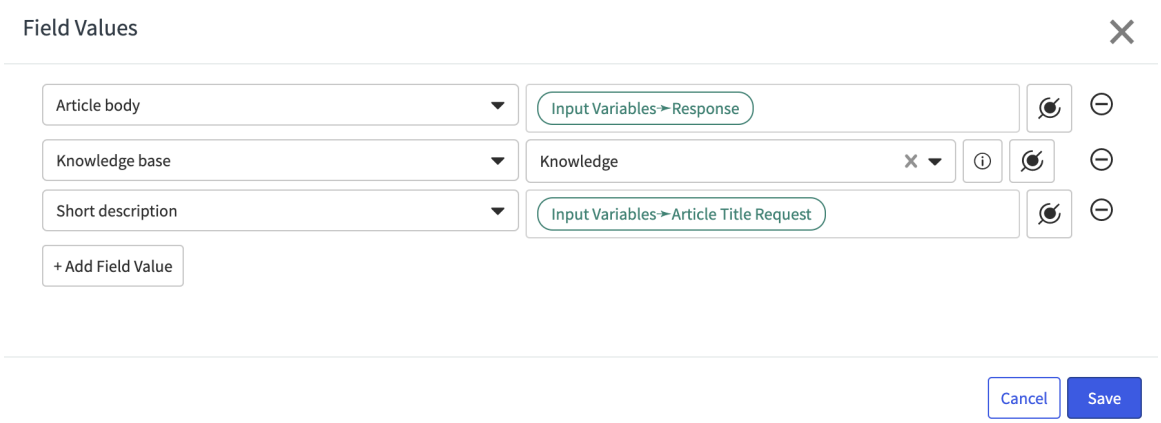
19. Sélectionnez l'icône de pastille de données pour ouvrir le menu de sélection des pastilles de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



20. Pour le champ Corps de l'article , sélectionnez Variables d'entrée< Réponse pour utiliser la réponse générée par le nœud Générer du contenu.
21. Pour le champ Base de connaissances , sélectionnez Base de connaissances ou votre catégorie préférée.
22. Pour le champ Brève description , sélectionnez l'icône de pastille de données et ajoutez **Variables d'entrée** > **Demande de titre d'article**ou le nom du nœud d'entrée utilisateur qui demande un titre.



23. Enregistrez vos sélections de champs et fermez la fenêtre Valeurs de champ en sélectionnant **Enregistrer**.
24. Enregistrez la rubrique en sélectionnant **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Cet exemple de rubrique crée des articles de la base de connaissances simples. Utilisez des entrées utilisateur supplémentaires, telles que des informations de contexte et de contexte, pour les articles plus complexes.

Remarque :
Examinez tout contenu généré avant de publier. Consultez Limitations de l'IA pour plus de détails.

Utiliser l'analyse des sentiments avec Studio de workflow

Créez un flux pour mettre à niveau le groupe d'affectation d'un incident si l'utilisateur a un sentiment négatif dans la brève description.

Avant de commencer

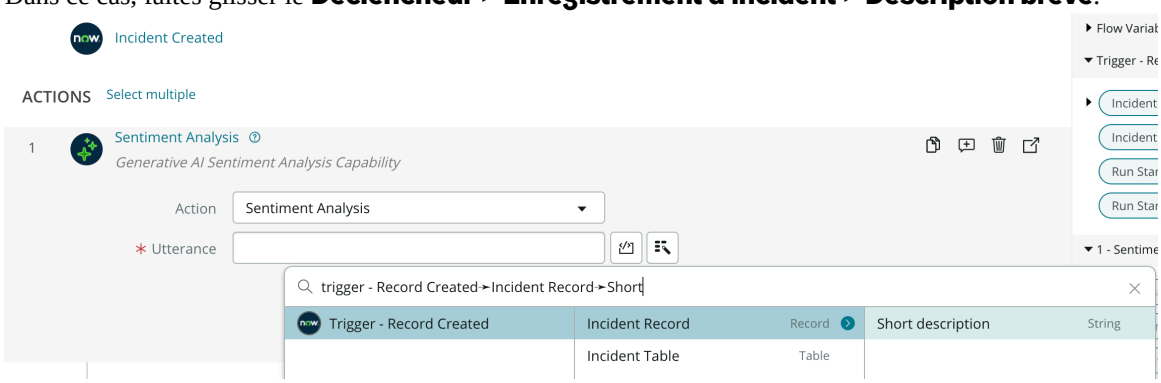
Rôle requis : admin

Traduction automatique

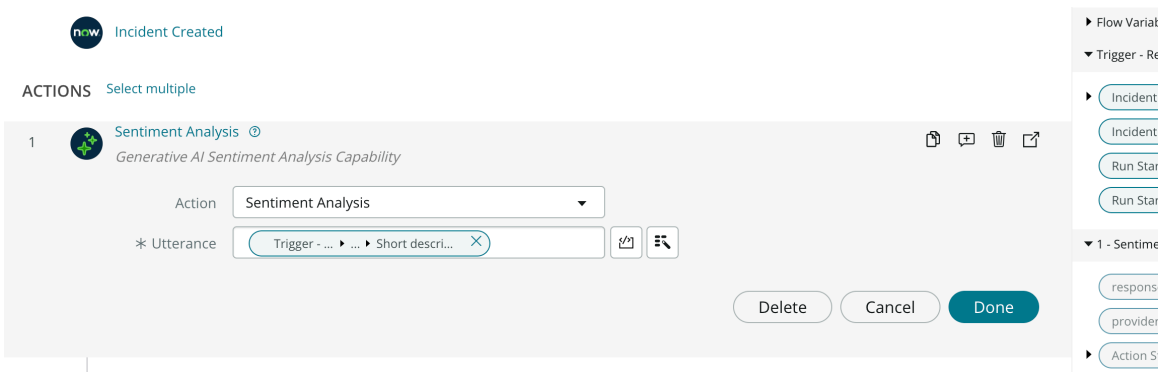
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouvelle** > **Flux**.
3. Saisissez le nom du flux, par exemple Groupe d'affectation de changement si sentiment négatif.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionner **Enregistrement** > **Créées** pour mettre à jour un nouvel enregistrement.
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident (incident).
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.
10. Dans le sélecteur d'actions, recherchez le **Contrôleur d'IA générative** > **Analyse des sentiments** et sélectionnez-la.
11. Faites glisser une pastille de données à partir du panneau de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données.
    Dans ce cas, faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement d'incident** > **Description brève**.



12. Sélectionnez **Terminé**.

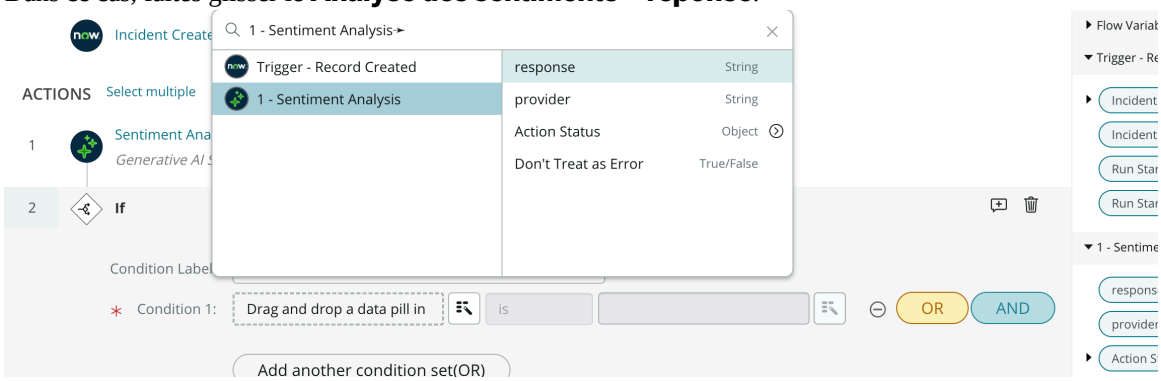


13. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, Logique de flux ou Flux secondaire**.
14. Sélectionner **Logique de flux** > **Si**.
15. Donnez un nom à **l'étiquette Condition** , tel que Sentiment négatif.
16. Pour le champ **Condition** , faites glisser une pastille de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données pour rechercher la condition correcte.

Traduction automatique

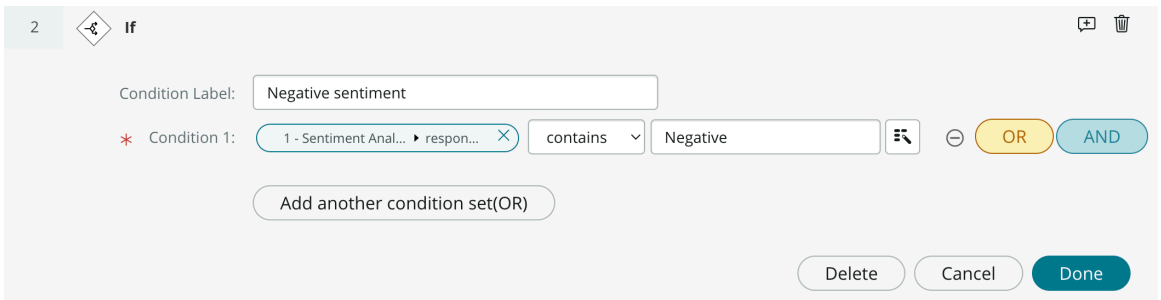
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas, faites glisser le **Analyse des sentiments** > **réponse**.



17. La sélection contient la valeur négative.

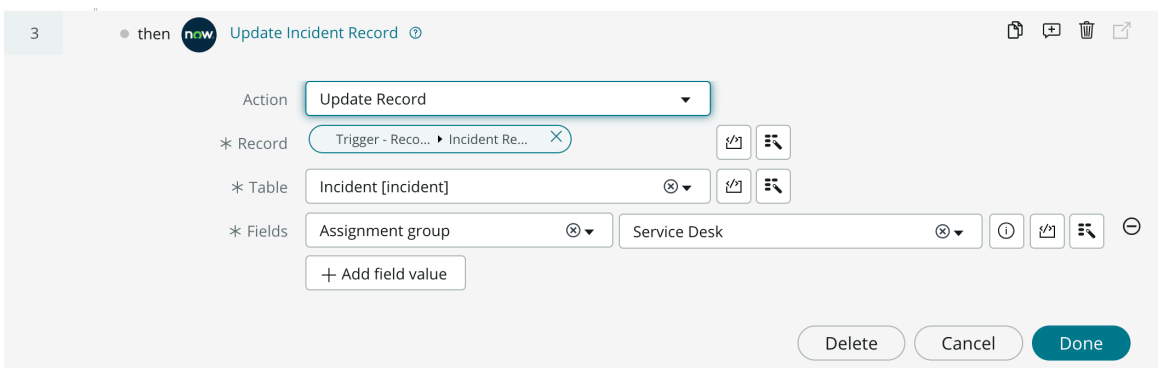
> **Remarque :**
> Les majuscules sont importantes. Ce flux ne fonctionne pas si la valeur est définie sur négatif.



18. Recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.
19. Faites glisser le **Déclencheur** > **Enregistrement de ticket** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône dans laquelle effectuer la recherche.

    Le champ **Table** est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement du déclencheur.
20. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans cet exemple, sélectionnez **Groupe d'affectation**.
21. Sélectionnez la valeur sur laquelle vous souhaitez définir le champ.

    La valeur du champ dépend de votre cas d'utilisation. Dans cet exemple, la valeur est définie sur Centre de services.



22. Sélectionnez **Terminé**.
23. Enregistrez le flux en sélectionnant **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez enregistré le flux, vous devez l'activer pour le migrer vers la production ou le tester davantage.

Utiliser un script avec Contrôleur d'IA générative

Utilisez les scripts en arrière-plan et Contrôleur d'IA générative l'invite générique pour interagir directement avec l'API du modèle d'IA générative.

Avant de commencer

Vous devez disposer Vancouver du correctif 2 ou d'une version supérieure pour scripter avec sn_one_extend. Objets OneExtendUtil .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.
2. Créez le contenu textuel d'une invite générique en créant un tableau de demandes avec un objet executionRequests unique.
3. Dans executionRequests, ajoutez les attributs payload et capabilityID .
   Le capabilityID correspond à l'sys_id de l'option dans la table Options OneExtend (sys_one_extend_capability), telle que l'invite générique.
4. Ajoutez les entrées requises en tant qu'attributs dans l'objet de charge utile .

Aptitude	Attributs obligatoires
Invite générique	*invite* : invite à laquelle l'IA générative doit répondre.
Générer du contenu	*rubrique* : objet pour la génération de contenu.
Analyse des sentiments	*énoncé* : Texte à analyser pour le sentiment de l'utilisateur.
Résumer	*textToSummarize* : rubrique permettant à l'IA de générer un résumé.

Voici un exemple de tableau de demandes pour l'aptitude d'invite générique.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
      "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
    }
 ]
};
```

5. Appelez la méthode d'exécution sur sn_one_extend. OneExtendUtil.
6. **Facultatif :** Pour afficher la réponse après l'exécution du script d'arrière-plan, imprimez la réponse au format JSON lisible à l'aide du code suivant :

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence pour Contrôleur d'IA générative

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les actions, les tables et les propriétés de Contrôleur d'IA générative flux.

Actions de flux

Action	Description
Générer du contenu	Générez du contenu avec un modèle d'intelligence artificielle pour créer rapidement des corps de texte, par exemple en générant des articles de base de connaissances à partir d'interactions, de tickets ou d'incidents.
Résumer	Résumez de grands volumes de texte ou des échanges compliqués pour faciliter le transfert d'informations, par exemple lors des transferts entre agents virtuels et agents réels.
Analyse des sentiments	Analysez le sentiment des utilisateurs en fonction du texte saisi dans les interactions et les formulaires afin d'améliorer l'expérience client.
Invite générique	Utilisez l'IA générative pour générer des idées et faire un brainstorming sur n'importe quel sujet, comme des idées pour augmenter l'engagement.

Tables installées

Nom	Table	Description
Option OneExtend	sys_one_extend_capability	Contrôleur d'IA générative des options telles que Résumer, Synthèse d'enregistrement, Générer du contenu et Invite générique.
Définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuration des attributs pour les variables d'entrée et de sortie des Studio de workflow flux secondaires.
Attribut de définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variables d'entrée et de sortie pour Studio de workflow les flux secondaires. Les noms de variables ne peuvent pas être changés si l'aptitude est active et utilisée sur l'instance. Vous pouvez vérifier si une aptitude est utilisée en accédant à la table Utilisations OneExtend.
Configuration du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Détermine quelle aptitude et quel fournisseur sont associés à chaque composant de générateur pour Studio de workflow et Concepteur d'agent virtuel.
Option du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Définitions d'une capacité et son fournisseur pour les composants du générateur.
Utilisation OneExtend	sys_one_extend_usage	Chaque utilisation d'une option dans une Studio de workflow rubrique OU Concepteur d'agent virtuel ,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		ainsi que tous les scripts tels que les règles métier ou les actions d'interface utilisateur.
Métadonnées du journal d'IA générative	sys_gen_ai_log_metadata	Consignez les données sur les demandes aux LLM, y compris les informations sur la définition, les erreurs, l'utilisateur et les commentaires fournis.

Propriétés

Propriétés du contrôleur d'IA générative

Propriété	Description
com.sn.generative.ai.provider	Fournisseur par défaut en l'absence de définition d'aptitude. Type : liste de choix Aucune valeur par défaut
com.sn.generative.ai.ais.message	Message qui s'affiche lorsque Recherche IA ne parvient pas à trouver une réponse à une requête. Type : chaîne Valeur par défaut : Aucune réponse trouvée.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Invite qui détermine si les appels d'API de l'IA générative sont journalisés. Type : true | false Valeur par défaut : true
com.sn.generative.ai.moderation.message	Message qui s'affiche si les outils de modération OpenAI ou Azure OpenAI identifient le contenu qui va à l'encontre de leurs conditions d'utilisation. Type : chaîne Valeur par défaut : la réponse ne peut pas être affichée car OpenAI la juge inappropriée.
com.glide.one.extend.token.buffer	Tampon qui vérifie la demande de nombre de jetons avant l'exécution d'une aptitude OneExtend. Le nombre maximal de jetons de demande autorisés est calculé en fonction du nombre maximal de jetons autorisés par l'API du fournisseur d'IA, moins le jeton de réponse et la valeur tampon spécifiés dans cette propriété système. Type : nombre entier Valeur par défaut : 250

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens externes

Fournisseur	Politique de données	Politique d'utilisation
Socle rocheux amazonien	Protection des données	Conditions d'utilisation du service AWS
Aleph Alpha	Confidentialité des données	Termes et conditions
Google Cloud	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform
IBM watsonx	Assurer la sécurité et la conformité de vos données	Conditions d'utilisation du modèle de fondation dans watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Données, confidentialité et sécurité pour Azure OpenAI Service	Code de conduite pour Azure OpenAI Service
OpenAI	Politiques d'utilisation des données d'API	Politiques d'utilisation

Action Générer du contenu

Utilisez l'action Générer du contenu avec Studio de workflow et Agent virtuel pour générer des corps de texte.

Champs

Champ	Description
Rubrique	Objet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Rubrique

Type de données : *String*

Objet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Le contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l’action.

Action d’invite générique

Utilisez l’action Invite générique pour Studio de workflow répondre à une invite générale avec un modèle d’IA.

Champs

Champ	Description
Invite	Déclaration ou question à laquelle le modèle d’IA doit générer une réponse. Vous pouvez entrer du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Invite

Type de données : *String*

Vous pouvez entrer du texte directement ou sélectionner des pastilles dans le panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d’IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d’IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l’action.

Action d’analyse des sentiments

Utilisez l’action Analyse des sentiments avec Studio de workflow et Agent virtuel pour détecter le sentiment de vos utilisateurs à partir de leur entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs

Champ	Description
Énoncé	Texte à analyser pour le sentiment de l'utilisateur.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Énoncé

Type de données : *String*

Texte généré par l'utilisateur pour analyser le sentiment. Vous pouvez entrer du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Action de synthèse

Utilisez l'action Résumer avec Studio de workflow pour résumer les informations avec le modèle d'IA.

Champs

Champ	Description
Texte à synthétiser	Texte à synthétiser par le modèle d'IA. Vous pouvez entrer du texte directement ou faire glisser une pastille depuis le panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser des pastilles à partir du panneau Données ou les sélectionner dans le sélecteur de pilules.

Entrée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données : *String*

Texte à synthétiser par le modèle d'IA.

Remarque :
Vous devez ajouter une certaine quantité de texte directement ainsi que toutes les pastilles de données du sélecteur de pilules.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle d'IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur le succès de l'action.

Now Assist Agents IA

Now Assist Agents IA sont des entités qui imitent l'intelligence humaine en utilisant de grands modèles de langage (LLM) pour effectuer des tâches allant de simples réponses automatisées à la résolution de problèmes complexes. Les agents IA utilisent un ensemble d'instructions et agissent pour atteindre un objectif spécifique, comme la résolution d'un incident ou d'un ticket. Les agents IA peuvent réduire la charge de travail des agents en direct et contribuer à augmenter leur productivité.

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

Apprenez-en davantage sur les concepts qui sous-tendent les agents IA et sur la manière dont ils peuvent vous aider à répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

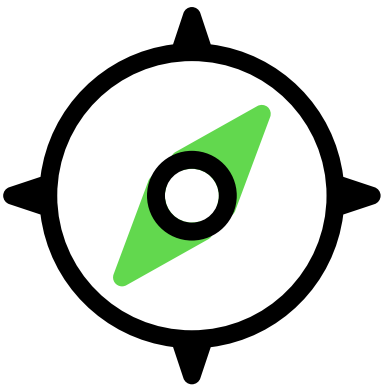
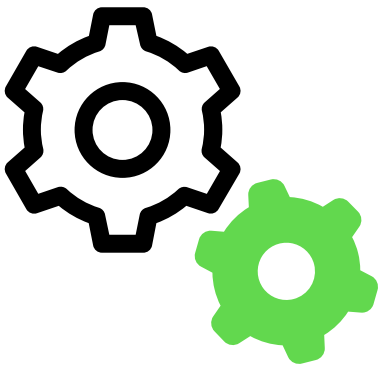
Commencez

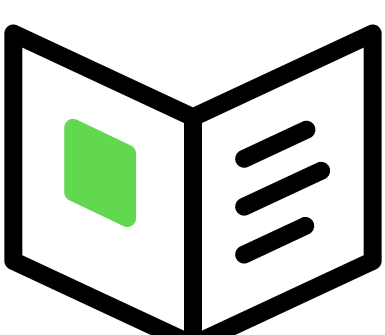
Sélectionnez une tuile pour commencer Now Assist Agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer	Configurer	Créer un agent IA
		
En savoir plus sur Now Assist Agents IA.	Configurez l’expérience IA agentique sur le Studio d'agents IA.	Créez vos propres agents IA personnalisés avec des cadres de raisonnement multi-agents avancés.

Créer un cas d'utilisation	Référence	
		
Créez vos cas d’utilisation avec des instructions et des déclencheurs planifiés.	En savoir plus sur les rôles d’utilisateur, les tables et les propriétés dans Now Assist Agents IA	

Traduction automatique

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d'annulation de l'adhésion.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist interne.

Explorer Now Assist Agents IA

Découvrez comment l'application peut aider votre organisation à améliorer la Now Assist Agents IA productivité des agents actifs en utilisant des agents IA pour effectuer des tâches. Les agents IA simulent une intelligence humaine pour gérer diverses tâches allant des réponses automatisées à la résolution de problèmes complexes.

Now Assist Agents IA terminologie

- **Système agentique** : Un système agentique est un type de logiciel ou d'IA qui perçoit son environnement, prend des décisions en fonction de cette perception et prend des mesures pour atteindre des objectifs spécifiques, souvent avec une intervention humaine minimale. Un système agentique peut apprendre, s'adapter et fonctionner de manière indépendante pour résoudre des problèmes ou effectuer des tâches.
- **Agent IA** : sur le Now Platform système agentique, un agent IA comprend un ensemble d'instructions de grand modèle de langage (LLM) ainsi que des outils pour effectuer des tâches spécifiques.
- **Cas d'utilisation** : dans le système agentique de votre instance, un cas d'utilisation comprend un ensemble d'instructions LLM ainsi qu'un ou plusieurs agents IA nécessaires pour exécuter un objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Agents IA

L'applicationNow Assist Agents IA , basée sur , Now Platformest conçue pour exploiter de manière native et sécurisée vos données, vos workflows et vos intégrations. Les agents IA sont en mesure d'ajuster dynamiquement les actions en fonction de la progression et de l'évolution des conditions des incidents ou des tickets pour s'assurer qu'ils restent concentrés sur la réalisation de leurs objectifs.

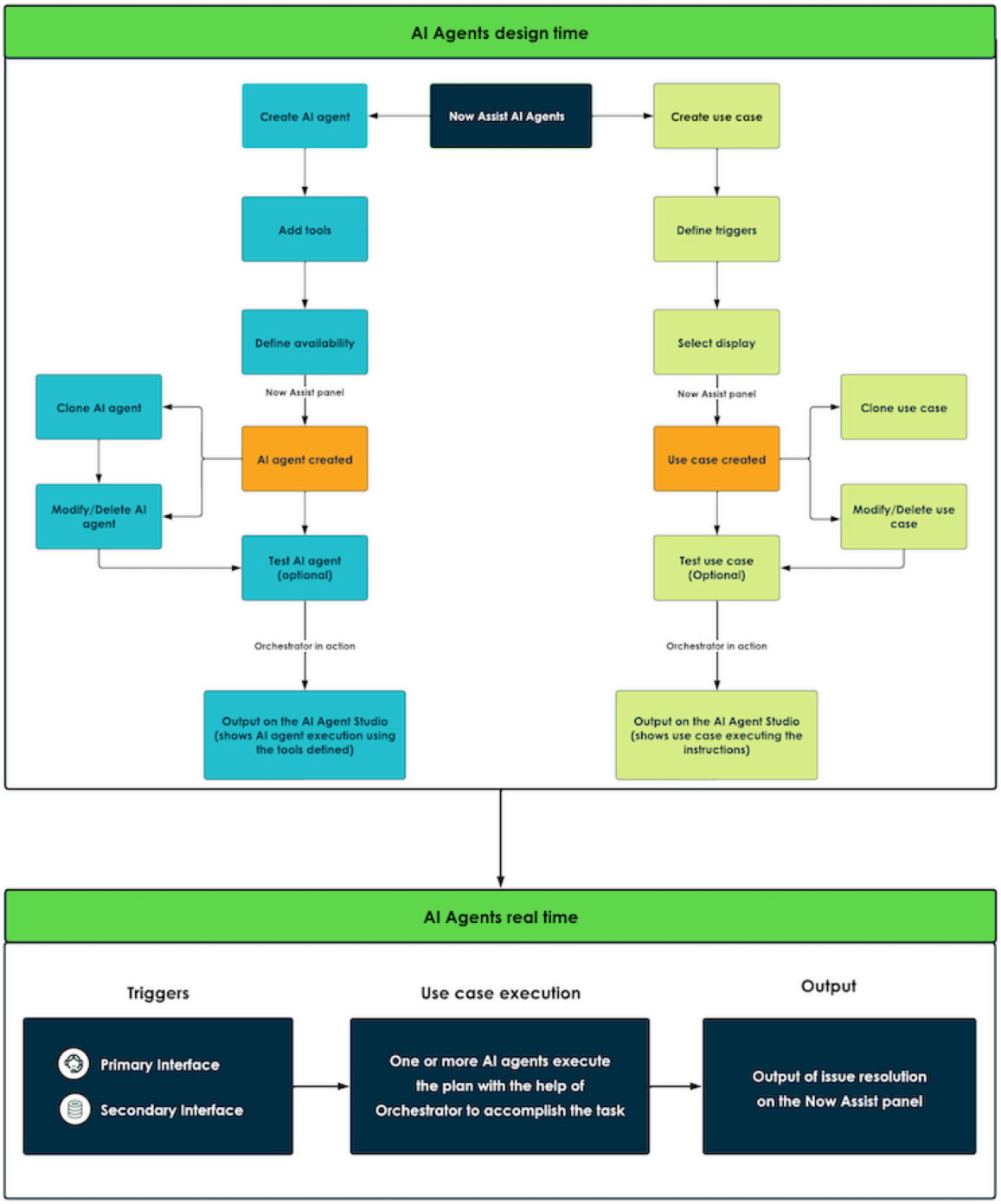
Utilisez des agents IA pour effectuer les tâches suivantes pour votre organisation :

- Élaborez dynamiquement un plan pour résoudre un incident ou un ticket.
- Collaborez avec d'autres agents IA pour des sous-tâches selon les besoins.
- Prenez en compte les commentaires des humains au besoin.
- Travailler sur des tâches à forte intensité de connaissances.
- Trouvez une solution en utilisant plusieurs sources de connaissances ou des incidents similaires.
- Prévoyez de résoudre un problème avec la collaboration entre humains et dans la boucle.
- Évitez les itérations et la détection et définissez un flux spécifique.

Vous pouvez créer les cas d'utilisation, mais aussi les dupliquer et les modifier. Les cas d'utilisation du système de base restent en lecture seule. Pour plus d'informations sur la duplication ou le clonage d'un cas d'utilisation, reportez-vous à la section Cloner un cas d'utilisation dans Studio d'agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



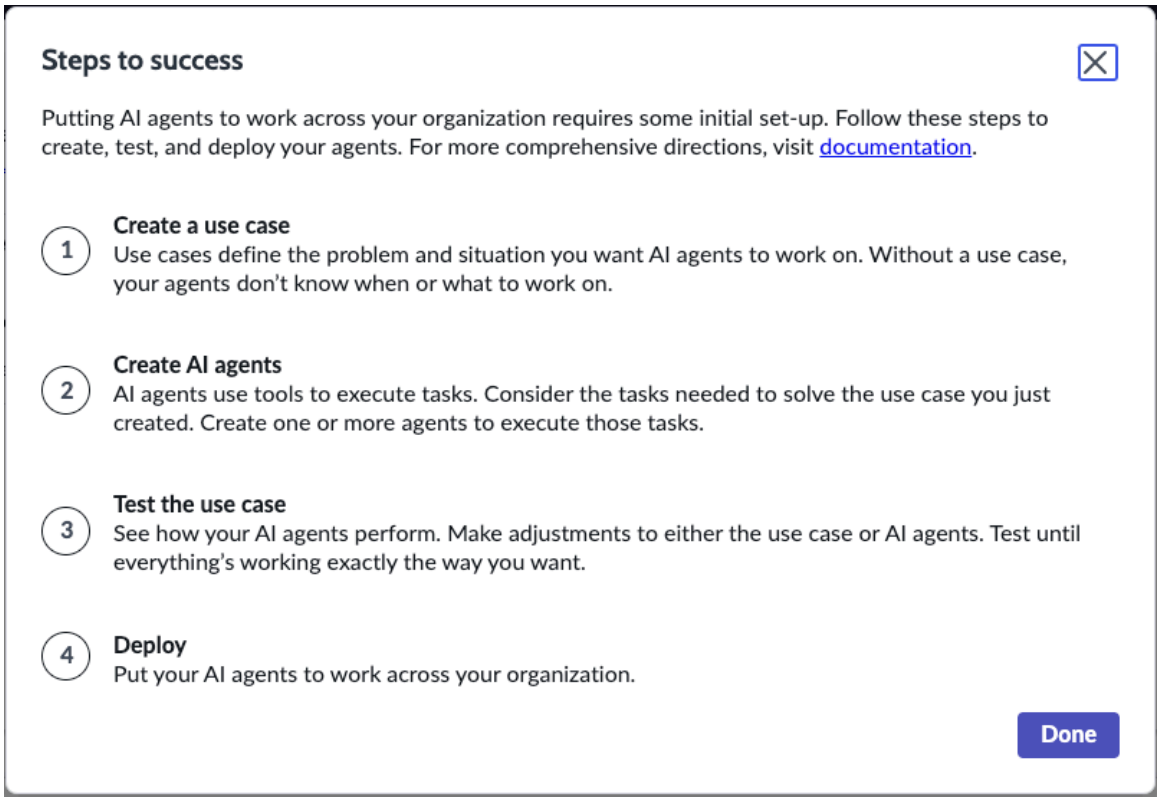
Comment mettre Now Assist Agents IA au travail

Les agents IA peuvent utiliser divers outils pour travailler sur les cas d'utilisation que vous définissez. Cela Studio d'agents IA vous aide à suivre les étapes de la réussite lorsque vous utilisez des agents IA.

Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** et sélectionnez **Afficher les étapes** dans le panneau Comment faire fonctionner des agents IA pour voir les étapes du succès de la mise en œuvre d'agents IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist Agents IA Orchestrateur

Exploitez AI Orchestrator pour vérifier que les équipes d'agents IA travaillent ensemble en harmonie et configurez une tour de contrôle d'agent IA pour gérer et gouverner les agents IA, ainsi que suivre les cas d'utilisation et la valeur dans l'ensemble de l'entreprise.

Un orchestrateur dans le cadre de travail agentique est une entité de coordinateur qui gère la collaboration entre plusieurs agents en acheminant les demandes d'un agent à d'autres agents pour aider à accomplir une tâche complexe. L'orchestrateur peut également contacter l'un des agents impliqués dans l'accomplissement de la tâche afin d'obtenir le contexte ou les informations manquantes de l'utilisateur pour l'achèvement de la tâche.

Les agents IA ne travaillent pas de manière isolée. S'ils sont bloqués ou échouent à accomplir une tâche donnée, ils peuvent retourner voir l'orchestrateur et demander de l'aide, en utilisant l'aspect itératif des agents IA.

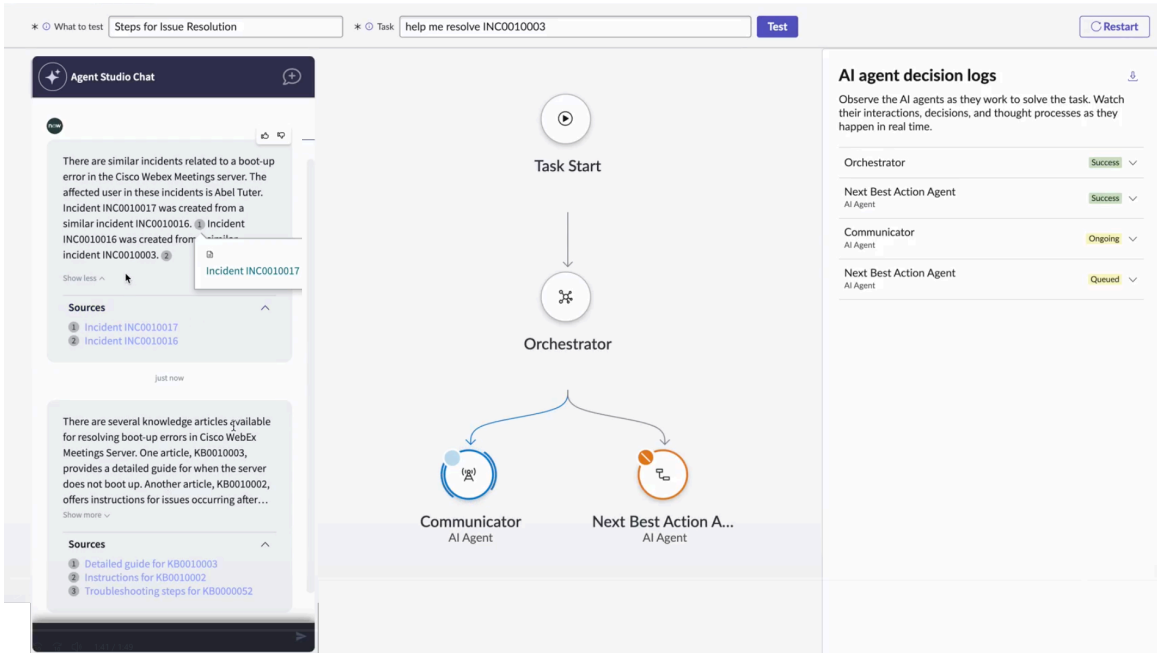
Contenus des documents de référence dans Now Assist Agents IA

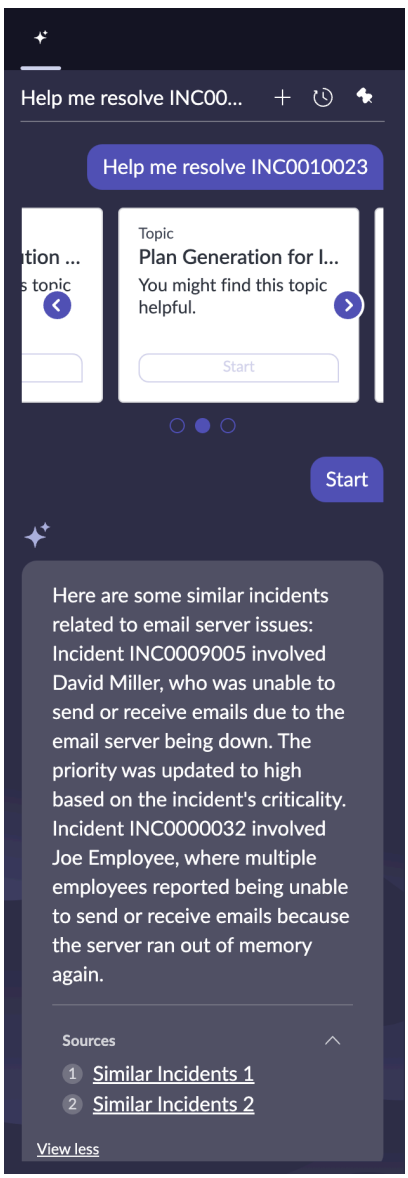
Les citations dans Now Assist Agents IA fournissent des résumés et paraphrasent les stratégies de transformation de sortie pour obtenir des incidents similaires et des articles pertinents Base de connaissances . Vous pouvez activer les citations pour **les outils d'agent Obtenir les articles de la base de connaissances pertinents** et **Obtenir des incidents similaires** sur votre ServiceNow instance.

Les citations avec des incidents similaires et des articles de la base de connaissances pertinents s'affichent dans la section Sources de la messagerie instantanée du Studio d'agent et dans le Now Assist panneau avec des liens cliquables qui vous dirigent vers l'incident ou Base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emprunt d'identité d'un utilisateur dans Now Assist Agents IA

Le cas d'utilisation exécute des outils en tant qu'utilisateur connecté dans le Now Assist panneau et toutes les opérations exécutées dans l'outil dans ce flux sont également exécutées en tant qu'utilisateur connecté. Une fois l'emprunt d'identité activé, le test d'un agent IA utilise l'emprunt d'identité au niveau de l'instance.

Les administrateurs peuvent consulter les journaux avec les noms d'agents IA individuels comme enregistrement de l'approbation de l'action agentique dans un cas d'utilisation. Les journaux aident à déterminer un point de contact en cas de problème avec l'action agentique approuvée par l'agent IA.

Avec l'emprunt d'identité, le prestataire dans le Now Assist panneau et le demandeur dans Agent virtuel voir un seul utilisateur agent IA a appelé l'utilisateur Now Assist .

Séparation de domaine dans Now Assist Agents IA

Now Assist Agents IA Utilisez les fonctionnalités de base de Séparation de domaine pour protéger les données des utilisateurs. La prise en charge de Séparation de domaine pour les agents IA est appliquée au moment de la conception et de l'exécution.

Prise en charge de l'heure de conception

L'heure de conception fait référence à la création ou à la mise à jour de cas d'utilisation, d'agents, d'outils, de configurations de déclencheurs, etc. Les configurations des agents IA peuvent être spécifiques au domaine pour des agents individuels et des cas d'utilisation réels. Les administrateurs peuvent appliquer des domaines spécifiques à ces enregistrements. Comme pour les autres séparations de domaine de base, les enregistrements des tables des agents IA sont accessibles si l'utilisateur appartient au même domaine ou à un domaine supérieur à ces enregistrements.

Prise en charge de l'exécution

La durée d'exécution fait référence à la conversation agentique sur le panneau, le client Web ou tout Now Assist canal conversationnel. Dans ces conversations, l'utilisateur dont l'agent emprunte l'identité (le champ run_as, si la conversation se produit via un déclencheur) fonctionne en tant qu'agent avec tous les agents IA qui initient la conversation sur demande. En outre, si l'utilisateur dont l'identité est empruntée par l'agent appartient au même domaine ou à un domaine supérieur, cet agent peut accéder aux configurations associées à ce domaine et les utiliser. La visibilité de domaine pour un cas d'utilisation est résolue pendant l'exécution en fonction de l'attribut **Exécuter en tant que** dans la condition de déclenchement du cas d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Définition d'un déclencheur pour un cas d'utilisation.

Visibilité du domaine

- Lorsqu'une conversation agentique est déclenchée sur demande, la visibilité du domaine est alors appliquée à l'agent en action.
- Lorsqu'une conversation agentique est initiée via un déclencheur, la visibilité du domaine est appliquée à l'utilisateur qui résout l'appelant (dans un enregistrement d'incident où **Exécuter en tant que** est défini sur **Appelant**), lorsque la conversation s'exécute sur l'enregistrement d'incident.

Remarque :
Le champ **sys_domain** est ajouté à toutes les tables d'agents IA pour réaliser la séparation de domaine dans Now Assist Agents IAet la sys_domain_path disponible pour la séparation de domaine est activée sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la séparation de domaine, reportez-vous à ServiceNowla section Exploring domain separation .

Studio d'agents IA

Créez, gérez et testez des agents IA et des cas d'utilisation avec une seule expérience administrateur pour créer des workflows auto-exécutables afin de vous aider à atteindre vos objectifs business.

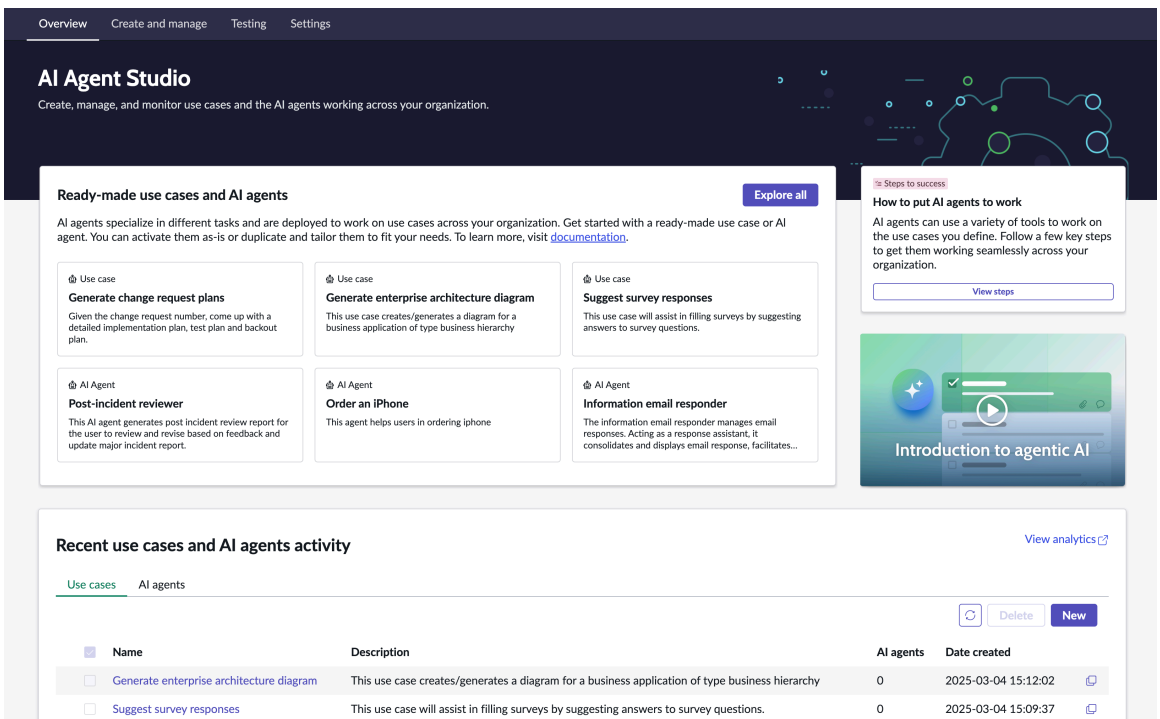
Vue d'ensemble de Studio d'agents IA

Cela Studio d'agents IA vous permet de créer, gérer et tester des agents IA et des cas d'utilisation en un seul endroit. La page de vue d'ensemble principale comporte trois sections conçues pour vous fournir tout ce dont vous avez besoin pour comprendre, commencer et continuer à développer des agents d'IA et des cas d'utilisation.

La première section contient des modèles, des agents IA prêts à l'emploi et des cas d'utilisation que vous pouvez incorporer tels quels ou dans des workflows personnalisés que vous créez. Vous pouvez explorer d'autres modèles pour trouver ceux qui correspondent le mieux à vos besoins.

La section **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA** comporte deux onglets qui présentent les cas d'utilisation ou les agents IA qui ont été créés ou configurés le plus récemment. Dans les deux vues de listes, vous pouvez créer, dupliquer ou supprimer des cas d'utilisation ou des agents IA. L'onglet comprend également un lien vers le tableau de bord des agents IA afin que vous puissiez consulter les détails sur l'utilisation et les performances de l'agent IA.

Pour vous aider à vous orienter lors de l'implémentation d'agents IA sur votre instance, il existe une liste de vérification du parcours qui décrit les étapes nécessaires pour intégrer avec succès des agents IA dans vos workflows. Il existe également une vidéo qui fournit une vue d'ensemble générale des agents IA et des workflows agentiques pour vous aider à démarrer.

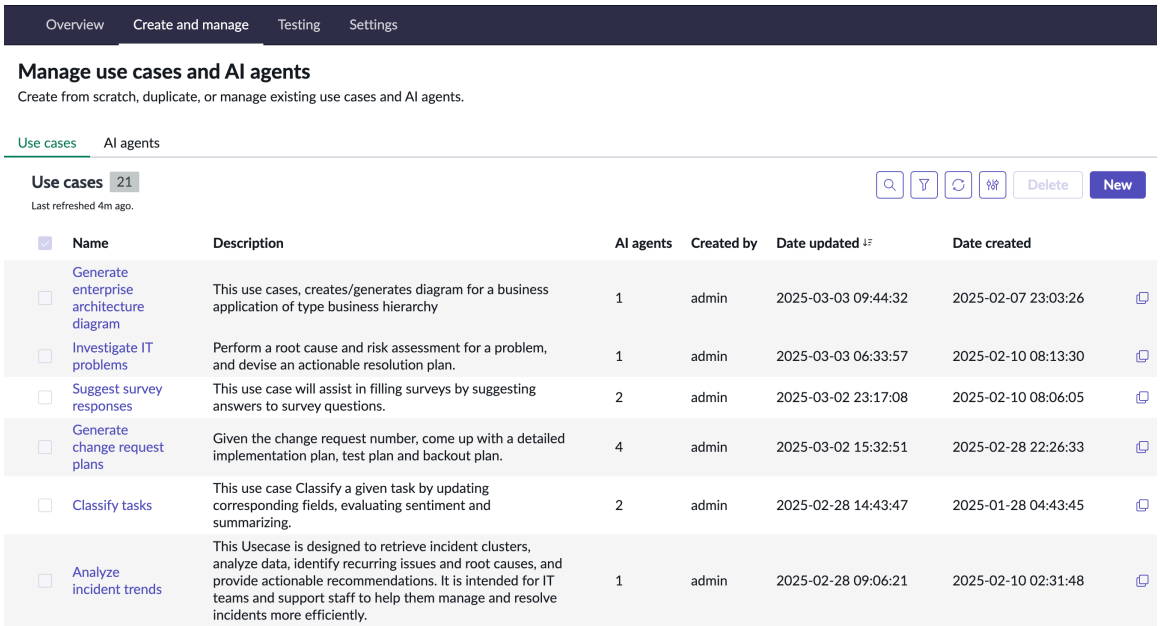


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

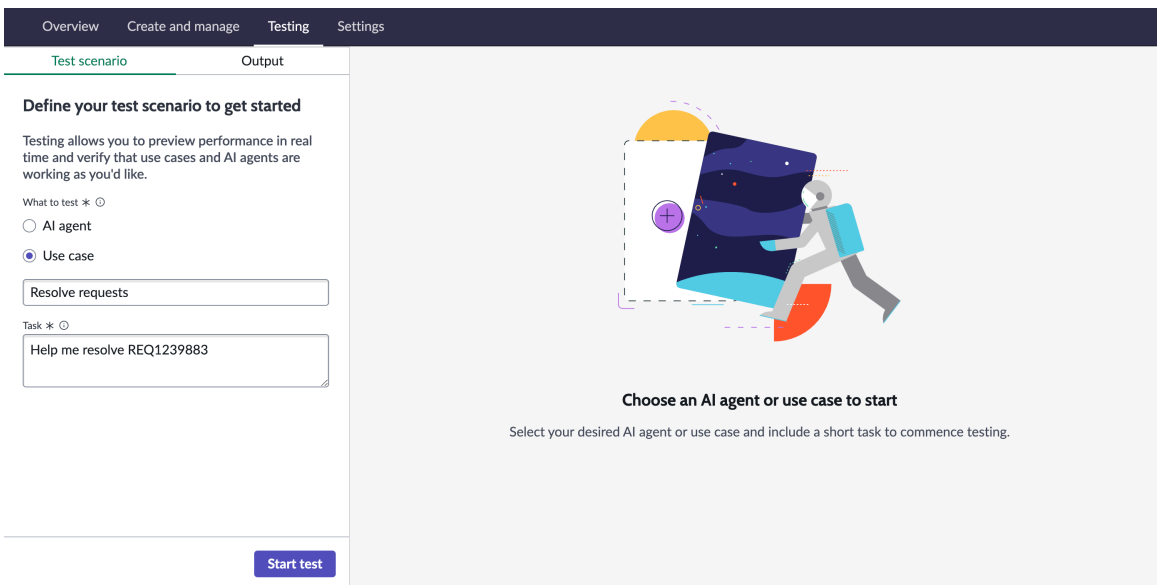
Gérer les cas d'utilisation et les agents IA

À partir de la page **Créer et gérer** , vous pouvez créer, dupliquer et gérer des cas d'utilisation et des agents IA existants. Il existe deux onglets, l'un pour les cas d'utilisation et l'autre pour les agents IA. Vous pouvez modifier les colonnes de la vue de liste pour modifier les informations affichées. À partir de cette page, vous pouvez également rechercher ou filtrer les listes pour trouver rapidement les cas d'utilisation et les agents IA que vous recherchez. La sélection du nom du cas d'utilisation ou de l'agent IA ouvre la configuration guidée pour configurer ou reconfigurer le cas d'utilisation ou l'agent IA.



Test de l'agent IA

Vous pouvez tester vos cas d'utilisation et vos agents IA en leur demandant d'effectuer de courtes tâches qui feraient partie de leurs workflows plus avancés. Par exemple, vous pouvez affecter le cas *d'utilisation Résoudre un incident* pour résoudre un incident spécifique. Une fois la tâche commencée, vous pouvez voir la conversation de l'agent IA, l'orchestrateur d'agent IA et la chaîne logique utilisée pour accomplir la tâche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

paramètres Studio d'agents IA

Sur la page **Paramètres** , vous pouvez activer Gardien Now Assist vos agents IA. Vous pouvez configurer la détection de caractère offensant et la détection de tentative d'injection d'invite. Pour plus d'informations, consultez Gardien Now Assist dans Agents IA.

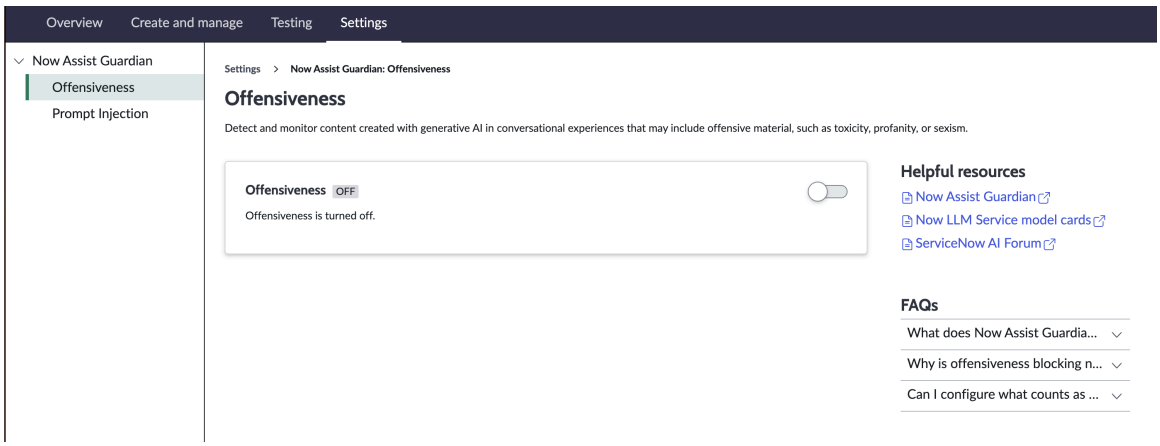


Tableau de bord d'analyse de l'agent IA

À partir du tableau de bord d'analyse d'agent IA, vous pouvez examiner les statistiques essentielles concernant vos agents IA et vos cas d'utilisation. Les données affichées incluent le nombre d'agents et de cas d'utilisation utilisés, le gain d'efficacité en termes de délai de résolution et le nombre d'exécutions.

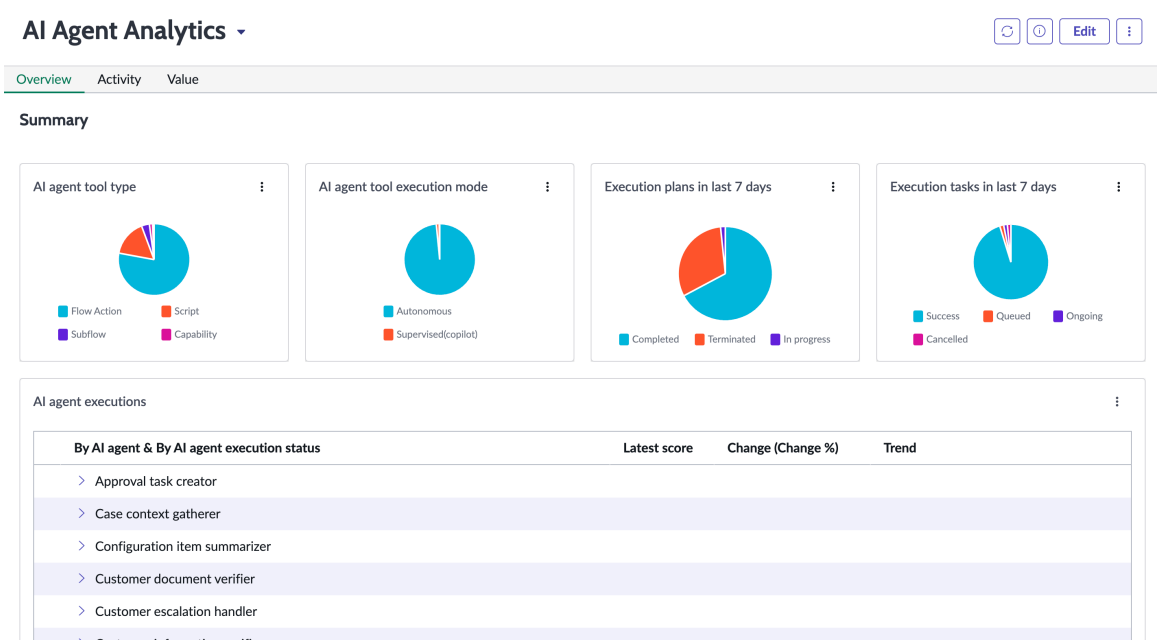


Tableau de bord d'analyse de l'agent IA

Suivez et surveillez l'utilisation des agents IA et le gain d'efficacité sur votre instance.

Rôles Now Platform requis

- sn_aia.viewer, nécessaire pour afficher le tableau de bord d'analyse d'agent IA
- sn_aia.admin, capable d'afficher et de modifier le tableau de bord d'analyse d'agent IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord d'analyse d'agent IA

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Analyse**.

Vous pouvez également accéder au tableau de bord à partir de la page de vue d'ensemble du Studio d'agent IA dans la section Cas d'utilisation récents et activité des agents IA en sélectionnant le lien **Afficher l'analyse** .

Indicateurs

Délai de résolution moyen

Délai moyen nécessaire pour résoudre un incident.

Nombre de cas d'utilisation

Nombre total de cas d'utilisation sur l'instance, y compris les cas d'utilisation inactifs.

Nombre d'agents IA

Nombre total d'agents IA sur l'instance, y compris les agents inactifs.

Nombre d'outils

Nombre total d'outils mappés aux agents IA sur l'instance, y compris les outils mappés aux agents inactifs.

Plans d'exécution de l'agent IA

Plans d'exécution répartis par cas d'utilisation.

Exécutions d'agents IA

Exécutions réparties par agent IA et statut d'exécution de l'agent IA.

Exécutions d'agents/d'outils IA

Exécutions par états d'exécution répartis par agent et outil IA.

Délai moyen de fermeture d'une tâche avec l'assistant d'agent IA

Temps moyen nécessaire pour fermer une tâche à l'aide d'agents IA. Cette valeur est calculée en divisant la durée cumulée des tâches fermées par des agents IA par le nombre total de tâches fermées par des agents IA.

Nombre de tâches fermées

Nombre total de tâches fermées.

Nombre de tâches fermées avec l'assistant d'agent IA

Nombre total de tâches fermées par les agents IA et les cas d'utilisation.

Durée cumulée des tâches fermées

Temps total nécessaire à la fermeture de toutes les tâches fermées.

Durée cumulée des tâches fermées avec l'assistant d'agent IA

Temps total nécessaire à la fermeture de toutes les tâches fermées qui ont utilisé des agents IA et des cas d'utilisation dans le cadre du workflow.

Répartitions

- Agent IA
- Cas d'utilisation d'agent IA
- État d'exécution de l'agent IA
- Outil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres

Nom	Type	Description
Heures de création	Plage de dates	Examinez l'activité de vos agents IA sur des périodes pour évaluer leur réussite et suivre le gain d'efficacité au fil du temps.

Visualisations des données

Le tableau de bord d'analyse d'agent IA comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Type d'outil d'agent IA	Camembert	Affichez les différents outils utilisés par tous les agents IA.
Mode d'exécution de l'outil d'agent IA	Camembert	Affichez la répartition des types d'exécution supervisée et autonome.
Plans d'exécution au cours des 7 derniers jours	Camembert	Affichez l'état des différents plans d'exécution implémentés au cours de la semaine écoulée.
Tâches d'exécution au cours des 7 derniers jours	Camembert	Affichez l'état des différentes tâches exécutées implémentées au cours de la semaine écoulée.
Plans d'exécution de l'agent IA	Score unique	Affichez le nombre total de plans à l'état Prêt, En cours actuellement, Terminé et Terminé.
Exécutions d'agents IA	Score unique	Affichez le nombre total d'exécutions avec l'état En cours en ce moment, Terminé, Réussi et Erreurs/Annulé.
Agents IA actifs	Camembert	Affichez la répartition des agents actifs ou inactifs.
Tâches fermées à l'aide d'agents IA	Graphique linéaire	Affichez la quantité de tâches associées à un plan d'exécution d'agent IA.
Délai moyen de clôture assisté par des agents IA	Graphique linéaire	Affichez la durée moyenne nécessaire à l'ouverture et à la fermeture d'une tâche pour les tâches avec un plan d'exécution d'agent IA associé.
Conversations quotidiennes de l'agent IA	Graphique linéaire	Affichez le nombre moyen de conversations ayant utilisé des agents IA par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
% de conversations utilisant des agents IA	Graphique linéaire	Affichez le pourcentage de conversations sur différents canaux qui utilisent des agents IA.
Type de canal au cours des 7 derniers jours	Camembert	Affichez la répartition des canaux utilisés pour les agents IA, tels que le client Web ou le panneau Now Assist.

Prise en charge de plusieurs conversations pour Now Assist Agents IA

Plusieurs conversations actives permettent aux agents actifs de gérer des conversations distinctes pour différents enregistrements. Avec plusieurs conversations, vous pouvez préserver le contexte des conversations et permettre à plusieurs agents IA d'interagir en même temps via le Now Assist panneau.

Vue d'ensemble de plusieurs conversations pour les agents IA

À tout moment, les agents actifs peuvent interagir avec plusieurs conversations d'agents IA via le Now Assist panneau.

Remarque :
Par défaut, le Now Assist panneau ne prend actuellement en charge qu'une seule conversation.

Activer les conversations multiples

Vous pouvez activer plusieurs conversations sur votre ServiceNow instance dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel_list] en définissant la valeur du champ **Prend en charge plusieurs conversations** sur l'enregistrement Now Assist de panneau sur **vrai**. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement et actualisez votre instance, vous devriez voir les multiples fonctionnalités de conversations actives dans le Now Assist panneau.

Titre de la conversation dans le Now Assist panneau

Lorsque la fonctionnalité de conversations multiples est activée dans le Now Assist panneau, le premier énoncé de l'agent actif défini est le titre de cette conversation. Par exemple, si le premier énoncé d'un utilisateur est Expliquer le risque de changement, Expliquer le risque de changement est défini comme titre de cette conversation dans le Now Assist panneau.

Démarrage d'une nouvelle conversation dans le Now Assist panneau

Commencez une nouvelle conversation en sélectionnant l'icône plus ( ) et en choisissant une rubrique. Vous pouvez également voir la liste des conversations en sélectionnant l'icône Toutes les), où s'affichent les messageries instantanées actives et les messageries instantanées fermées.

Messageries instantanées non lues sur la liste des conversations

Consultez le nombre de lots de messageries non lues sur l'icône de liste de conversations (nombre). Par exemple, si vous voyez le numéro 6 sur l'icône Toutes les messageries), cela signifie que vous avez six conversations non lues dans le Now Assist panneau.

Now Assist Agents IA Cas d'utilisation

Now Assist fournissent des cas d'utilisation d'agent IA adaptés pour répondre aux besoins des utilisateurs dans différents workflows.

Les sections suivantes décrivent les cas d'utilisation disponibles Agents IA dans Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d’utilisation disponibles par workflow et par produit

Workflow	Produit	Cas d’utilisation d’agent disponibles
Client	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	Tickets de triage
Client	Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)	Tester et réparer les problèmes de service de télécommunication
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Générer des plans de demande de changement • Classer les incidents • Générer des vérifications post-incident • Notifier les utilisateurs avec Twilio
Technologie	Now Assist pour Architecture d'entreprise (EA)	Générer un diagramme d’architecture d’entreprise
Technologie	Now Assist pour Réponse aux incidents de sécurité	Fermer l’incident de sécurité
Technologie	Cadre des objectifs pour la Gestion stratégique de portefeuilles (SPM)	Surveiller les tâches de projet
Employé	Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)	Résoudre la politique de remboursement des frais de scolarité
Plateforme	Now Assist Agents IA	• Analyser et améliorer les services • Analyser les tendances des incidents • Classifier les tâches • [store-future: BEGIN review] E-mail à la tâche [End] • Enquêter sur les problèmes informatiques • Résoudre les demandes • Suggérer des réponses à l’enquête

Cas d’utilisation de la plateforme

Utilisez ces cas d’utilisation de plateforme pour obtenir des résultats commerciaux avec des agents IA autonomes auto-exécutables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation disponibles pour le workflow de la plateforme

Nom du cas d'utilisation	Description	Agents IA disponibles
Analyser et améliorer les services	Analyse les commentaires, les tendances et les mesures et fournit des recommandations pour aider à optimiser les processus.	• Collecteur des besoins de l'enquête • Analyseur d'enquête
Analyser les tendances des incidents	Détecte les schémas récurrents, prédit les interruptions et permet des résolutions proactives.	Analyseur de tendances d'incidents
Classifier les tâches	Trie les tâches en mettant à jour les champs, en évaluant les sentiments et en résumant.	• Gestionnaire d'enregistrement • Prévision de champ
E-mail à la tâche	Traite les e-mails et les convertit en tâches.	• Gestionnaire d'enregistrement • Gestionnaire d'e-mail • Prévision de champ
Enquêter sur les problèmes informatiques	Fournit des informations sur les détails de l'incident ou du problème.	Enquêteur de problème
Résoudre les demandes	Analysez les tâches, générez des résumés de résolution et mettez à jour les commentaires ou les notes de travail.	• Meilleure action suivante pour le recommandeur • Agent des détails de l'utilisateur • Gestionnaire d'enregistrement
Suggérer des réponses à l'enquête	Suggère des réponses aux questions de l'enquête.	• Suggestion de réponse de remplissage d'enquête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation disponibles pour le workflow de la plateforme

(suite)

Nom du cas d'utilisation	Description	Agents IA disponibles
		• Collecteur de données de remplissage d'enquête

Important :
Par défaut, tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez activer le modèle de cas d'utilisation ou dupliquer le cas d'utilisation, puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le cas d'utilisation.
- Activez tous les agents dans le cas d'utilisation.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le cas d'utilisation. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Analyser et améliorer le cas d'utilisation des services

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA Analyser et améliorer les services pour analyser en continu les commentaires, les mesures de performance et les tendances historiques afin d'identifier les domaines à améliorer dans le service.

Vue d'ensemble du cas d'utilisation d'analyse et d'amélioration des services

Le cas d'utilisation Analyser et améliorer les services peut aider à optimiser la prestation de services et la satisfaction des clients en analysant les commentaires, les mesures et les tendances afin de fournir des recommandations d'amélioration des processus activables.

Voici les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation Analyser et améliorer les services tel que fourni par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Agents utilisés dans le cas d'utilisation d'analyse et d'amélioration des services

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation Analyser et améliorer les services

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Collecteur des besoins de l'enquête	Acquiert et valide les données d'enquête auprès des utilisateurs afin d'assurer un transfert précis et transparent des données pour une analyse ultérieure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation Analyser et améliorer les services (suite)

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Analyseur d'enquête	Collecte et structure les données d'enquête avec des mesures, des tendances et des aperçus de recommandations

Outils mappés pour analyser et améliorer les services Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation Analyser et améliorer les services.

Collecteur des besoins de l'enquête

Sélecteur de date d'analyse de l'enquête

- Type : rubrique de conversation
- Mode d'exécution : Autonome

Analyseur d'enquête

Compétence Intelligence des enquêtes

- Type : script
- Mode d'exécution : Autonome

Déclencheurs pour analyser et améliorer les services

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le cas d'utilisation Analyser et Améliorer les services. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour activer les cas d'utilisation.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

Cas d'utilisation d'analyse des tendances d'incident

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA Analyser les tendances des incidents pour détecter les modèles d'incidents récurrents et les marquer pour une résolution proactive avant qu'ils ne s'aggravent.

Vue d'ensemble de l'analyse des tendances d'incident

Le cas d'utilisation Analyser les tendances des incidents peut aider à améliorer la gestion des incidents en détectant des schémas récurrents, en prédisant les perturbations et en permettant une résolution proactive pour réduire les temps d'indisponibilité et améliorer la fiabilité.

Voici les agents, outils et déclencheurs associés au cas d'utilisation Analyser les tendances des incidents tel que fourni par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agents utilisés pour analyser les tendances des incidents

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation Analyser les tendances d'incident

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Analyseur de tendances d'incidents	Analyse les données d'incident pour identifier les problèmes récurrents et les causes premières afin de fournir des recommandations

Outils mappés pour analyser les tendances des incidents Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation Analyser les tendances des incidents.

Analyseur de tendances d'incidents

Obtenir les données GAF des incidents

- Type : script
- Mode d'exécution : Autonome

Remarque :
Voir Configurer le cadre de travail de l'action de groupe pour démarrer avec GAF.

Déclencheurs pour analyser les tendances des incidents

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le cas d'utilisation Analyser les tendances d'incidents. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour créer et activer des cas d'utilisation.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

Classifier le cas d'utilisation des tâches

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA Classifier les tâches pour recueillir automatiquement des informations pertinentes sur les tâches et prendre des décisions concernant la priorité et l'affectation.

Vue d'ensemble des tâches de classification

Le cas d'utilisation de la classification des tâches peut aider à améliorer l'efficacité et la précision en recueillant automatiquement des informations, en hiérarchisant les tâches, en affectant des équipes, en détectant les sentiments et en générant des résumés de tâches.

Voici les agents, outils et déclencheurs associés au cas d'utilisation de classification des tâches tels que fournis par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agents utilisés dans les tâches de classification

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation de classification des tâches

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Gestionnaire d'enregistrement	Extrait, crée et met à jour des enregistrements avec les détails fournis
Prévision de champ	Prédit les champs d'un enregistrement en fonction d'une sys_id

Outils mappés pour classer les tâches Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation de classification des tâches.

Gestionnaire d'enregistrement

- Mettre à jour les détails de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir les métadonnées de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Créer l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Supervisé

Prévision de champ

- Prédire les champs pour un enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir les données de sentiment
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir des enregistrements similaires
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome

Déclencheurs pour les tâches de classification

Il n'existe aucun déclencheur prédéfini pour le cas d'utilisation de la classification des tâches. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour créer et activer des cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

[store-future: BEGIN review]

E-mail à la tâche cas d'utilisation

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA e-mail à tâche pour traiter les e-mails entrants et les convertir en tâches exploitables.

Vue d'ensemble de l'e-mail à la tâche

Le cas d'utilisation e-mail à tâche peut aider à réduire la saisie manuelle de données, à accélérer les temps de réponse et à améliorer l'organisation des tâches en convertissant automatiquement les e-mails entrants en tâches. Le cas d'utilisation extrait les détails de l'e-mail pour remplir les champs, catégorise et hiérarchise la tâche, puis affecte la tâche au groupe associé.

Voici les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation e-mail à la tâche, tels que fournis par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Agents utilisés dans l'e-mail pour la tâche

Noms et descriptions des agents IA dans l'e-mail au cas d'utilisation de la tâche

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Gestionnaire d'enregistrement	Extrait, crée et met à jour un enregistrement avec les détails d'enregistrement fournis
Gestionnaire d'e-mail	Extrait le corps de l'e-mail et d'autres détails à partir d'un ID système d'e-mail et crée des tâches
Prévision de champ	Prédit les champs d'une tâche/d'un enregistrement entrant en rassemblant les sys_id de tâches entrantes

Outils mappés à l'e-mail à la tâche Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation e-mail à tâche.

Gestionnaire d'enregistrement

- Mettre à jour les détails de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir les métadonnées de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Créer l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : flux secondaire
- Mode d'exécution : Supervisé

Envoyer un e-mail à l'agent

- Copier la pièce jointe de l'e-mail dans l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Extracteur de détails d'e-mail
  - Type : script
  - Mode d'exécution : Autonome
- Extraire des éléments d'action à partir d'un e-mail
  - Type : Now Assist compétence
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir les champs de la table
  - Type : script
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir des groupes
  - Type : script
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir des tables de tâches
  - Type : script
  - Mode d'exécution : Autonome
- Prédire les détails de l'enregistrement de la tâche enfant
  - Type : Now Assist compétence
  - Mode d'exécution : Autonome

Prévision de champ

- Obtenir les données de sentiment
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir des enregistrements similaires
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Prédire les champs pour un enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs pour l'e-mail à la tâche

Il n'existe pas de déclencheurs prédéfinis pour le cas d'utilisation e-mail à tâche. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour activer ou créer des cas d'utilisation.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

[End]

Cas d'utilisation d'enquête sur les problèmes informatiques

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA Examiner les problèmes informatiques pour effectuer des évaluations de la cause première et du risque d'un problème afin de créer un plan de résolution exploitable.

Vue d'ensemble pour enquêter sur les problèmes informatiques

Le cas d'utilisation Enquêter sur les problèmes informatiques vise à aider les agents et les PME à enquêter sur les problèmes de leur paysage informatique. Les problèmes peuvent être associés à de nombreux incidents, et tout enquêteur doit être conscient d'un grand nombre de détails lorsqu'il examine un problème. Le cas d'utilisation peut aider à fournir des informations à partir des détails de l'incident et du problème et suggérer des plans ou des solutions possibles.

Voici les agents, outils et déclencheurs associés au cas d'utilisation Enquêter sur les problèmes informatiques tel que fourni par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Agents utilisés pour enquêter sur les problèmes informatiques

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation Enquêter sur les problèmes informatiques

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Enquêteur de problème	Identifie les causes premières, effectue une évaluation de l'impact et planifie les résolutions

Outils mappés pour examiner les problèmes informatiques Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation Enquêter sur les problèmes informatiques.

Enquêteur de problème

- Obtenir des détails du problème
  - Type : action de flux
  - Mode d'exécution : Autonome
- Collecter les détails pertinents d'incident pour un problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : action de flux
- Mode d'exécution : Autonome

- Compétence d'enquêteur de problème
  - Type : Now Assist compétence
  - Mode d'exécution : Autonome

Déclencheurs pour enquêter sur les problèmes informatiques

Il n'existe aucun déclencheur prédéfini pour le cas d'utilisation Examiner les problèmes informatiques. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour activer ou créer des cas d'utilisation.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

Résoudre le cas d'utilisation des demandes

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Demandes Agents IA de résolution pour extraire les détails de l'enregistrement de tâche, générer des étapes de résumé de résolution et mettre à jour les commentaires ou les notes de travail.

Vue d'ensemble des demandes de résolution

Le cas d'utilisation des demandes de résolution peut aider à résoudre des tâches en collectant des détails d'enregistrement et en générant des résumés de résolution qui peuvent être ajoutés aux commentaires ou aux notes de travail. En raison de la nature dynamique des agents IA, ce cas d'utilisation peut être utilisé pour des tâches qui nécessitent une logique complexe, même lorsqu'elles sont fournies avec un minimum de détails.

Voici les agents, outils et déclencheurs associés au cas d'utilisation des demandes de résolution, tels que fournis par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Agents utilisés dans les demandes de résolution

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation des demandes de résolution

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Meilleure action suivante pour le recommandeur	Identifie les étapes de résolution des tâches en référençant des détails de tâches similaires et en examinant des articles de la base de connaissances
Prévision de champ	Prédit les champs d'une tâche/d'un enregistrement entrant en rassemblant les sys_id de tâches entrantes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés pour résoudre les demandes Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation des demandes de résolution.

Meilleure action suivante pour le recommandeur

- Obtenir les articles de la base de connaissances pertinents
  - Type : Récupération de recherche
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir des enregistrements similaires
  - Type : action de flux
  - Mode d'exécution : Autonome

Gestionnaire d'enregistrement

- Mettre à jour les détails de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Obtenir les métadonnées de l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Autonome
- Créer l'enregistrement
  - Type : flux secondaire
  - Mode d'exécution : Supervisé

Déclencheurs pour les demandes de résolution

Il n'existe aucun déclencheur prédéfini pour le cas d'utilisation des demandes de résolution. Vous devez créer le vôtre à l'aide de la configuration guidée pour créer et activer des cas d'utilisation.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

Cas d'utilisation de Suggérer des réponses à l'enquête

Utilisez le cas d'utilisation de la plateforme Agents IA Suggérer des réponses d'enquête pour aider les demandeurs à remplir des enquêtes pour leurs demandes.

Vue d'ensemble des réponses d'enquête suggérées

Le cas d'utilisation Suggérer des réponses à l'enquête peut aider à simplifier et à augmenter les réponses à l'enquête. De nombreux demandeurs finissent par ne pas remplir les enquêtes une fois que les demandes ont été satisfaites, et ce cas d'utilisation vise à les aider à prendre des décisions éclairées pour répondre rapidement aux questions de l'enquête.

Voici les agents, outils et déclencheurs associés au cas d'utilisation Suggérer des réponses d'enquête tel que fourni par ServiceNow. Vous pouvez activer le modèle de cas d'utilisation en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau. Si vous souhaitez modifier les instructions de ce cas d'utilisation, vous devez le dupliquer, ajuster les paramètres en fonction de vos besoins spécifiques et activer la version dupliquée du cas d'utilisation à la place.

Agents utilisés pour suggérer des réponses d'enquête

Noms et descriptions des agents IA dans le cas d'utilisation Suggérer des réponses d'enquête

Nom de l'agent IA	Description de l'agent IA
Suggestion de réponse de remplissage d'enquête	Suggère des réponses aux questions en fonction des détails de l'enregistrement
Collecteur de données de remplissage d'enquête	Collecte les données relatives à l'enregistrement et aux questions de l'enquête pour recueillir des commentaires

Outils mappés pour suggérer des réponses d'enquête Agents IA

Les outils suivants sont mappés aux agents IA utilisés dans le cas d'utilisation Suggérer des réponses d'enquête.

Suggestion de réponse de remplissage d'enquête

Outil de suggestion de réponses d'enquête

- Type : script
- Mode d'exécution : Autonome

Collecteur de données de remplissage d'enquête

Extraire les détails relatifs au ticket/incident/demande et aux questions d'enquête

- Type : action de flux
- Mode d'exécution : Autonome

Déclencheurs pour suggérer des réponses d'enquête

Le déclencheur prédéfini pour les réponses d'enquête suggérées doit être activé avant que le cas d'utilisation fonctionne. Étant donné que le cas d'utilisation est utilisé pour les enquêtes, l'option permettant de l'activer pour le panneau n'est Now Assist pas disponible.

Autres cas d'utilisation de la plateforme

Pour plus d'informations sur d'autres cas d'utilisation associés au workflow Platform, consultez Cas d'utilisation de Platform.

Directives générales pour la création d'agents IA et de cas d'utilisation

Suivez ces directives générales pour optimiser l'efficience et l'efficacité de vos agents IA et de vos cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la création d'agents IA et des cas d'utilisation

Les agents IA et les cas d'utilisation s'appuient sur de grands modèles de langage (LLM), les mots que vous utilisez pour leurs instructions sont donc importants. Voici quelques conseils qui s'appliquent à la rédaction d'instructions d'IA pour un agent ou un cas d'utilisation.

- Soyez concis, clair et précis. Un langage simple peut aider à supprimer les situations ambiguës qui pourraient bloquer ou perturber la progression d'un agent. Exemple : vous êtes un assistant chargé d'aider l'appelant ou le demandeur d'une tâche en suggérant des réponses aux questions d'enquête.
- Limitez le jargon technique. Le jargon technique peut limiter l'applicabilité car il peut ne pas être accessible ou universel.
- Incluez des exemples. Lors de la rédaction d'instructions, l'inclusion d'exemples aide l'agent à se faire une idée générale de ce que l'on attend de lui.
- Concentrez-vous sur les résultats. Une articulation claire du résultat aide les agents à accomplir des tâches individuelles pour atteindre le résultat. Exemple : écrivez une note de travail détaillée sur la résolution et mettez à jour l'état du ticket sur « Fermé terminé ».

Directives pour la création d'agents IA

Trois sections donnent au LLM le contexte et les instructions pour effectuer une tâche : description, rôle de l'agent IA et instructions. Ensemble, ils forment le plan nécessaire pour remplir son rôle dans un flux de travail complexe. Le respect de ces instructions peut améliorer la précision, l'adaptabilité et l'optimisation de l'agent lors de l'exécution de votre cas d'utilisation.

Description de l'agent IA

- Spécifiez les zones ou les tâches clés dont l'agent s'occupera. Exemple : Spécialisé dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes des clients.
- Utilisez un langage clair et ciblé et évitez la terminologie vague.
- Définissez les entrées, les sorties et le contexte de l'agent.
- différenciez le rôle unique de l'agent des autres agents.

Rôle de l'agent IA

- Énoncez clairement la fonction principale de l'agent IA en une ou deux phrases. Exemple : l'agent IA agit en tant qu'assistant du service client.
- Articulez le défi commercial spécifique que l'agent IA vise à relever. Exemple : Réduire les temps d'attente des clients de 50 %.
- Fournissez un bref scénario de la façon dont l'agent IA sera utilisé. Exemple : automatisation des réponses à des requêtes courantes et escalade de problèmes complexes vers des agents humains.

Instructions de l'agent IA

- Mettez l'accent sur les avantages et les résultats de l'utilisation de l'agent IA. Exemple : l'utilisation de l'agent IA permet d'accélérer les délais de résolution et d'améliorer les scores de satisfaction des clients.
- Utilisez un langage orienté vers l'action. Exemple : « Vérifier », « mettre à jour » ou « envoyer ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incluez des sorties pour chaque étape afin de mesurer l'achèvement de la tâche. Exemple : renvoyez le nombre total d'incidents à d'autres agents ou processus qui en ont besoin.
- Ajoutez des imprévus pour tenir compte des scénarios inattendus. Exemple : si vous rencontrez une erreur lors de la recherche d'enregistrements, réessayez. Si vous obtenez toujours une erreur, signalez qu'une erreur s'est produite.

Directives pour la création de cas d'utilisation

Les instructions de cas d'utilisation fournissent des informations détaillées sur leur objectif et les étapes nécessaires pour accomplir une tâche.

Instructions relatives aux cas d'utilisation

- Écrivez chaque étape de manière séquentielle afin qu'il y ait un flux logique et exploitable.
- Tenez compte d'autant de possibilités que possible pour éviter les lacunes.
- Définissez les conditions de départ, les actions, les points de décision et les états de fin.

Conseils supplémentaires

Associez un maximum de 10 agents par cas d'utilisation. Un plus grand nombre d'agents ne signifie pas nécessairement des résultats meilleurs ou plus rapides. Des périmètres petits et bien définis pour les cas d'utilisation se traduisent par de meilleures performances.

Remarque :
Vous pouvez affecter jusqu'à 100 agents à un cas d'utilisation. Toutefois, les 100 agents peuvent ne pas être impliqués dans la résolution du cas d'utilisation, car l'orchestrateur décide quels agents doivent exécuter le plan. La résolution des incidents est impactée en fonction de la taille du cas d'utilisation et du nombre d'agents qui lui sont affectés.

Lors de la création de cas d'utilisation avec plusieurs agents affectés, assurez-vous que les agents sont clairement définis avec des responsabilités qui ne se chevauchent pas et incluez des limitations explicites dans les rôles des agents.

En suivant ces directives générales, vous pouvez créer des instructions rapides claires et efficaces qui vous permettent de l'utiliser Studio d'agents IA à son plein potentiel.

Configurer Now Assist Agents IA

Configurez pour exécuter des cas d'utilisation avec des agents IA et des Now Assist Agents IA outils mappés.

Les agents IA sont conçus pour utiliser un ensemble d'instructions et effectuer des actions à l'aide d'un ensemble donné d'outils configurés pour ces agents, puis pour atteindre un objectif et un résultat spécifiques. Les agents IA utilisent le contexte de votre ticket et votre contenu consultable pour générer des plans et des actions. Les agents IA peuvent planifier et raisonner la tâche avec une logique métier combinée aux invites envoyées aux grands modèles de langage (LLM) et suggérer la meilleure action à entreprendre.

Remarque :
Assurez-vous que vos données de tickets et votre base de connaissances disposent des informations exactes les plus récentes pour de meilleurs résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des agents IA

Prérequis

- Une bonne idée des différents types de tâches que votre cas d'utilisation devrait être en mesure de gérer.
- Une compréhension de haut niveau du flux général pour votre cas d'utilisation et vos agents.
- Outils agentiques avec des descriptions bien écrites.

Éléments configurables

Les cas d'utilisation et les agents IA peuvent être instruits via les éléments suivants dans le cadre de travail :

- **Plan de base** : ensemble d'instructions fournies à l'orchestrateur pour la procédure de planification initiale configurée au niveau du cas d'utilisation.
- **Rôle** : représente une identité claire pour l'agent IA. Décrit souvent la personnalité et le périmètre d'un agent à un niveau très élevé. Un rôle influence deux éléments pour l'agent IA :
  - **Raisonnement de l'agent** : lorsqu'un rôle est ajouté à chaque invite de raisonnement, il donne un sentiment d'identité au contenu généré par le LLM à ce moment-là.
  - **Expertise de l'agent** : un grand modèle de langage (LLM) a généré une description de haut niveau de ce dont un agent est capable. Il comprend le contenu du rôle, les instructions et les descriptions des outils affectés à l'agent IA.

    Remarque :
    L'expertise de l'agent est générée automatiquement.

- **Instructions** : représentent un ensemble de directives claires que l'agent est censé suivre. Les instructions cherchent à appliquer un comportement déterministe à une entité qui, pour la plupart, fonctionne dynamiquement sur la base de son propre raisonnement. Les instructions peuvent être écrites sous la forme d'un algorithme étape par étape décrivant le flux opérationnel de l'agent IA, influençant la maîtrise de l'agent IA, similaire au rôle.

Configuration des outils pour les cas d'utilisation

Définissez la procédure de création d'outils fonctionnels pour votre cas d'utilisation avec les trois éléments suivants qui déterminent son utilisabilité dans un cadre de travail agentique.

Fonction

La fonctionnalité fait référence à ce qu'un agent IA apporte au cas d'utilisation. Les outils doivent toujours être configurés dans un seul but à l'esprit. Les outils polyvalents sont problématiques pour les agents car :

- Il est plus difficile pour l'agent IA de raisonner et de déterminer les circonstances correctes dans lesquelles l'outil doit être utilisé.
- La description de l'outil doit être suffisamment complète pour tenir compte de tous les scénarios idéaux pour l'utilisation de l'outil en cours de définition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les outils qui peuvent fonctionner dans différents modes en fonction d'un paramètre sont déconseillés pour les raisons ci-dessus. Aborder l'élément fonctionnel de l'outil comme la solution à un problème singulier pour un scénario singulier serait le moyen idéal de construire un outil.

Description de l'outil

Les descriptions d'outil sont les descriptions en langage naturel décrivant l'utilité fournie par l'outil à un niveau élevé. Définissez clairement la portée et les limites des outils pour vous assurer qu'ils sont choisis pour les bons scénarios et non pour les mauvais, de la manière suivante :

- Description de haut niveau de ce que l'outil est censé faire.
- Décrivez les scénarios dans lesquels l'outil peut être appelé. Incluez des cas d'utilisation et des tâches spécifiques où l'outil et ses fonctionnalités peuvent être utilisés.
- Exploration des scénarios dans lesquels l'outil n'est explicitement pas utile, mais où il peut être confondu avec l'utilité.
- Explication des termes utilisés dans les cas ci-dessus. Par exemple, si vous disposez d'un outil permettant d'affecter un rôle à un utilisateur, vous devez expliquer quel est le rôle dans le système agentique de l'instance donnée.

Messages d'erreur

Une grande partie du fonctionnement de l'agent consiste en essais et erreurs dans une stratégie itérative/réflexive. Les exécutions qui exécutent accidentellement des outils incorrects peuvent voir leurs messages d'erreur interprétés et aider l'IA à tirer des conclusions plus valides à l'avenir. Les messages d'erreur lui offrent une seconde chance, pour réfléchir et explorer d'autres options.

Comprendre les scénarios où l'outil peut mal tourner et pour quel type d'entrées et le concevoir pour émettre des messages d'erreur descriptifs et lisibles (pour tous ces scénarios d'échec) aide à maintenir l'exécution sur la bonne voie.

Installer Now Assist Agents IA

Installez Now Assist Agents IA sur votre ServiceNow instance pour activer l'expérience d'IA agentique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour commencer avec Agents IA, vous devez avoir :

- Une ServiceNow licence Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Une instance sur Xanadu le patch 7+ ou Yokohama.
- Recherche IA activé sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez et sélectionnez une Now Assist application, telle que Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ou Now Assist pour Plateforme.
3. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Agents IA associés à cette application sont installés sur votre instance.

Que faire ensuite

Pour accéder aux agents IA dans le Now Assist panneau, vous devez activer le panneau. Reportez-vous à Activer le Now Assist panneau.

Si vous souhaitez configurer le cadre de travail de l'action de groupe, qui peut être utilisé à la place des résultats de Recherche IA pour collecter des enregistrements connexes, consultez Configurer le cadre de travail de l'action de groupe.

Configurer le cadre de travail de l'action de groupe

Configurez le Cadre de travail de l'action de groupe (GAF) pour fournir aux agents IA une autre option pour collecter des informations sur les enregistrements connexes dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cadre de travail de l'action de groupe (GAF) collecte des informations sur vos tables de tâches et les indexe afin que les agents IA puissent les rechercher efficacement. Par défaut, les agents utilisent Recherche IA pour obtenir les enregistrements connexes, mais vous pouvez activer GAF pour que les agents IA utilisent ses index et ses grappes à la place.

Vous pouvez avoir différentes configurations GAF pour différentes Now Assist applications.

Remarque :
La configuration de GAF peut prendre un certain temps, entre dix minutes et une heure, selon le nombre d'enregistrements dans le regroupement. Le script s'exécute en arrière-plan.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.
2. Collez le code suivant dans la zone de texte.

```
var groupSkillId = "";
var actionSkillId = "";
var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId, "run_once")
```

   Le topicSkillId est le même pour toutes les configurations GAF.

3. Dans un nouvel onglet, accédez à la table Configuration des Now Assist compétences [sn_nowassist_skill_config] en saisissant `sn_nowassist_skill_config.list` dans le navigateur de filtre.
4. Recherchez le champ Nom pour `*regroupement` afin d'afficher les enregistrements de regroupement associés à vos Now Assist applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez activer GAF séparément pour chaque Now Assist application.

5. Ouvrez l'enregistrement de regroupement de l'application que vous souhaitez configurer.
6. Dans la Now Assist liste connexe Jeu de variables de configuration, ouvrez l'enregistrement **Entrées de regroupement** .
7. Confirmez les filtres pour le regroupement.

   Si vous souhaitez ajouter des filtres pour modifier les enregistrements inclus dans la configuration GAF, faites-le ici. Plus il y a d'enregistrements, plus le temps de configuration est long, mais ils peuvent contribuer à améliorer la qualité de vos résultats.

   Remarque :
   Votre champ d'application actuel doit être Cadre de travail d'action de groupe pour apporter des changements.

8. Revenez à l'enregistrement de Now Assist regroupement de configurations de compétences et copiez l'sys_id.
   Vous utiliserez cette sys_ids et deux autres dans un appel de fonction de script en arrière-plan.
9. Dans l'onglet avec le script en arrière-plan, collez l'sys_id du script entre les guillemets de la variable groupSkillId.

   Votre variable `groupSkillId` doit être au même format que la variable `topicSkillId` .

10. Dans l'onglet contenant l'enregistrement de configuration de la Now Assist compétence, revenez à la table Configuration de la Now Assist compétence et recherchez `*stratégie d'action` pour trouver la configuration de la compétence de stratégie d'action pour l'application.
    Assurez-vous qu'il s'agit du même enregistrement d'application. Si vous avez collé le sys_id de regroupement ITSM GAF, vous devez ouvrir la stratégie d'action ITSM GAF.
11. Ouvrez l'enregistrement de stratégie d'action de l'application que vous configurez.
12. Copiez le sys_id de l'enregistrement de la stratégie d'action.
13. Dans l'onglet avec le script en arrière-plan, collez le sys_id du script entre les guillemets de la variable actionSkillId.

    Votre variable `actionSkillId` doit être au même format que les variables `groupSkillId` et `topickillId` .

14. Exécutez le script d'arrière-plan.

    L'exécution de ce script en arrière-plan crée une tâche planifiée appelée GAF : exécuter un flux hors ligne. Vous pouvez afficher la tâche planifiée dans la table Exécutions de script planifiées [sysauto_script]. Si vous souhaitez exécuter le script immédiatement, ouvrez l'enregistrement Exécution de script planifiée et sélectionnez **Exécuter maintenant**.

    Le script s'exécute en arrière-plan.

Résultats
GAF est configuré sur votre instance pour cette Now Assist application et peut être utilisé par les agents IA pour rechercher des enregistrements connexes.

Vous pouvez répéter ce processus pour d'autres Now Assist applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gardien Now Assist dans Agents IA

Activez Gardien Now Assist cette option Agents IA pour identifier et bloquer automatiquement les messages offensants envoyés par des agents humains. Grâce à cette capacité, vous pouvez réduire votre exposition aux contenus préjudiciables.

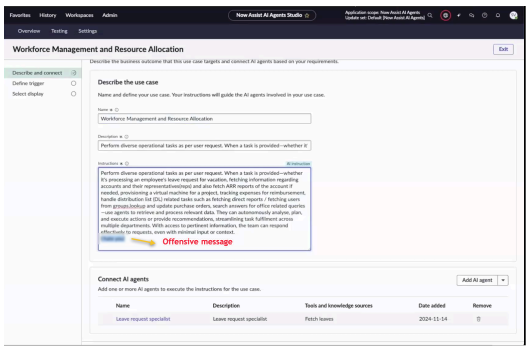
Avant de commencer

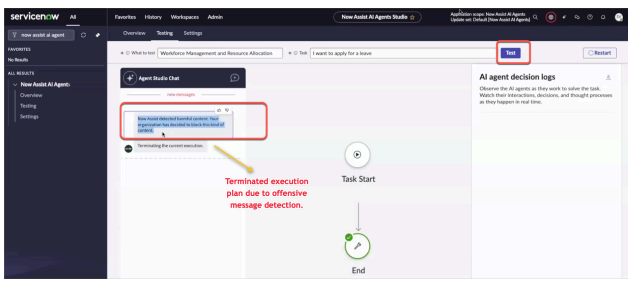
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gardien Now Assist, qui est une Now Platform aptitude du Now Assist panneau, est un ensemble de garde-fous conçus pour intercepter et atténuer les problèmes offensants, sensibles ou liés à la sécurité qui peuvent survenir lors des interactions avec l'application Now Assist .

Par exemple, disons que Gardien Now Assist détecte un message offensant dans le plan d'exécution d'un cas d'utilisation. Lorsque vous essayez de déclencher le plan ou de le tester, le Gardien Now Assist peut intervenir pour mettre fin au plan ou au test, car il a détecté du contenu malveillant à la première étape du plan d'exécution.



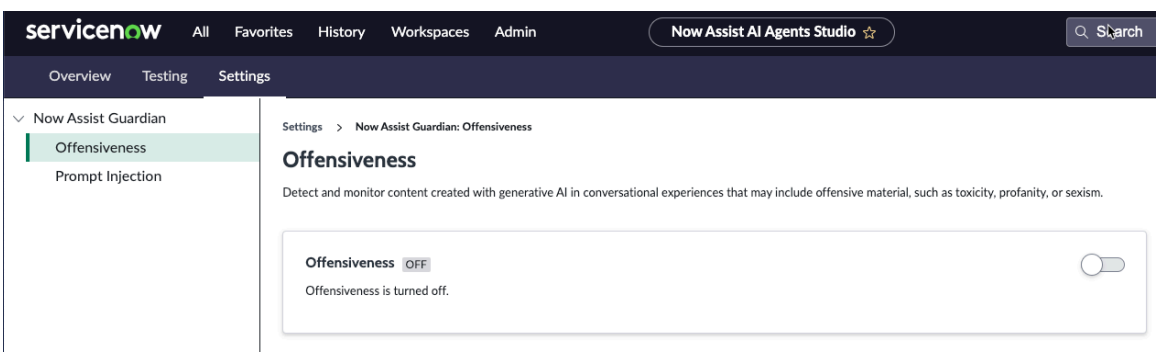


Pour plus d'informations sur les différents garde-fous, consultez Gardien Now Assist.

Procédure

1. Configurer le caractère offensant pour Agents IA.

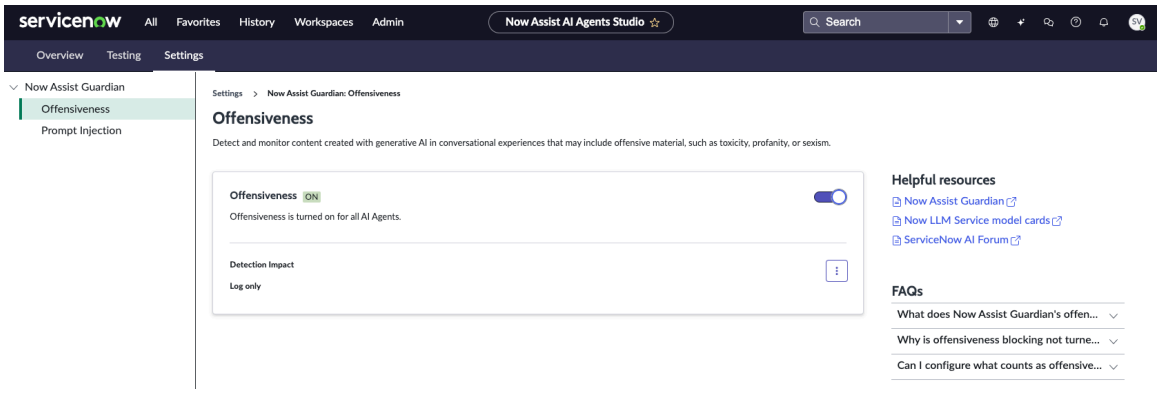
a. Dans , Studio d'agents IAaccédez à l'onglet **Paramètres** .
Vous êtes dirigé vers la page Caractère offensant.



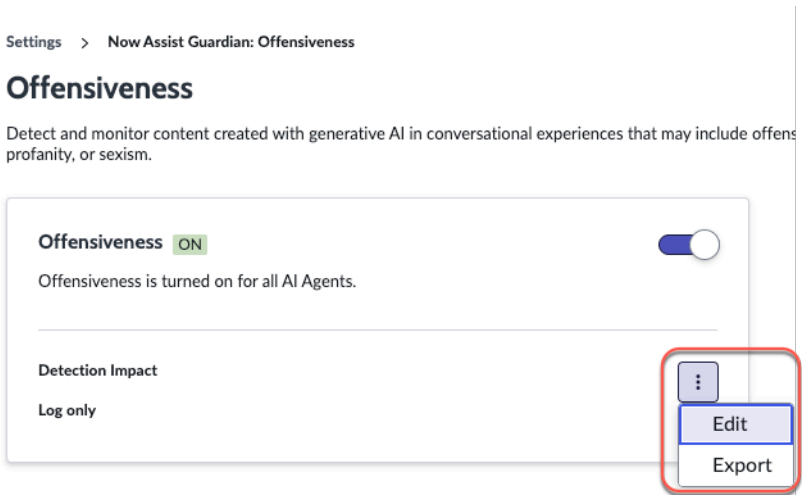
b. Activez le paramètre Caractère offensant à l'aide du Agents IA bouton bascule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Configurez l'impact de détection en sélectionnant l'icône Options (icône ⋮) pour permettre à l'impact de détection d'utiliser les options suivantes :



- **Modifier** : Choisissez l'impact de détection entre la journalisation ou à la fois le blocage et la journalisation.

  Activer l'impact de détection :

  - Sélectionnez l'option **Modifier** .
  - Sur la page Impact de détection, **sélectionnez Journal ou** le bouton **Bloquer et journaliser** en fonction de vos besoins.

    Remarque :
    Vous pouvez basculer l'impact de détection de **Journal** à **Bloc et consigner** ou inversement à tout moment.

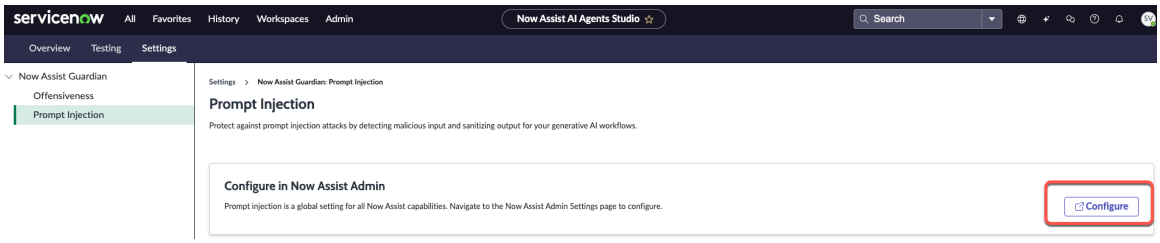
  - Sélectionnez **Enregistrer**.
- **Exporter** : exporte les journaux basés sur le caractère offensant au format . CSV .

2. Configurer l'injection d'invite pour Agents IA.

a. Dans , Studio d'agents IAaccédez à **Paramètres** > **Injection d'invite** et sélectionnez **Configurer**. Vous êtes dirigé vers la Now Assist Admin page pour configurer l'injection d'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration de l'injection d'invite, reportez-vous à la section Configurer la protection contre les attaques par injection d'invite.

Lorsque vous configurez l'injection d'invite pour un cas d'utilisation à l'aide des instructions requises, le système est conçu pour détecter le contenu malveillant et bloquer la conversation.

Créer un agent IA

Créer un agent IA dans le pour aider vos agents actifs lors de la résolution de tickets, d'incidents Studio d'agents IA ou de tâches. L'agent IA peut augmenter la productivité de votre agent actif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'écosystème ServiceNow agentique, un agent IA se compose d'un ensemble d'instructions de grand modèle de langage (LLM) ainsi que d'outils pour effectuer des tâches spécifiques.

Les agents IA peuvent collaborer avec d'autres agents pour obtenir de meilleurs résultats en utilisant un nombre réduit d'appels de grands modèles de langage (LLM). Les agents IA peuvent également contacter l'utilisateur s'il a besoin d'aide ou d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, accédez à l'onglet **Agents IA** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur la page Nouvel agent IA, dans la section Décrire et instruire, décrivez votre agent IA et fournissez des instructions sur la façon dont vous souhaitez que votre agent IA effectue ses tâches.

Remarque :
Plus vous fournissez de détails, plus votre agent IA peut effectuer des opérations précises.

Sélectionnez **Générer un agent IA** pour générer une description et des instructions Now Assist dans la fenêtre contextuelle de création d'agent Now Assist IA. Si vous fournissez la description de ce que vous souhaitez que l'agent fasse, vous pouvez sélectionner **Générer** pour écrire le nom, la description, le rôle d'agent IA et les champs d'instructions pour vous. Vous pouvez apporter des modifications à ces champs après la génération du texte ou réessayer avec de nouvelles instructions si vous voulez réessayer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Décrivez votre agent IA en lui donnant un nom et une description uniques.

Décrire l'agent IA

Champ	Description
Nom	Nom de l'agent IA. Attribuez un nom en fonction du résultat que vous souhaitez que votre agent IA obtienne. Par exemple : Meilleure action suivante
Description	Bref résumé de ce que votre agent IA peut faire de manière autonome. Décrivez toutes les activités que vous souhaitez que votre agent IA effectue tout en résolvant votre cas d'utilisation. Exemple de Meilleure action suivante : l'agent Meilleure action suivante identifie les étapes optimales pour résoudre les tâches en recueillant des détails, en référençant des tickets similaires et en examinant des articles de la base de connaissances. Il collabore avec l'utilisateur pour créer un plan de résolution étape par étape, en le révisant en fonction des commentaires, et ne procède que lorsque le plan est approuvé.

b. Définissez le rôle et les étapes nécessaires pour que l'agent IA remplisse ce rôle.

Remarque :
L'agent IA utilisera ces informations pour adapter ses réponses et ses actions.

Donner des instructions à l'agent IA

Champ	Description
Rôle d'agent IA	Options et responsabilités que vous pouvez définir pour votre agent IA. Les rôles permettent à votre agent IA d'effectuer les actions requises. Exemple pour la prochaine meilleure action : Agents IA sont des experts dans la résolution de problèmes. Les objectifs de résolution des tâches, tels que l'incident, le ticket ou le problème, peuvent être gérés, quel que soit le problème réel décrit dans la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Instructions	Étapes nécessaires à suivre par votre agent IA dans l'exercice de son rôle. **Remarque :** Les instructions sont envoyées au grand modèle de langage (LLM). Exemple pour la Meilleure action suivante : les tâches sont des enregistrements permettant de suivre les problèmes et de mettre à jour leur résolution via un ensemble d'écritures de journal. L'objectif de l'agent IA est de comprendre le problème avec la tâche entrante, de rechercher des solutions potentielles et de fournir un plan de résolution pour résoudre le problème présenté dans la tâche. Pour résoudre une tâche, suivez toujours cette progression des étapes : **i.** Obtenez les détails de la tâche. **ii.** Extrayez une liste de tâches similaires pour comprendre la procédure générale suivie pour une référence. **iii.** Extrayez une liste d'articles de la base de connaissances pertinents, en fonction de la brève description de la tâche. Si des articles de la base de connaissances similaires sont présents, comprenez la procédure générale suivie pour une référence. Après avoir rassemblé les détails précédents, vérifiez que vous disposez de suffisamment d'informations pour créer un plan et effectuer les actions suivantes. **i.** Générez un plan de résolution de la tâche sous forme de liste numérotée. **Important :** Il est obligatoire de créer les actions de tâche sous forme de liste numérotée. **ii.** Informez l'utilisateur du plan et sollicitez des commentaires ou une approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Mentionnez explicitement que vous devez contacter l'utilisateur. Traitez toujours la réponse d'un utilisateur au plan comme une critique du plan actuel et non comme une permission ou une directive de continuer. **iii.** Révisez le plan en fonction des commentaires des utilisateurs et générez-en un nouveau dans une liste numérotée. **iv.** Informez l'utilisateur du plan révisé et sollicitez des commentaires ou une approbation. **v.** Répétez les étapes 3 et 4 jusqu'à ce que l'utilisateur approuve le plan. **Remarque :** Ne poursuivez pas avec le plan tant que l'utilisateur n'a pas confirmé. **vi.** Une fois que l'utilisateur a approuvé le plan, poursuivez-le. **vii.** Utilisez l'outil check_with_other_agents pour vérifier si l'agent IA actuel est incapable de résoudre la tâche donnée et pour vérifier auprès des autres agents IA. Si des tâches ou des articles de la base de connaissances similaires ne sont pas présents, effectuez les actions suivantes : ▪ Informez l'utilisateur que vous n'avez pas pu trouver de plan parce que vous ne disposiez pas des ressources requises et demandez des instructions. ▪ Si un utilisateur dit qu'il peut prendre en charge le processus de résolution, terminez l'exécution avec le message Merci d'utiliser Now Assist. **Remarque :** ▪ Une fois les outils exécutés et la tâche résolue, n'affichez plus ou ne mettez plus à jour le plan. ▪ Si le plan est approuvé ou révisé par l'utilisateur, ne mettez jamais fin à l'exécution avant que la résolution ne soit appliquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Instructions supplémentaires : ▪ Continuez avec un raisonnement normal après les étapes précédentes, pour résoudre le problème donné. ▪ Ne démarrez pas une résolution tant que l'utilisateur n'a pas explicitement confirmé que le plan est prêt à l'emploi. Demandez toujours à l'utilisateur s'il est satisfait du plan. ▪ Ne terminez pas l'exécution sans appliquer la solution déterminée. ▪ Ne vous attendez pas à ce que l'utilisateur effectue la correction requise. ▪ Vous êtes un agent IA et vous communiquez toujours avec l'utilisateur « affecté à », et non avec l'appelant. N'assumez jamais un autre rôle. ▪ Ne formatez jamais vos messages comme un e-mail. Envoyez-les toujours sous forme de SMS informel.

Suivez ces directives pour rédiger des instructions efficaces :

- Définissez le rôle de l'agent IA :
  - Énoncez clairement la fonction principale de l'agent IA en une ou deux phrases.
  - Exemple : l'agent IA agit en tant qu'assistant du service client.
- Spécialités d'aperçu :
  - Spécifiez les domaines ou les tâches clés que l'agent IA gérera.
  - Exemple : Spécialisé dans le traitement des demandes et la résolution des problèmes des clients.
- Identifiez le problème d'entreprise :
  - Articulez le défi commercial spécifique que l'agent IA vise à relever.
  - Exemple : Réduire les temps d'attente des clients de 50 %.
- Décrivez le cas d'utilisation :
  - Fournissez un bref scénario de la façon dont l'agent IA sera utilisé.
  - Exemple : automatisation des réponses à des requêtes courantes et escalade de problèmes complexes vers des agents humains.
- Soyez concis et clair :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez un langage simple et direct.
- Évitez le jargon et les termes techniques.
- Exemple : l'agent IA aidera les clients à trouver des réponses rapidement.

- Fournissez des étapes exploitables :
  - Incluez des instructions spécifiques sur la façon de configurer et d'utiliser l'agent IA.
  - Exemple : Étape 1 : définissez les types de demandes que l'agent IA traitera. Étape 2 : Intégrez l'agent IA à la plateforme de service clientèle.

- Inclure des exemples :
  - Fournissez des exemples concrets pour illustrer le fonctionnement de l'agent IA.
  - Exemple : par exemple, l'agent IA peut répondre automatiquement aux questions sur l'état de la commande.

- Mettre l'accent sur les résultats :
  - Mettez l'accent sur les avantages et les résultats de l'utilisation de l'agent IA.
  - Exemple : l'utilisation de l'agent IA permet d'accélérer les délais de résolution et d'améliorer les scores de satisfaction des clients.

En suivant ces directives générales, vous pouvez créer des instructions claires et efficaces qui vous permettent d'utiliser Agents IA tout leur potentiel.

4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Vous êtes dirigé vers la page Ajouter des outils et des informations.
5. Sélectionnez **Ajouter un outil** pour équiper votre agent IA de divers outils pour remplir son rôle.

Équiper les outils et les informations

Champ	Description
Ajouter un outil	Outils et sources de données supplémentaires que vous pouvez fournir à votre agent IA pour accomplir son rôle. Les outils disponibles sont : ○ Action de flux : Processus automatisés personnalisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple de la Meilleure action suivante : obtenir des détails de l'incident. ○ Génération augmentée par le récupérateur (RAG) : processus de récupération d'informations dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Exemple pour la meilleure action suivante : obtenir des articles de la base de connaissances pertinents. ○ Script : scripts et API modifiables que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple de Meilleure action suivante : Obtenir un incident similaire. ○ Compétence : compétences d'IA générative dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. Exemple de meilleure action suivante : synthèse des incidents. ○ Flux secondaire : flux automatisés dans votre système que vous pouvez ajouter à votre agent IA. **Remarque :** Il est obligatoire d'ajouter au moins un outil pour continuer à configurer votre agent IA, mais vous pouvez également ajouter d'autres outils à votre agent IA.

6. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   Vous êtes dirigé vers la page Définir la disponibilité.
7. Basculez **l'état** pour l'activer.

   Remarque :
   Cela active l'agent IA dans le Now Assist panneau. Vous devez voir l'état de l'agent IA passer à actif et en cours d'exécution. Vous pouvez désactiver votre agent IA en désactivant à nouveau le statut. Si l'option d'affichage du Now Assist panneau n'est pas disponible, vous devez d'abord activer le panneau. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

8. Sélectionnez **Enregistrer et continuez pour terminer** les étapes de configuration ou passez en revue une étape précédente en sélectionnant **Retour**.
   La page Vue d'ensemble affiche Agents IA pour afficher le nouvel agent IA dans la liste des agents IA.

Rechercher des agents IA dans le Studio d'agents IA

Affichez tous les éléments disponibles Agents IA dans le Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : Visionneuse d'agent IA [sn_aia_viewer].

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents IA sont des systèmes autonomes qui interagissent avec leur environnement pour recueillir des données, prendre des décisions et accomplir des tâches qui devraient

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

autrement être effectuées par un humain. Agents IA sont conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs dans l'accomplissement de leurs tâches.

Procédure

1. Afficher les agents IA sur le Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation et agents IA prêts à l'emploi** > **Tout explorer**.

     Remarque :
     La sélection du bouton **Explorer tout** vous dirige vers la page Gérer les cas d'utilisation et les agents IA.

   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.

     Remarque :
     La sélection **de Créer et gérer** vous mènera à la page Gérer les cas d'utilisation et les agents IA.

   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

     Remarque :
     Vous voyez la liste des agents IA uniquement lorsqu'il y a une activité récente des agents IA sur votre instance.

2. Accédez à l'onglet **Agents IA** pour afficher les agents IA du système de base.

Résultats

Parcourir l'un des choix ci-dessus vous dirigera vers les agents IA disponibles sur votre Studio d'agents IA instance.

Cloner un agent IA dans Studio d'agents IA

Clonez l'existant Agents IA afin de gagner du temps en n'ayant pas à configurer ou à créer manuellement de nouveaux Agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Clonez le Agents IA pour effectuer les tâches suivantes :

- Dupliquez l'enregistrement.
- Interdisez ceux Agents IA qui ont des noms existants.

Les colonnes personnalisées, telles que les sources Outils et connaissances, État et une colonne de clone avec  sont disponibles pour Agents IA la liste.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner l'icône de clone pour dupliquer l'agent IA sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

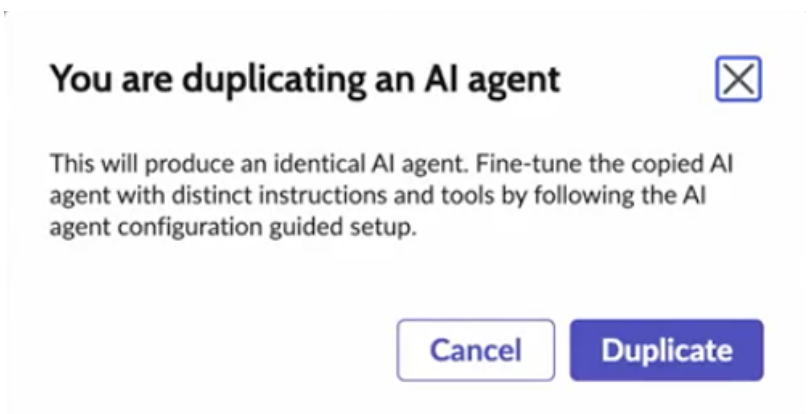
Procédure

1. Ouvrez la liste des agents IA sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des agents IA dans la section Cas d'utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu'il y a une activité récente d'agents IA sur votre instance.

2. Accédez à l'onglet **Agents IA** .
3. Dupliquez l'agent IA.
   - Sélectionnez l'agent IA que vous souhaitez cloner.
   - Ouvrez l'agent IA que vous souhaitez cloner, cliquez sur Menu de menu. en regard de **Quitter** sur le formulaire Décrire et donner des instructions, puis sélectionnez **Dupliquer**.

   Un message de confirmation s'affiche dans une fenêtre contextuelle.



4. Sélectionnez **Dupliquer** pour créer une copie de l'agent IA avec les mêmes informations que l'enregistrement de l'agent IA d'origine.

   Remarque :
   Le nom de l'agent IA cloné est ajouté au suffixe (Copie) afin que vous puissiez clairement identifier l'agent IA cloné de l'agent IA d'origine. Par exemple, Agent d'article de la base de connaissances (Copie). Vous pouvez renommer l'agent IA cloné et également modifier les autres informations clonées à partir de l'agent IA d'origine.

5. Après avoir modifié les détails de la section Décrire et instruire, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Dans la section Ajouter des outils et des informations, modifiez les détails provenant de l'agent IA d'origine ou ajoutez de nouveaux outils pour vos besoins, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Dans la section Activer/désactiver l'affichage, activez le statut de l'agent IA cloné et sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Vous êtes redirigé vers la Studio d'agents IA page d'accueil. Dans la section Gérer et configurer Agents IA pour résoudre le cas d'utilisation de l'onglet **Agents IA** , vous voyez l'agent IA cloné.

Modifier un agent IA dans Studio d'agent IA

Apportez des modifications aux agents IA existants pour les adapter aux besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sns_aia.admin

Procédure

1. Ouvrez la liste des agents IA sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des agents IA dans la section Cas d'utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu'il y a une activité récente d'agents IA sur votre instance.
2. Accédez à l'onglet **Agents IA** .
3. Sélectionnez le nom de l'agent que vous souhaitez modifier pour ouvrir la configuration guidée.
4. Apportez des modifications aux champs.
   Vous pouvez parcourir les étapes de la configuration guidée à l'aide des boutons **Continuer** et **Retour** .
   Certains champs peuvent ne pas être modifiables si l'agent est associé à une Now Assist application.
5. Accédez à la dernière étape et sélectionnez **Test** pour enregistrer vos changements et commencer à tester votre agent modifié.

Résultats

Votre agent est modifié et prêt à effectuer le test.

Ajouter un élément de catalogue à votre agent IA

Ajoutez un Catalogue de services à votre agent IA pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux éléments de catalogue. Les catalogues de services sont des interfaces conviviales qui permettent de demander des services et des produits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter un élément de catalogue et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Élément de catalogue**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter un élément de catalogue

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre opération de base de données. Exemple pour la Meilleure action suivante : rechercher des enregistrements d'incidents P1.
Description	Description de l'opération de base de données et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner un élément de catalogue	Élément de catalogue que vous souhaitez ajouter.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un élément de catalogue est ajouté à la liste Eléments de catalogue de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une rubrique de conversation à votre agent IA

Ajoutez une rubrique Agent virtuel à votre agent IA pour obtenir des informations de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une rubrique de conversation et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Rubrique de conversation**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une rubrique de conversation

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre opération de base de données. Exemple pour la Meilleure action suivante : rechercher des enregistrements d'incidents P1.
Description	Description de l'opération de base de données et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Sélectionner une rubrique VA	Rubrique VA que vous souhaitez ajouter. Une fois cette option sélectionnée, la description de la rubrique s'affiche sous la liste déroulante. **Remarque :** Seules les rubriques de grands modèles de langage (LLM) peuvent être sélectionnées.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une rubrique de conversation est ajoutée à la liste des rubriques de conversation de la page Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une action de flux à votre agent IA

Ajoutez une action de flux à votre Now Assist agent IA. Définissez l'action de flux pour l'utiliser comme une opération réutilisable dans l'automatisation Now Platform des fonctionnalités sans avoir à écrire de code.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une action de flux et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Action de flux**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une action de flux

Champs	Description
Sélectionner une action de flux	Processus automatisé existant à sélectionner dans la liste.
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour l'action de flux que vous avez sélectionnée. Exemple pour la meilleure action suivante : Obtenir des détails de l'incident.
Description	Description de l'action de flux et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une action de flux est ajoutée à la liste Actions de flux de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une Now Assist compétence à votre agent IA

Ajoutez une compétence d'IA générative à votre Now Assist agent IA. Vous pouvez personnaliser les compétences pour répondre aux besoins de vos utilisateurs dans différents workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Assist Agents IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une compétence et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **la compétence Now Assist**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une Now Assist compétence

Champs	Description
Sélectionner une compétence	Compétence existante à sélectionner dans la liste.
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre compétence. Exemple pour la meilleure action suivante : synthèse des incidents.
Description	Description de la compétence et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution de votre compétence : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution de l'outil dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un Now Assist outil de compétence est ajouté dans la section Compétences de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une opération d'enregistrement à votre agent IA

Ajoutez une opération d'enregistrement à votre agent IA pour créer, mettre à jour, rechercher ou supprimer des enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une opération d'enregistrement et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Opération d'enregistrement**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une opération d'enregistrement

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre opération de base de données. Exemple pour la Meilleure action suivante : rechercher des enregistrements d'incidents P1.
Description	Description de l'opération de base de données et de ce qu'elle va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Entrées	○ **Nom de l'entrée** : nom de l'entrée que le grand modèle de langage (LLM) doit utiliser. ○ **Description** : description de l'entrée à donner au contexte LLM. ○ **Remplacement de valeur** : valeur de l'entrée. Si vous laissez ce champ vide, l'IA générative remplira la valeur pour vous.
Table	Table sur laquelle vous souhaitez effectuer l'opération de base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Sélectionner une opération	○ **Créer un enregistrement** : nécessite des valeurs pour les champs dans le nouvel enregistrement. ○ **Supprimer les enregistrements** : nécessite des conditions pour déterminer les enregistrements à supprimer. ○ **Rechercher des enregistrements** : nécessite des conditions pour déterminer les enregistrements à rechercher, le nombre de résultats spécifiés, les champs à renvoyer, l'ordre des résultats et le type de tri des résultats. ○ **Mettre à jour les enregistrements** : nécessite des valeurs pour les champs dans l'enregistrement mis à jour et les conditions pour déterminer les enregistrements à mettre à jour.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une opération d'enregistrement est ajoutée à la liste Opérations d'enregistrement sur la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter un script à votre agent IA

Créez un script pour l'ajouter à votre Now Assist agent IA. Avec les scripts, vous pouvez utiliser les API scriptables et l'intégration back-end pour prendre en charge l'agent IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une action de flux et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste déroulante **Ajouter un outil** , sélectionnez **Script**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un script

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier à votre script. Exemple pour la Meilleure action suivante : Obtenir un incident similaire.
Description	Description du script et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution de votre script : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution de l'outil dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**
Entrées de script	Nom et description de votre script.
Script	Code JavaScript qui inclut une classe d'objet ou une fonction pour votre script.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de script est ajouté dans la section Scripts de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une récupération de recherche à votre agent IA

Ajoutez une récupération de recherche à votre Now Assist agent IA. La génération augmentée de récupération (RAG) permet à votre agent IA de récupérer et d'incorporer des informations pertinentes à partir d'une source externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une récupération de recherche et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Rechercher la récupération**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une récupération de recherche

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre outil basé sur RAG. Exemple pour la meilleure action suivante : obtenir des articles de la base de connaissances pertinents.
Description	Description de l'outil basé sur RAG et ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution de votre outil basé sur RAG : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cet outil pendant l'exécution de l'agent IA.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution de l'outil dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**
Profil de recherche	Nom du profil de recherche que vous souhaitez ajouter à votre outil RAG dans la liste. Pour en savoir plus sur un profil de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search.
Rechercher des sources	Une ou plusieurs sources que vous souhaitez ajouter à votre profil de recherche. Pour en savoir plus sur les sources de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Champs retournés	Un ou plusieurs champs que votre profil de recherche doit renvoyer à partir des sources de recherche.
Limite des résultats	Nombre d'enregistrements à extraire de la source de recherche définie. La valeur par défaut est de 10.
Critère de recherche	Type de recherche qui doit être utilisé : ○ **Sémantique** : Cette recherche est effectuée avec le sens logique de la requête de recherche. ○ **Mot-clé** : Cette recherche est effectuée avec les mots-clés définis. ○ **Hybride** : Cette recherche est une combinaison de recherches par mot-clé et sémantiques.
Champs indexés sémantiques	Champs de la table source qui sont indexés pour une recherche sémantique. **Remarque :** Les champs indexés sémantiques sont requis si les critères de recherche sont sémantiques ou hybrides.

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de recherche et de récupération est ajouté dans la section Récupérations de recherche de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter un flux secondaire à votre agent IA

Ajoutez un flux secondaire à votre Now Assist agent IA. Les flux secondaires sont des séquences réutilisables d'étapes de traitement qui peuvent être appelées à partir d'un flux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Now Assist Agents IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une action de flux et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Flux secondaire**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un flux secondaire

Champs	Description
Sélectionner un flux secondaire	Option d'automatisation des processus existante à sélectionner dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre flux secondaire sélectionné.
Description	Description du flux secondaire et de ce qu'il va faire pour aider votre agent IA. **Remarque :** Cette description est envoyée au grand modèle de langage (LLM).
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour le flux secondaire que vous avez sélectionné : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un outil de flux secondaire est ajouté dans la section Flux secondaires de la page Ajouter des outils et des informations.

Ajouter une recherche Web à votre agent IA

Ajoutez une recherche Web à votre agent IA à l'aide d'une API de recherche tierce telle que Microsoft Bing ou Google.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Ouvrez l'agent IA auquel vous souhaitez ajouter une recherche sur le Web et accédez à la section Ajouter des outils et des informations.
3. Dans la liste déroulante Ajouter un outil, sélectionnez **Recherche sur le Web**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une recherche sur le Web

Champs	Description
Nom	Nom que vous souhaitez spécifier pour votre recherche sur le Web. Exemple : rechercher des rubriques connexes.
Fournisseur	Fournisseur d'API de recherche tiers. **Remarque :** Vous pouvez configurer le fournisseur par défaut pour l'aptitude d'API de recherche sur le Web dans la table Configuration de définition OneExtend.
Entrées	Informations pour l'API de recherche à inclure dans la recherche sur le Web. Vous pouvez sélectionner des remplacements de valeurs ou les laisser vides pour que l'IA générative remplisse les détails pour vous. ○ **TopK** : nombre de jetons pris en compte par le grand modèle de langage (LLM). ○ **Pays** : Pays d'où proviennent les résultats. ○ **Jetons maximum** : nombre maximum de jetons à inclure dans la réponse. ○ **Nombre de résultats** : nombre total de résultats acquis. ○ **Requête de recherche** : valeur à rechercher ○ **Erreurs** : objet JSON pour la gestion des erreurs. ○ **Type de résultat de recherche** : la valeur par défaut est searching_and_scraping et l'autre option est ai_answers ○ **Sites ou domaines** : sites Web sur lesquels vous souhaitez effectuer des recherches. ○ **TopP** : seuil de probabilité pour le nombre dynamique de jetons pris en compte par le LLM. ○ **Langue** : langue à utiliser pour les chaînes de l'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	○ **Température** : caractère aléatoire de la réponse générée. Plus les nombres sont élevés, plus le caractère aléatoire est important.
Mode d'exécution	Mode d'exécution pour l'action de flux que vous avez sélectionnée : ○ **Supervisé** : les entrées de votre agent actif sont nécessaires pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute. ○ **Autonome** : ne nécessite aucune entrée de votre agent actif pendant l'exécution de cette action de flux pendant que l'agent IA s'exécute.
Afficher la sortie	Autorisation d'afficher la sortie de l'exécution dans le Now Assist panneau : ○ **Oui** ○ **Non**

5. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une recherche sur le Web est ajoutée à la liste de recherche sur le Web de la page Ajouter des outils et des informations.

Tester un agent IA

Analysez les performances de votre agent IA lorsqu'il fournit un plan de résolution pour votre cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un agent IA, testez-le pour voir qu'il fonctionne comme vous l'avez défini. Vous devez sélectionner la case d'option de **l'agent IA** pour tester votre agent IA. Sélectionnez l'agent IA que vous souhaitez tester et fournissez une tâche avec un résumé concis et un numéro de référence dans le champ **Tâche** pour commencer à tester l'agent IA.

Procédure

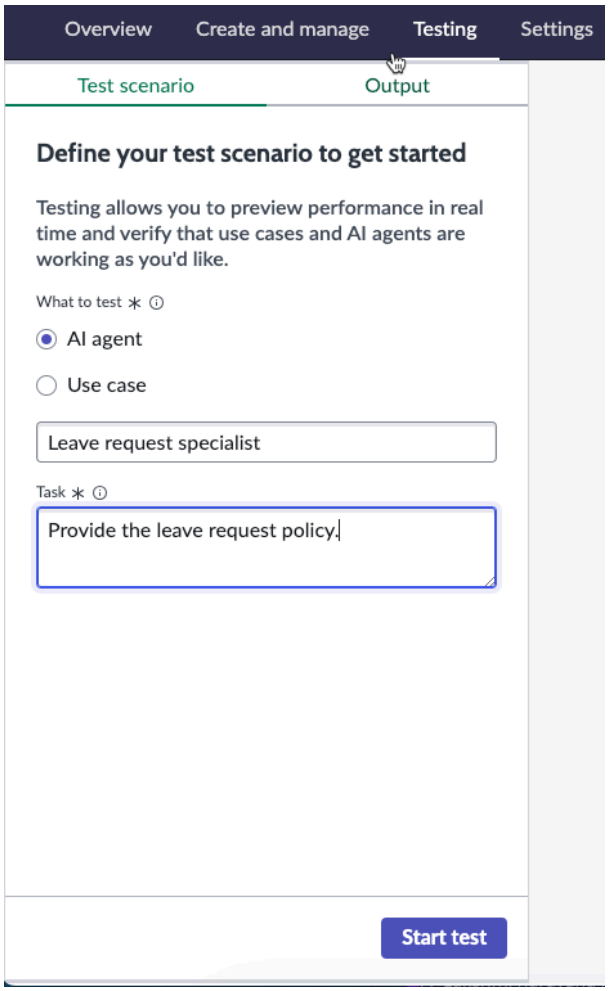
1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Dans l'onglet **Scénario de test** , sous la section Ce qu'il faut tester, sélectionnez la case d'option **Agent IA** .
3. Dans la liste déroulante Sélectionner un, sélectionnez un agent IA que vous souhaitez tester.
4. Dans le champ **Tâche** , fournissez un résumé concis de la tâche à accomplir.

> **Remarque :**
> Dans le résumé de la tâche, incluez un numéro de référence ou un enregistrement spécifique pour de meilleurs tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Démarrer le test**.



Vous êtes dirigé vers l'onglet **Sortie** , où vous pouvez voir Now Assist l'exécution des opérations de test de votre agent IA.

Résultats

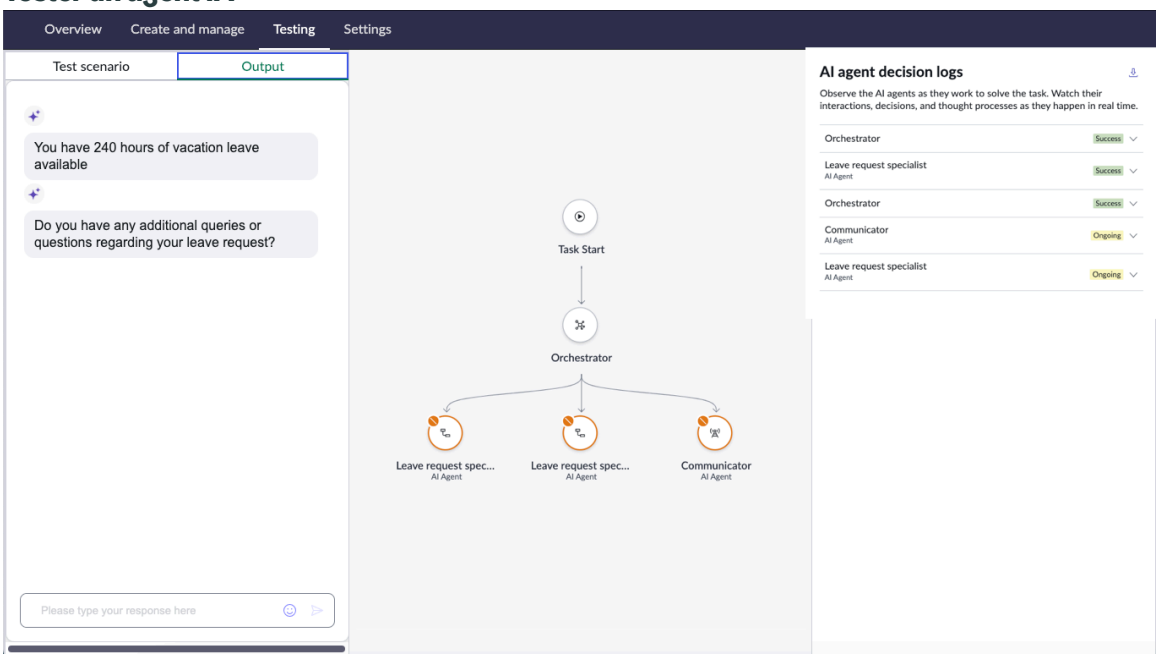
Lors du test d'un agent IA, vous pouvez voir l'agent IA orchestrateur et le communicateur travailler ensemble pour organiser et gérer les agents IA comme une équipe. L'orchestrateur d'agent IA affecte des agents spécialisés individuels pour effectuer les sous-tâches. L'agent IA Communicator indique à l'agent IA Orchestrator le statut de chaque agent.

Votre agent IA commence à exécuter le test de manière autonome pour résoudre le cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tester un agent IA



- Une expérience de messagerie instantanée simulée commence sur le panneau entre votre agent de prestataire et l'agent Now Assist IA.
- Un diagramme montre les tâches et la communication entre les agents IA qui travaillent ensemble pour résoudre le ticket.
- Un journal de décision enregistre le processus de réflexion de chaque agent IA impliqué dans la résolution du cas d'utilisation.

> **Remarque :**
> Vous pouvez afficher l'intégralité du journal des décisions en sélectionnant **Télécharger les journaux**.

Vous pouvez redémarrer l'ensemble du processus de test à tout moment en sélectionnant **Redémarrer**.

Supprimer un agent IA

Supprimer un agent IA de Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez attribuer les autorisations appropriées à l'aide des listes de contrôle d'accès (ACL) pour activer la suppression des agents IA sur Studio d'agents IA.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas supprimer les agents IA du système de base.

Traduction automatique

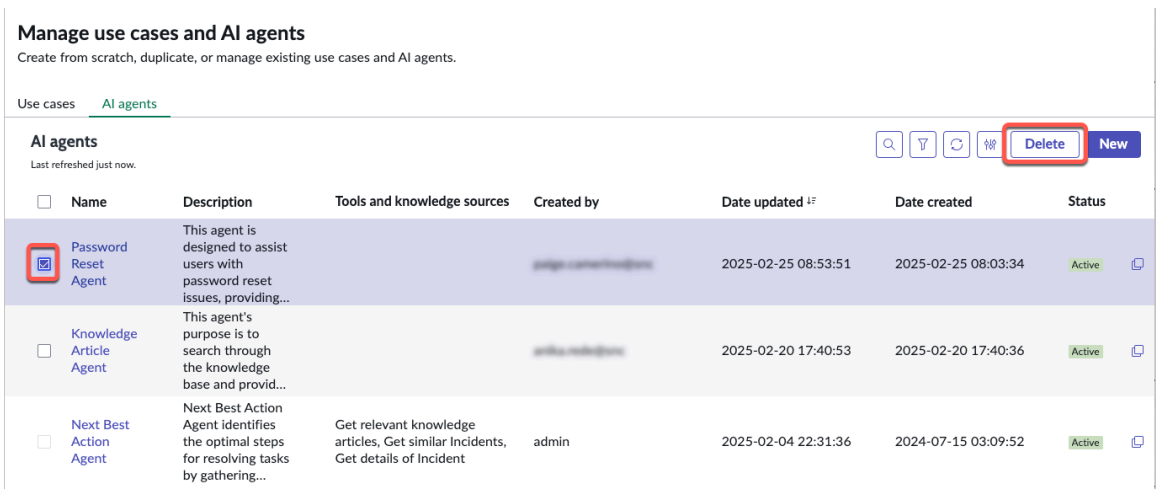
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des tickets des agents IA sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des agents IA dans la section Cas d'utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu'il y a une activité récente d'agents IA sur votre instance.

2. Accédez à l'onglet **Agents IA** .
3. Supprimez un agent IA.
   - Cochez la case de l'agent IA que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Ouvrez l'agent IA que vous souhaitez supprimer, cliquez sur Menu de menu. à côté de **Quitter**, puis sélectionnez **Supprimer**.



   Remarque :
   Vous pouvez également supprimer plusieurs tickets d'agents IA en sélectionnant plusieurs enregistrements d'agents IA à la fois, à condition que les ACL soient définies.

4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le ou les agents IA sélectionnés sont supprimés de la liste des agents IA dans le Studio d'agents IA.

Créer un cas d'utilisation

Créez un cas d'utilisation afin que votre agent IA puisse vous fournir un plan d'action pour le résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un cas d'utilisation est un problème d'entreprise que vous souhaitez résoudre. Dans Studio d'agents IA, vous devez définir un cas d'utilisation et le connecter à votre agent IA pour obtenir un plan de résolution.

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Cas d'utilisation** et sélectionnez **Nouveau**.
   - **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer** > **Cas d'utilisation** > **Nouvelle**
   - **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA** > **Cas d'utilisation** > **Nouvelle**

   Remarque :
   Le bouton **Nouveau** s'affiche uniquement lorsqu'il y a une activité récente des cas d'utilisation sur votre instance.

   Vous êtes dirigé vers la page Nouveau cas d'utilisation.

   Sélectionnez **Générer un cas d'utilisation** pour générer une description et des instructions Now Assist dans la fenêtre contextuelle de création du cas d'utilisation Now Assist . Si vous fournissez la description de votre cas d'utilisation, vous pouvez sélectionner **Générer** pour écrire les champs de nom, de description et d'instructions à votre place. Vous pouvez apporter des modifications à ces champs après la génération du texte ou réessayer avec de nouvelles instructions si vous voulez réessayer.

2. Décrivez le résultat business ciblé par ce cas d'utilisation et connectez les agents IA au cas d'utilisation en fonction de vos besoins.

   a. Décrivez votre cas d'utilisation et contactez votre agent IA pour fournir le plan de résolution dans la page Décrire et connecter.

Décrire le formulaire d'objectif

Champs	Description
Nom	Nom de votre cas d'utilisation. Nommez le défi business que vous souhaitez résoudre. Exemple pour la meilleure action suivante : résolution de problème. **Remarque :** Si vous avez généré un cas d'utilisation à l'aide Now Assistde , le nom est renseigné automatiquement pour vous.
Description	Bref résumé du problème professionnel que votre cas d'utilisation va résoudre. Un exemple pour le cas d'utilisation Résolution de problème : Résolvez une tâche comme des incidents, des tickets ou des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Si vous avez généré un cas d'utilisation à l'aide Now Assistde , la description de votre cas d'utilisation est remplie automatiquement pour vous.
Instructions	Action guidée à suivre par votre agent IA tout en générant un plan de résolution pour le cas d'utilisation. **Remarque :** Si vous avez généré un cas d'utilisation à l'aide Now Assistde , les instructions sont renseignées automatiquement pour vous. Exemple : Une seule étape est requise : résoudre l'incident <numéro>. Il n'est pas nécessaire de décomposer cette étape pour la sous-tâche. N'ajoutez rien à cette sous-tâche, mais utilisez-la telle quel. **Remarque :** Les instructions sont envoyées au grand modèle de langage (LLM).

b. Ajoutez un ou plusieurs agents IA pour exécuter les instructions pour le cas d'utilisation.

i. Dans la section Connecter des agents AI, sélectionnez **Ajouter un agent IA**.

Formulaire Ajouter un agent IA

Champ	Description
Agent IA	Nom de l'agent IA avec lequel vous souhaitez vous connecter. Recherchez les agents IA disponibles à l'aide de la liste déroulante **Agent IA** et sélectionnez un agent IA.

ii. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter l'agent IA au cas d'utilisation.

iii. Dans la liste déroulante **Ajouter un agent IA** , sélectionnez **Créer un agent IA** si vous souhaitez créer un agent IA pour votre cas d'utilisation.

Pour plus d'informations, consultez Créer un agent IA.

Remarque : Si aucun agent IA n'est disponible pour la sélection, le bouton **Ajouter un agent IA** est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’agent IA sélectionné est ajouté au cas d’utilisation.

c. Dans la section Agents IA suggérés à ajouter, sélectionnez **Recommander des agents IA** pour explorer les recommandations suggérées pour les agents IA.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Vous êtes dirigé vers la page Définir le déclencheur.

3. Définissez un déclencheur et les conditions d’activation de votre cas d’utilisation sur la page Définir le déclencheur.

a. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Les conditions de déclenchement pour les cas d’utilisation aident votre agent IA à démarrer l’exécution.

Formulaire Ajouter un déclencheur

Champs	Description
Sélectionner un déclencheur	Liste des déclencheurs disponibles dans l’instance.
Nom du déclencheur	Nom du déclencheur.
Table	Nom de la table applicable à votre cas d’utilisation. Exemple pour la Meilleure action suivante : Incident
Actif	Option permettant de garder vos conditions de déclenchement actives.
Conditions	Conditions que vous pouvez ajouter pour contrôler la configuration du déclenchement. Sélectionnez **+ Ajouter un ensemble de conditions** pour ajouter des conditions à votre déclencheur de cas d’utilisation.
Exécuter en tant que	Options de champ dans votre table cible que vous pouvez sélectionner pour démarrer l’exécution de votre agent IA pour le cas d’utilisation : ▪ **Affecté à** : configurez votre agent IA pour qu’il commence l’exécution lorsque vous affectez un incident à un agent. ▪ **Fermé par** : configurez votre agent IA pour qu’il commence l’exécution lorsque vous spécifiez qui a fermé l’incident. ▪ **Ouvert par** : configurez votre agent IA pour qu’il commence l’exécution lorsque vous spécifiez qui a ouvert l’incident. Des options supplémentaires peuvent être disponibles en fonction de la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	S'il n'y a pas d'options à choisir, vous devez sélectionner une autre table.
Modèle d'objectif	Instruction de modèle que votre agent IA doit suivre lors de son exécution. Pour certains types de déclencheurs, vous pouvez également sélectionner des champs supplémentaires dans les instructions de votre modèle.
Canal	Support pour la sortie de l'agent IA : Now Assist panneau. **Remarque :** ▪ Pour afficher la sortie d'un cas d'utilisation déclenché, vous devez disposer du rôle now_assist_panel_user pour avoir accès au Now Assist panneau. ▪ Par défaut, le champ **Canal** est en lecture seule.
Afficher les notifications	Option permettant de notifier vos agents lorsque l'agent IA génère un plan de résolution pour votre cas d'utilisation. Cochez la case **Afficher les notifications** pour activer les notifications pour vos déclencheurs.

Si vous choisissez un déclencheur planifié, il existe des options supplémentaires, telles que le jour de la semaine et l'heure à laquelle vous souhaitez que le déclencheur s'exécute.

Remarque :
Lors de l'exécution d'un déclencheur planifié, tous les enregistrements ne sont pas inclus dans l'exécution. Par défaut, la valeur est 10. Si vous souhaitez modifier ce nombre, vous devez définir la propriété système sn_aia.max_scheduled_trigger_query sur une valeur différente.

Si vous choisissez un déclencheur d'e-mail, les e-mails cibles doivent exister dans la table Réponse. Les nouveaux e-mails ne sont pas disponibles en tant que déclencheurs.

c. Sélectionnez **Ajouter**.
Vous êtes dirigé vers la page Définir le déclencheur.

d. Sélectionnez  pour afficher le déclencheur ajouté.

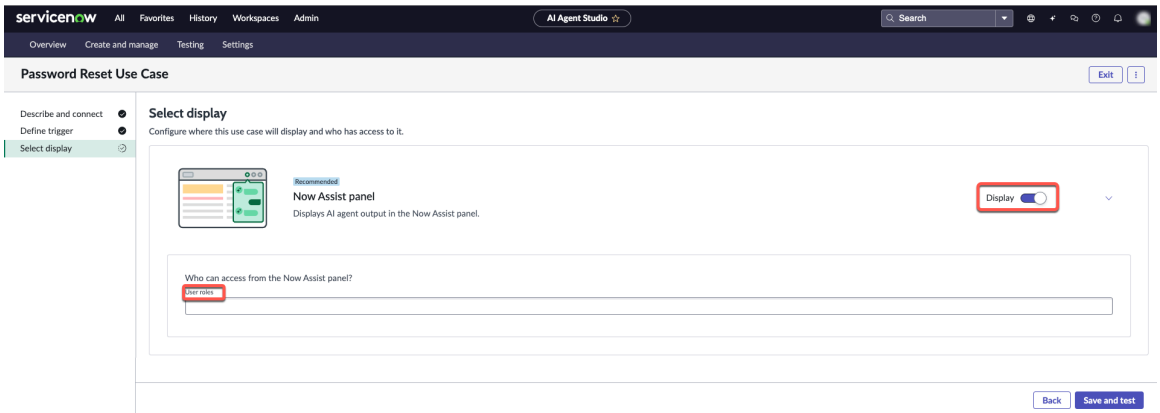
e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
Vous êtes dirigé vers la page Sélectionner l'affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez l’affichage et l’accès pour votre cas d’utilisation à partir de la page Sélectionner l’affichage.

   a. Activez le bouton bascule **Affichage** pour afficher votre sortie d’agent IA sur le Now Assist panneau :



> **Remarque :**
> Vous aurez besoin du now_assist_panel_role pour afficher la sortie d’un cas d’utilisation déclenché dans le Now Assist panneau.

   b. Cliquez sur du bouton suivant pour accéder à la liste déroulante Rôles d’utilisateur et sélectionnez un rôle d’utilisateur pour la personne qui doit accéder au cas d’utilisation à partir du Now Assist panneau.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.
   Vous êtes dirigé vers la page de test du cas d’utilisation. Pour plus d’informations sur le test d’un cas d’utilisation, reportez-vous à la section Tester un cas d’utilisation.

Résultats
Un cas d’utilisation est créé dans la liste des cas d’utilisation de la page Créer et gérer.

Cloner un cas d’utilisation dans Studio d'agents IA

Clonez les cas d’utilisation existants pour gagner du Now Assist Agents IA temps en n’ayant pas à configurer ou à créer manuellement de nouveaux cas d’utilisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Clonez les cas d’utilisation pour effectuer les tâches suivantes :

- Dupliquez l’enregistrement.
- Interdisez tous les cas d’utilisation avec des noms existants.

Des colonnes personnalisées, telles que les sources Outils et connaissances, État et une colonne de clone avec sont disponibles pour la liste des cas d’utilisation.

> **Remarque :**
> La sélection de l’icône de clone duplique le cas d’utilisation sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

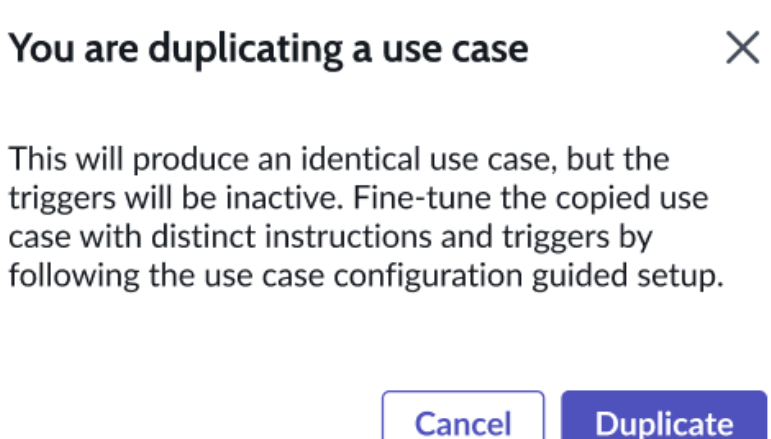
Procédure

1. Ouvrez la liste des cas d’utilisation sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des cas d’utilisation dans la section Cas d’utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu’il existe une activité récente de cas d’utilisation sur votre instance.

2. Accédez à l’onglet **Cas d’utilisation** .
3. Dupliquez le cas d’utilisation.
   - Sélectionnez du cas d’utilisation que vous souhaitez cloner.
   - Ouvrez le cas d’utilisation que vous souhaitez cloner, cliquez sur Menu de menu. en regard de **Quitter**, puis sélectionnez **Dupliquer**.

   Un message de confirmation s’affiche dans une fenêtre contextuelle.



4. Sélectionnez **Dupliquer** pour créer une copie du cas d’utilisation avec les mêmes informations de l’enregistrement du cas d’utilisation d’origine.

   Remarque :
   - Le cas d’utilisation est cloné avec le nom du cas d’utilisation d’origine, mais il est ajouté avec le suffixe (Copie) pour vous aider à identifier le cas d’utilisation cloné à partir du cas d’utilisation d’origine. Par exemple, Étapes de résolution des problèmes (copie). Vous pouvez le renommer et également modifier les autres informations qui sont clonées.
   - Tous ceux Agents IA qui étaient connectés au cas d’utilisation d’origine sont également ajoutés au cas d’utilisation cloné. Vous pouvez modifier ces agents IA et ajouter d’autres agents pour vos propres besoins.

5. Après avoir modifié les détails de la section Décrire et instruire, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Dans la section Définir le déclencheur, activez tous les déclencheurs clonés à partir du cas d’utilisation d’origine si vous en avez besoin, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les déclencheurs que vous voyez dans les cas d'utilisation clonés proviennent du cas d'utilisation d'origine. Ils ne sont pas actifs par défaut, mais vous pouvez les activer si nécessaire.

7. Dans la section Activer/désactiver l'affichage, activez l'option Affichage pour que le cas d'utilisation cloné soit visible dans le Now Assist panneau et sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Résultats
Vous êtes redirigé vers la Studio d'agents IA page d'accueil. Dans la section Gérer et configurer Agents IA pour résoudre le cas d'utilisation de l'onglet **Cas d'utilisation** , vous voyez le cas d'utilisation cloné.

Activer un modèle de cas d'utilisation

Activez les déclencheurs et modifiez les paramètres d'affichage pour les cas d'utilisation fournis avec Now Assist les applications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez **Définir le déclencheur** pour accéder à cette étape de la configuration guidée.
4. Dans la section Déclencheurs existants, sélectionnez le nom d'un déclencheur inactif pour ouvrir le formulaire.
5. Basculez le curseur **Actif** pour qu'il soit activé.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. S'il existe plusieurs déclencheurs, répétez les étapes 4 à 6 pour chaque déclencheur que vous souhaitez activer.
8. Sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Basculez **l'affichage** contre le Now Assist panneau pour qu'il soit allumé.
   Cela active le cas d'utilisation dans le Now Assist panneau. Si l'option n'est pas disponible, vous devez d'abord activer le panneau. Reportez-vous à Activer le Now Assist panneau pour plus d'informations.
10. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Résultats
Le cas d'utilisation s'exécute lorsque le déclencheur est détecté dans le Now Assist panneau.

Que faire ensuite
Une fois les étapes terminées, vous êtes redirigé pour tester votre cas d'utilisation pour vous assurer qu'il fonctionne comme prévu.

Modifier un cas d'utilisation dans Studio d'agent IA

Apportez des modifications aux cas d'utilisation existants pour les adapter aux besoins de votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sns_aia.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des cas d’utilisation sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des cas d’utilisation dans la section Cas d’utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu’il existe une activité récente de cas d’utilisation sur votre instance.

2. Accédez à l’onglet **Cas d’utilisation** .
3. Sélectionnez le nom du cas d’utilisation que vous souhaitez modifier pour ouvrir la configuration guidée.
4. Apportez des modifications aux champs.
   Vous pouvez parcourir les étapes de la configuration guidée à l’aide des boutons **Continuer** et **Retour** . Certains champs peuvent ne pas être modifiables si le cas d’utilisation est associé à une Now Assist application.
5. Accédez à la dernière étape et sélectionnez **Test** pour enregistrer vos changements et commencer à tester votre cas d’utilisation modifié.

Résultats
Votre cas d’utilisation est modifié et prêt à être testé.

Tester un cas d’utilisation

Testez votre cas d’utilisation pour analyser ses performances pendant qu’il exécute les instructions que vous avez définies.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé un cas d’utilisation, testez-le pour confirmer qu’il fonctionne comme vous l’avez défini. Vous devez sélectionner la case d’option **Cas d’utilisation** pour tester votre cas d’utilisation. Sélectionnez le cas d’utilisation que vous souhaitez tester et fournissez une tâche avec un résumé concis et un numéro de référence dans le champ **Tâche** pour commencer à tester le cas d’utilisation.

Procédure

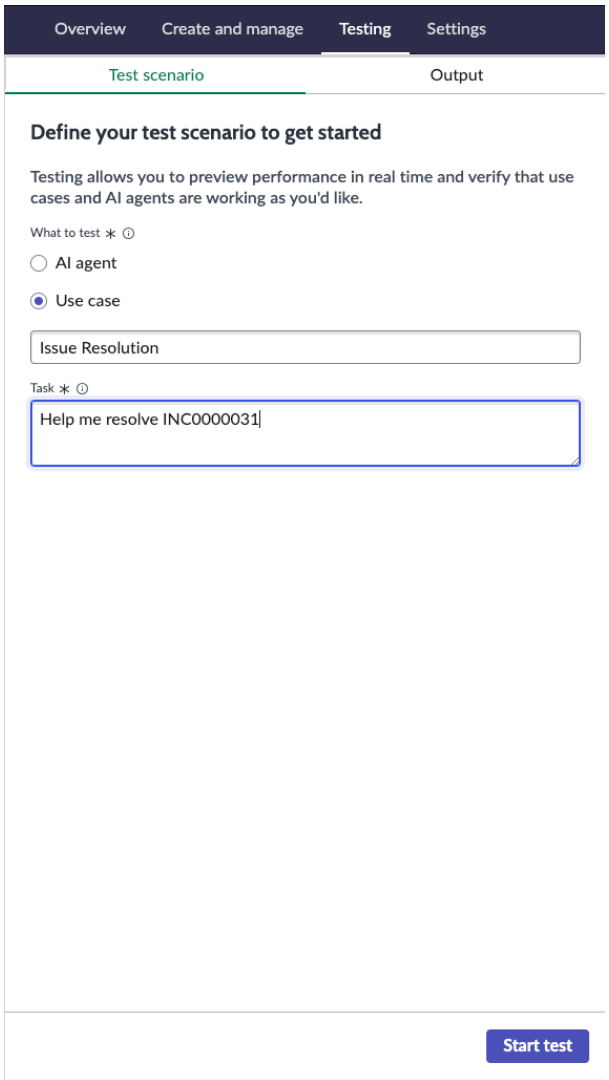
1. Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Test en cours**.
2. Dans l’onglet **Scénario de test** , dans la section Ce qu’il faut tester, sélectionnez la case d’option **Cas d’utilisation** .
3. Dans la liste déroulante Sélectionner un, segmentez un cas d’utilisation que vous souhaitez tester.
4. Dans la liste déroulante **Tâche** , fournissez un résumé concis de la tâche à accomplir.

   Remarque :
   Dans le résumé de la tâche, incluez le numéro de référence d’un enregistrement spécifique pour un test optimal.

5. Sélectionnez **Démarrer le test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous êtes dirigé vers l'onglet **Sortie** , où vous voyez Now Assist l'exécution des opérations nécessaires pour tester votre cas d'utilisation.

Résultats

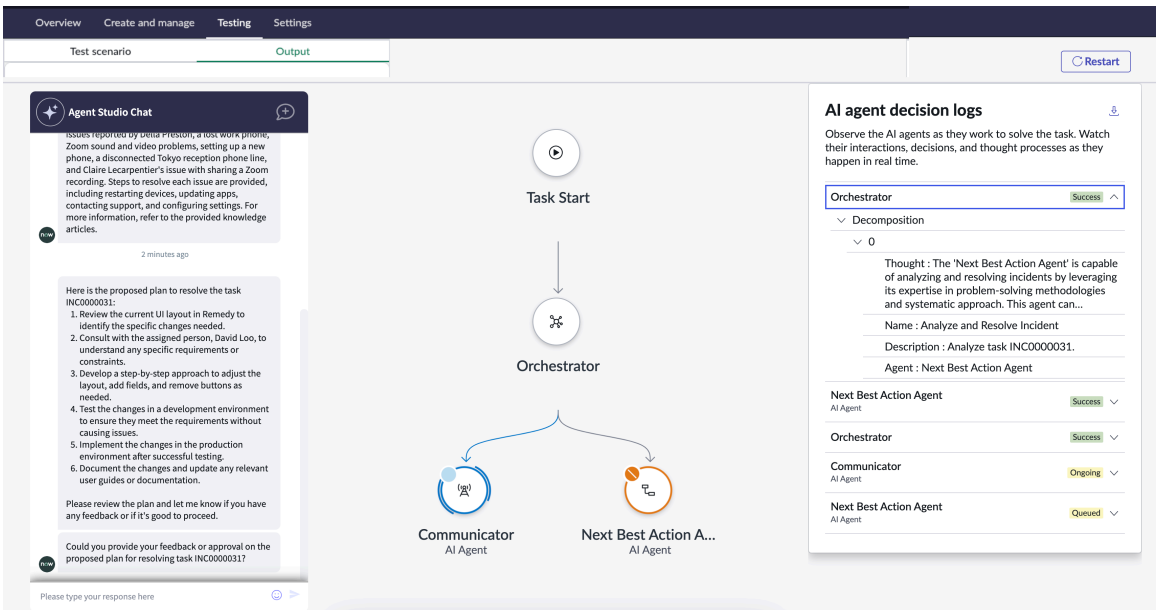
Lors du test d'un cas d'utilisation, vous pouvez voir l'agent IA orchestrateur et communicateur travailler ensemble pour organiser et gérer les agents IA comme une équipe. L'orchestrateur d'agent IA affecte des agents spécialisés individuels pour effectuer les sous-tâches. L'agent IA Communicator indique à l'agent IA Orchestrator le statut de chaque agent.

Votre agent IA commence à exécuter le test de manière autonome pour résoudre le cas d'utilisation en prenant l'entrée de l'agent actif selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test d'un cas d'utilisation



- Une expérience de messagerie instantanée simulée commence sur le panneau entre votre agent de prestataire et l'agent Now Assist IA.
- Un diagramme montre les tâches et la communication entre les agents IA qui travaillent ensemble pour résoudre le ticket.
- Un journal de décision enregistre le processus de réflexion de chaque agent IA impliqué dans la résolution du cas d'utilisation.

Remarque :
Vous pouvez afficher l'intégralité du journal des décisions en sélectionnant **Télécharger les journaux**.

Vous pouvez redémarrer l'ensemble du processus de test à tout moment en sélectionnant **Redémarrer**.

Supprimer un cas d'utilisation

Supprimer un cas d'utilisation de Studio d'agents IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_aia_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez attribuer les autorisations appropriées à l'aide des listes de contrôle d'accès (ACL) pour activer la suppression des cas d'utilisation sur Studio d'agents IA.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer les cas d'utilisation du système de base.

Traduction automatique

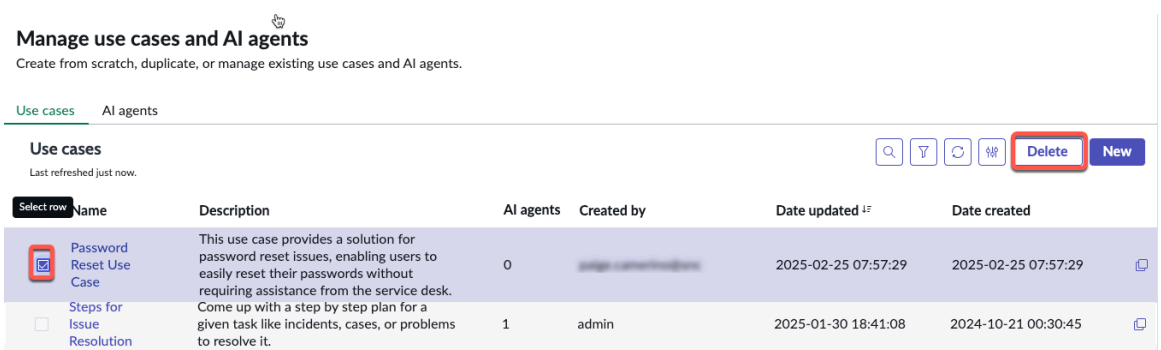
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des cas d'utilisation sur votre Studio d'agents IA.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
   - Accédez à la **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** > **Cas d'utilisation récents et activité des agents IA**.

   Remarque :
   Vous verrez la liste des cas d'utilisation dans la section Cas d'utilisation récents et activité des agents IA uniquement lorsqu'il existe une activité récente de cas d'utilisation sur votre instance.

2. Accédez à l'onglet **Cas d'utilisation** .
3. Supprimez un cas d'utilisation.
   - Cochez la case du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Ouvrez le cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer, cliquez sur ⋮ de menu. à côté de **Quitter**, puis sélectionnez **Supprimer**.



   Remarque :
   Vous pouvez également supprimer plusieurs cas d'utilisation en sélectionnant plusieurs enregistrements de cas d'utilisation à la fois, à condition que les ACL soient définies.

4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le ou les cas d'utilisation sélectionnés sont supprimés de la liste des cas d'utilisation dans le Studio d'agents IA.

Exemples d'utilisation d'agents IA

Passez en revue les différentes façons d'exploiter les agents IA dans les cas d'utilisation de la plateforme.

Résoudre un incident

Aidez vos agents actifs à résoudre un incident plus rapidement Now Assist Agents IA à l'aide du Now Assist panneau.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incidents** > **Affecté à vous** et ouvrez un incident que vous souhaitez résoudre.
   Lorsque vous ouvrez un incident, l'application Now Assist vérifie si un plan est disponible à l'aide d'agents IA et affiche que Now Assist dispose d'un plan pour résoudre INCXXXXXXX. Ouvrez le panneau Now Assist pour afficher le plan. message dans une bannière.

   Remarque :
   Vous pouvez cliquer sur la bannière et accéder directement à la conversation sur le panneau pour l'achèvement de la Now Assist tâche.

2. Ouvrez le Now Assist panneau à l'aide de Now Assist
   Now Assist Fournit les étapes de résolution de l'incident.
3. Dans le Now Assist panneau, entrez Oui.
   Lorsque l'agent actif entre Oui, il peut poursuivre le plan d'exécution proposé par les Now Assist agents IA. L'agent actif vérifie la conversation et ajoute d'autres entrées, si nécessaire, pour résoudre l'incident.

Référence Agents IA

Trouvez plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, les tables et les différentes propriétés installées dans Now Assist Agents IA.

Rôles des agents IA

Rôle	Description
Administrateur d'agent IA [sn_aia_admin]	Administrateur de l'application. L'utilisateur disposant du rôle [sn_aia_admin] peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements.
Visionneuse d'agent IA [sn_aia_viewer]	Accès en lecture seule à l'application. L'utilisateur disposant du rôle [sn_aia_viewer] dispose d'un accès en lecture et aux rapports sur toutes les tables.

Propriétés système des agents IA

Propriété	Description
sn_aia.agent_llm_provider	Valeur par défaut : **azure_openai**.
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	Définit une liste séparée par des virgules des types de données pris en charge pour les outils utilisés par les agents pour le spoke Centre d'intégration. Chaque valeur correspond au champ de nom des enregistrements de la table Classes de champs [sys_glide_object].
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	read_roles : **sn_aia.admin** et **sn_aia.viewer**
sn_aia.continuous_communicator_output_limit	Définit le nombre maximal de sorties continues que l'agent d'orchestration IA peut déclencher pour montrer aux utilisateurs. Valeur par défaut : **3**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système des agents IA (suite)

Propriété	Description
sn_aia.continuous_tool_execution_limit	Définit le nombre maximal d'utilisations consécutives pour le même outil. Valeur par défaut : **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	Permet d'exécuter des cas d'utilisation de manière entièrement autonome, en remplaçant tout outil non automatisé dans le cas d'utilisation. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Activez les catégories générées par l'IA si aucune catégorie correspondante n'existe. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	Active la mémoire à long terme pour les agents IA. Toutes les interactions utilisateur précédentes sont utilisées pour améliorer l'expérience utilisateur. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Active la mémoire à long terme pour les agents IA. Les interactions utilisateur précédentes sont utilisées dans les interactions avec l'agent IA. Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.maximum_agent_tools	Définit le nombre maximal d'outils qui peuvent être affectés à un agent IA. Valeur par défaut : **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	Définit le nombre d'enregistrements traités lorsqu'un déclencheur planifié est détecté. Valeur par défaut : **10** Write_role : **administrateur**
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	Désactive si le changement de compétence intermédiaire est activé. Si la valeur est définie sur vrai, Valeur par défaut : **faux**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	Définit le nombre maximal de nouvelles tentatives en cas d'échec de l'exécution. Valeur par défaut : **3**
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Définit le délai d'expiration du descripteur d'expertise AIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système des agents IA (suite)

Propriété	Description
	Valeur par défaut : **180**. Write_role : **administrateur**.

Tables des agents IA

Table	Description
Cas d'utilisation [sn_aia_usecase]	Liste des cas d'utilisation configurés.
Agents IA [sn_aia_agent]	Liste des agents IA configurés
Outils [sn_aia_tool]	La liste des outils utilisés pour l'agent IA.
sn_aia_strategy	La liste des stratégies utilisées pour un agent IA.
Équipes [sn_aia_team]	Une équipe est un groupe d'agents répertoriés.
Membres de l'équipe [sn_aia_team_member]	Liste des équipes mappées à un agent.
Outils d'agents [sn_aia_agent_tool_m2m]	Liste des outils mappés à un agent IA.
Agent IA : configurations des déclencheurs [sn_aia_trigger_configuration]	Liste des déclencheurs créés pour un cas d'utilisation.
Tâches d'exécution [sn_aia_execution_task_list.do]	Liste des tâches par ID de plan d'exécution.
Messages [/sn_aia_message_list.do]	La liste des messages enregistrés dans les conversations des agents IA à destination et en provenance des utilisateurs humains.
Exécutions des outils [sn_aia_tools_execution_list.do]	La liste des outils exécutés par l'ID de plan.
Plans d'exécution [sn_aia_execution_plan_list.do]	Liste des exécutions de plans par ID de conversation.
Outils d'agents [sn_aia_agent_tool_m2m_list.do]	La liste des outils et des exécutions automatiques maximales.
Configurations de l'agent IA [sn_aia_agent_config_list.do]	Liste d'agents IA actifs configurés pour l'expertise qu'ils utiliseront dans Agents IA.

[store-future: BEGIN review]

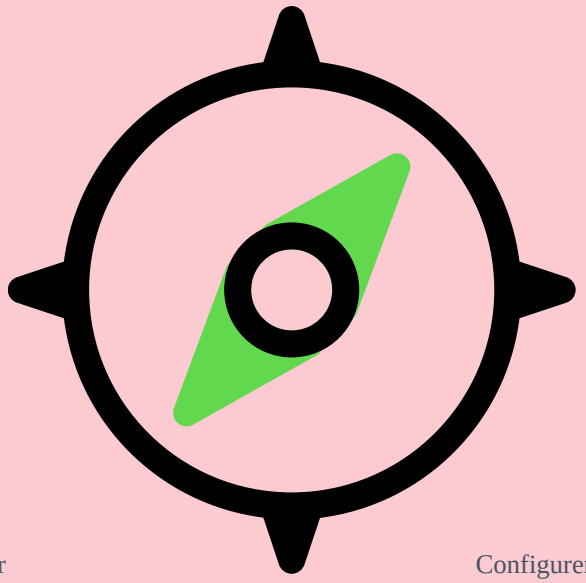
Menu contextuel Now Assist

Menu contextuel Now Assist aide les agents à créer et à modifier du contenu écrit et rationalise leurs tâches d'écriture.

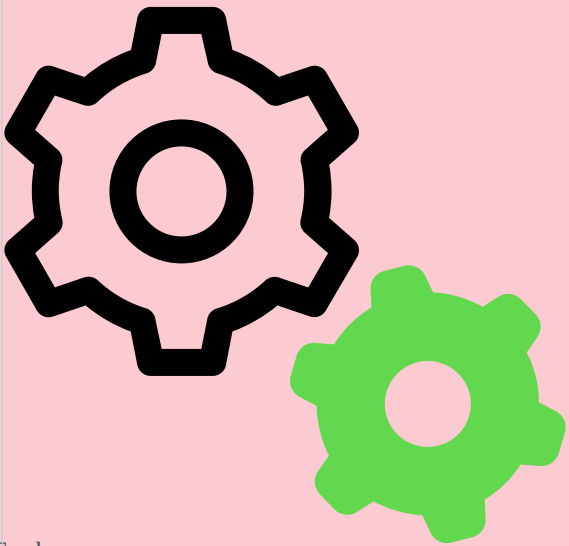
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

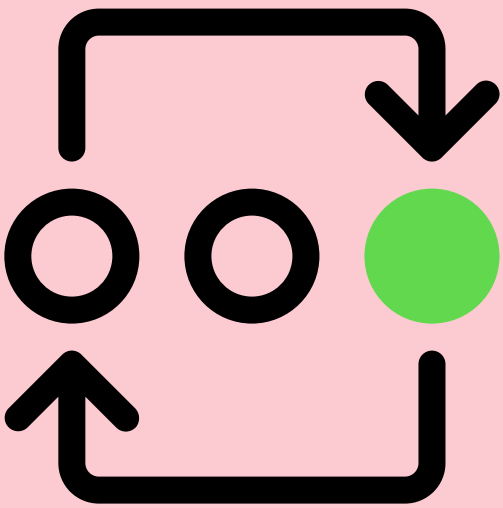


Explorer le menu contextuel Now Assist

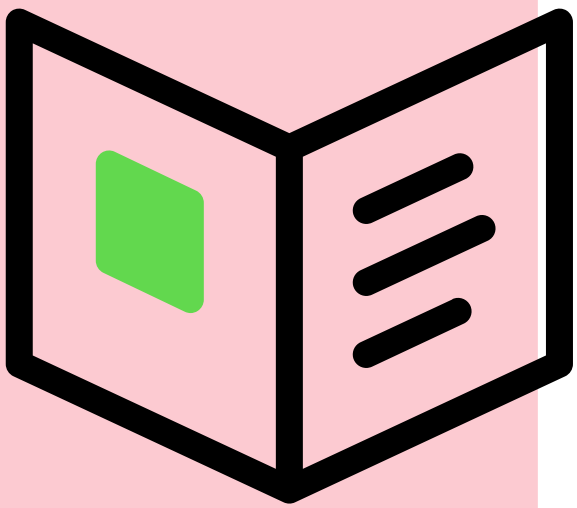


Configurez et configurez Menu contextuel Now Assist.

Explorer Personnalisez



Intégrer



Référence

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

"?>

Vidéo

Regarder

[End]

[store-future: BEGIN review]

Catalyseur Now Assist

Now Assist Les outils Catalyst vous aident dans vos implémentations d'IA générative.

- Mesures de connaissances et de recherche
- Now Assist pour les mesures pour les créateurs
- Aperçus de synthèse Now Assist
- Now Assist Suivi de l'utilisation
- Now Assist Mesures de la valeur

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mesures de connaissances et de recherche

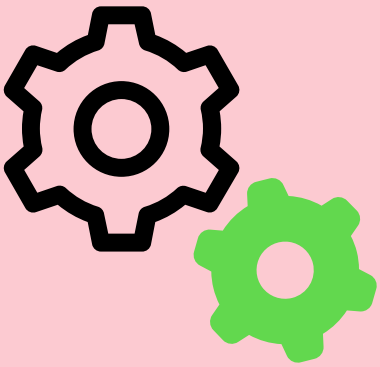
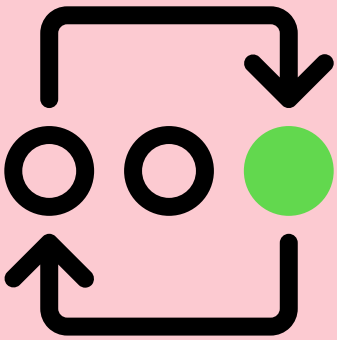
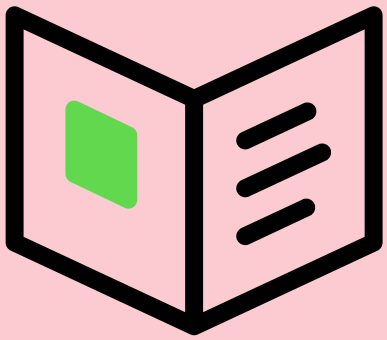
L'application Knowledge and Search Metrics fournit un tableau de bord unique pour obtenir des informations sur les mesures de maintenance des connaissances et de recherche. Cette application permet aux gestionnaires des bases de connaissances de surveiller les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indicateurs clés de performance, les statistiques d’utilisation et les commentaires relatifs aux articles de la base de connaissances et aux requêtes de recherche.

Commencez

Configurer	Utiliser	Référence
		

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour les mesures de recherche et de connaissances dans ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configuration des mesures de recherche et de connaissances

Après avoir installé l’application Knowledge and Search Metrics, procédez comme suit pour activer et commencer à utiliser le tableau de bord KB et Search Metrics.

1. Affectez des rôles d'utilisateur.

   Pour les utilisateurs qui ont besoin d’accéder au tableau de bord, attribuez les rôles suivants :

   - **sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view** pour afficher les tableaux de bord.
   - **sn_aiss_knb_search.kb_search_admin** rôle permettant d’effectuer des changements de données.
2. Vérifiez la disponibilité des données.

   Vérifiez si les données sont disponibles dans la table **sn_aiss_knb_search_kb_summary**.

   Si les données ne sont pas disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.

b. Rechercher dans la **base de connaissances et Mesures de recherche Exécutez d'abord** et ouvrez l'enregistrement.

c. Exécuter le script correctif **Mesures de recherche et KB Première exécution**.

3. Configurez la tâche Analyse des performances.

a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.

b. Recherchez le **résumé** de la base de connaissances et ouvrez l'enregistrement.

c. Renseignez le champ **Exécuter en tant que** avec l'un des éléments suivants :

- Si la tâche est active, sélectionnez **Administrateur système**.

> **Remarque :**
> Si le domaine est séparé, l'administrateur avec l'accès au domaine global doit être utilisé à la place.

- En cas d'inactivité, sélectionnez n'importe quel utilisateur disposant de rôles administrateur.

d. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

À l'aide des mesures de recherche et de connaissances

L'application Knowledge and Search Metrics fournit un tableau de bord unique pour obtenir des informations sur les mesures de maintenance des connaissances et de recherche.

Les modules suivants font partie de l'application Knowledge and Search Metrics :

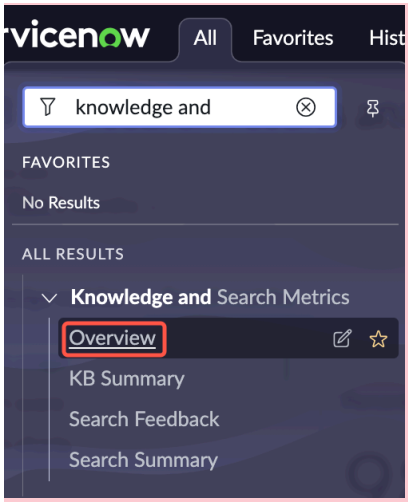
- **Vue d'ensemble** : fournit un lien permettant d'afficher le tableau de bord principal pour toutes les mesures de recherche et de connaissances.
- **Résumé** de la base de connaissances : offre des informations détaillées sur les articles de la base de connaissances, telles que les vues, les résultats Genius, l'utilisation et les informations de maintenance. Ces informations peuvent aider les gestionnaires de bases de connaissances à gérer efficacement leur base de connaissances.
- **Résumé de la recherche** : fournit des aperçus des requêtes de recherche, y compris les requêtes les plus courantes et leurs résultats, et identifie les domaines à améliorer. Ces informations aident les gestionnaires de connaissances à améliorer le contenu et la disponibilité des connaissances pour la recherche via les sources de recherche et les profils.
- **Commentaire de recherche** : affiche les requêtes de recherche de niveau parent qui ont été normalisées.

Tableau de bord de l'analyseur de base de connaissances et de résultats de recherche

Pour accéder à la base de connaissances et au tableau de bord de l'analyseur de résultats de recherche, accédez à **Tout** > **Mesures de connaissances et de recherche** > **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le tableau de bord de l'analyseur de connaissances et de résultats de recherche est le tableau de bord principal. Il comporte 2 sous-onglets contenant diverses mesures.

- **Mesures de connaissances**
- **Mesures de recherche**

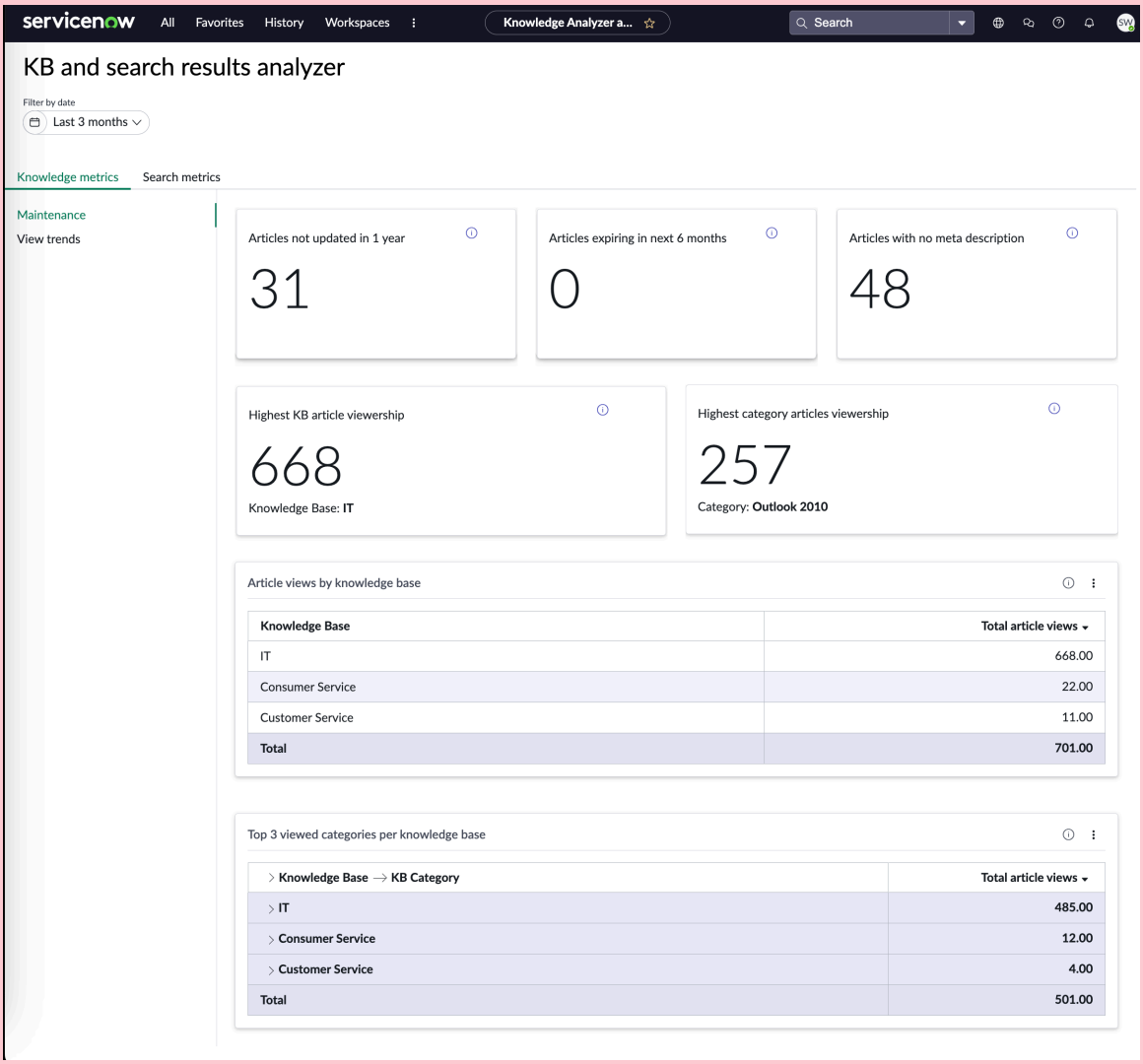
Mesures de connaissances

L'onglet **Mesures de connaissances** est sélectionné par défaut et comprend deux sous-onglets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Onglet Maintenance** : fournit des informations de maintenance sur les articles de la base de connaissances.



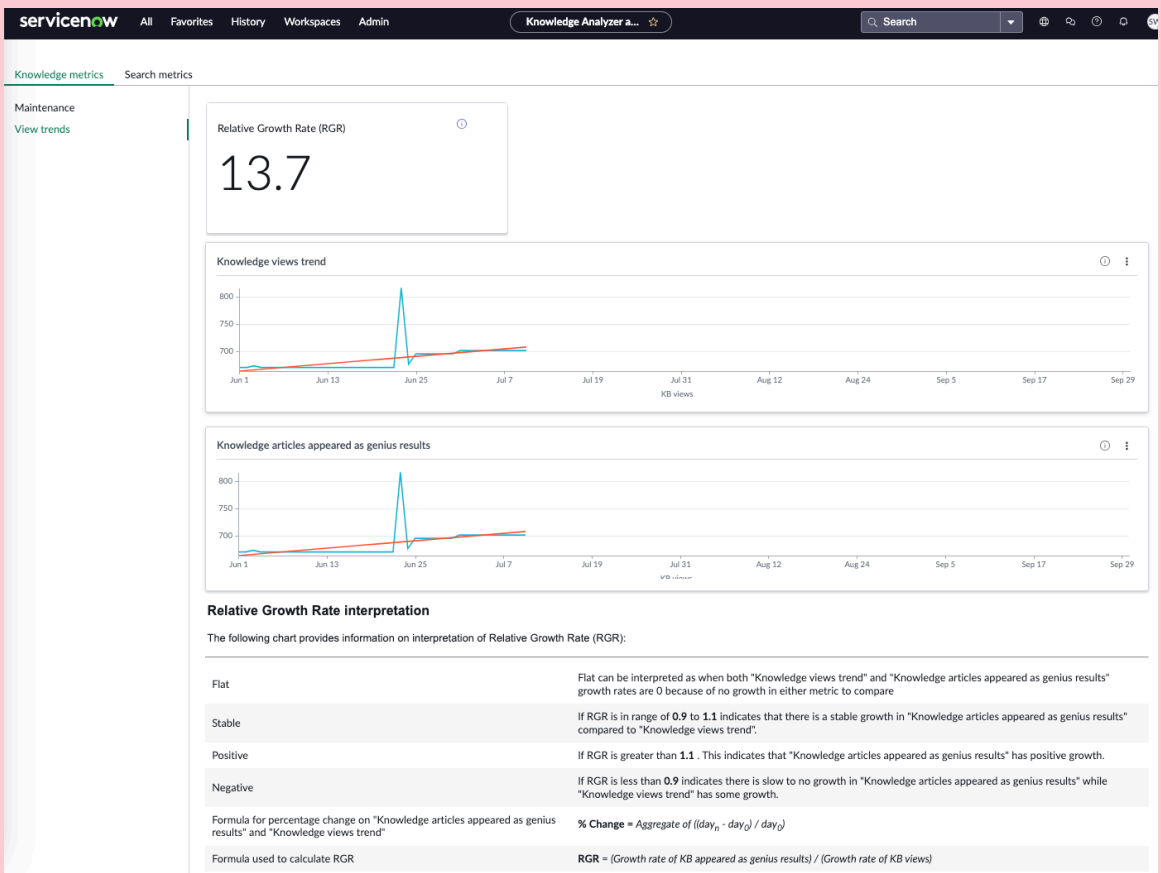
Widget	Description
Articles non mis à jour pendant 1 an	Fournit le nombre d'articles qui n'ont pas été mis à jour en 1 an. Cela aide les gestionnaires des connaissances à mettre à jour tous les articles de la base de connaissances pertinents.
Articles arrivant à échéance dans les 6 prochains mois	Fournit le nombre d'articles qui doivent expirer au cours des 6 prochains mois. Cela aide les gestionnaires de connaissances à examiner ces articles.
Articles sans méta-description	Fournit le nombre d'articles de la base de connaissances sans méta-description. La description des métadonnées est utilisée pour améliorer la recherche des articles. Pour plus d'informations sur les métadonnées, consultez la section Comment les métadonnées sont-elles utilisées dans un article de la base de connaissances ? [KB0957703] Article dans la Now Support base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Meilleur nombre de vues de l'article de la base de connaissances	Fournit des informations sur la base de connaissances la plus consultée, ainsi que le nombre total de vues et le nom de la base de connaissances.
Audience des articles de catégorie la plus élevée	Fournit des informations sur la catégorie la plus consultée, ainsi que le nombre total de vues et le nom de la catégorie.
Vues des articles par base de connaissances	Fournit des informations sur le nombre de vues d'articles par base de connaissances.
Les 3 catégories les plus consultées par base de connaissances	Fournit des informations sur le nombre de vues d'articles par catégorie 3 première dans la base de connaissances.

- **Onglet Afficher les tendances** : fournit des tendances entre les vues d'article et les articles apparus en tant que résultats Genius.



Widget	Description
Taux de croissance relative (RGR)	Affiche le score RGR, qui peut être interprété à l'aide de la formule ci-dessous : RGR = (Taux de croissance de la base de connaissances apparue sous forme de résultats Genius) / (Taux de croissance des vues de la base de connaissances)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
	Les taux de croissance peuvent être calculés à l'aide de la formule suivante : % Variation = Agrégat de ((jour(n) – jour(0)) / jour(0)) **Remarque :** Si le RGR n'est pas visible, fournissez l'accès à la table **Scores de niveau 1 [pa_scores_l1]** avec la condition de requête suivante **: indicator.name=KB EST APPARU SOUS LA FORME GR^ORindicator.name=KB VIEWS** pour les rôles suivants : ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_admin
Tendance des vues de connaissances	Graphique de tendance montrant l'accumulation périodique de vues pour les articles de la base de connaissances.
Les articles de la base de connaissances apparaissaient en tant que résultats Genius	Le graphique de tendance montrant l'accumulation périodique de KB est apparu comme le nombre de résultats Genius. Fournit un contexte sur l'utilisation de Now Assist for Search.

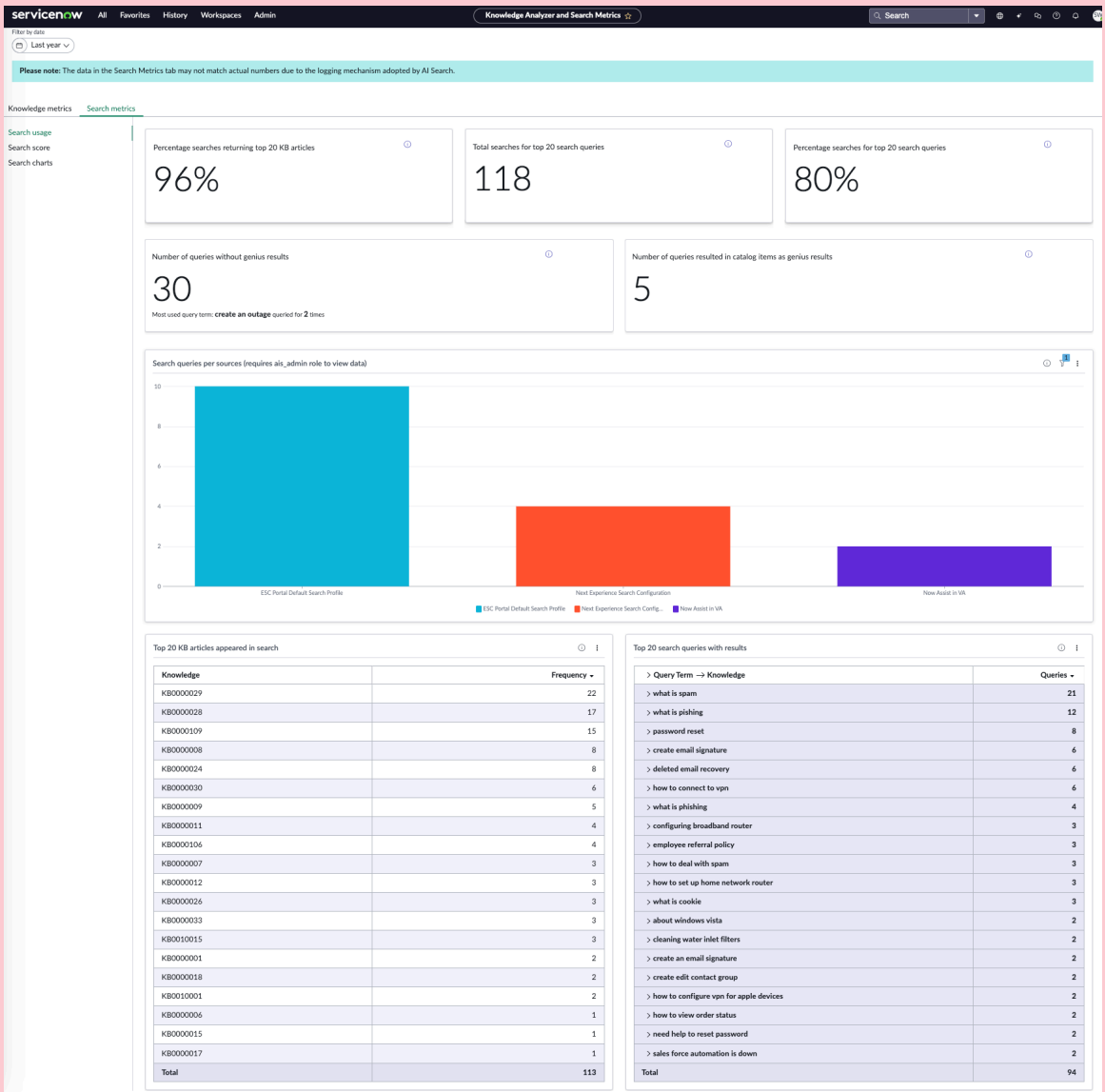
Mesures de recherche

L'onglet Mesures de recherche fournit des informations détaillées sur les requêtes des utilisateurs, les résultats Genius générés par les requêtes, les commentaires fournis sur les requêtes et les scores de satisfaction quotidiens pour les réponses aux requêtes. Il comporte trois sous-onglets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Onglet Rechercher l'utilisation** :



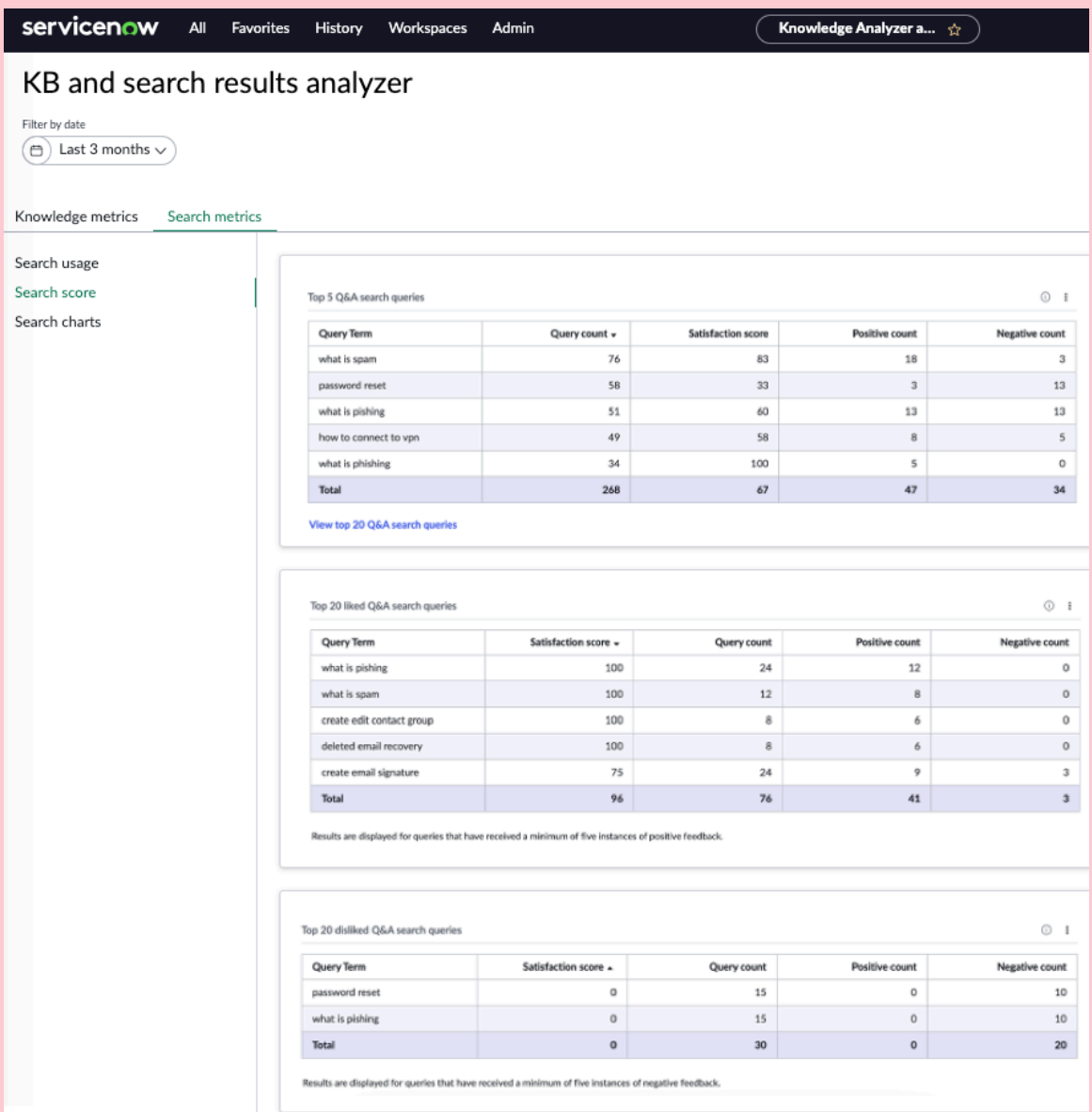
Widget	Description
Recherches en pourcentage renvoyant les 20 meilleurs articles de la base de connaissances	Fournit un pourcentage des 20 articles de la base de connaissances les plus recherchés.
Recherches totales des 20 premières requêtes de recherche	Fournit le nombre total de requêtes pour les 20 premières recherches.
Recherches en pourcentage pour les 20 premières requêtes de recherche	Fournit le pourcentage de requêtes de recherche pour les 20 premières requêtes de recherche.
Nombre de requêtes sans résultats Genius	Fournit le nombre de requêtes qui n'ont abouti à aucun résultat Genius. Sélectionnez cette option pour afficher la liste des requêtes. Cela aide le gestionnaire des connaissances à vérifier si du contenu doit être créé.
Nombre de requêtes ayant abouti à des éléments de catalogue en tant que résultats Genius	Fournit le nombre de requêtes aboutissant à des éléments de catalogue. Sélectionnez cette option pour afficher la liste des requêtes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Requêtes de recherche par sources	Fournit des informations sur la source de recherche la plus utilisée pour la recherche IA. **Remarque :** Pour afficher des données, vous avez besoin du rôle ais_admin.
Les 20 meilleurs articles de la base de connaissances apparus dans la recherche	Affiche les 20 premiers articles de la base de connaissances qui sont apparus dans la recherche ainsi que leurs fréquences respectives.
20 premières requêtes de recherche avec résultats	Affiche les 20 premières requêtes de recherche et le nombre de requêtes respectif. Lorsqu'il est développé, il affiche également l'article de la base de connaissances obtenu.

- **Onglet Score de recherche** : les scores de recherche comportent des graphiques dynamiques qui affichent le score de satisfaction à partir des commentaires donnés pour les requêtes de recherche.

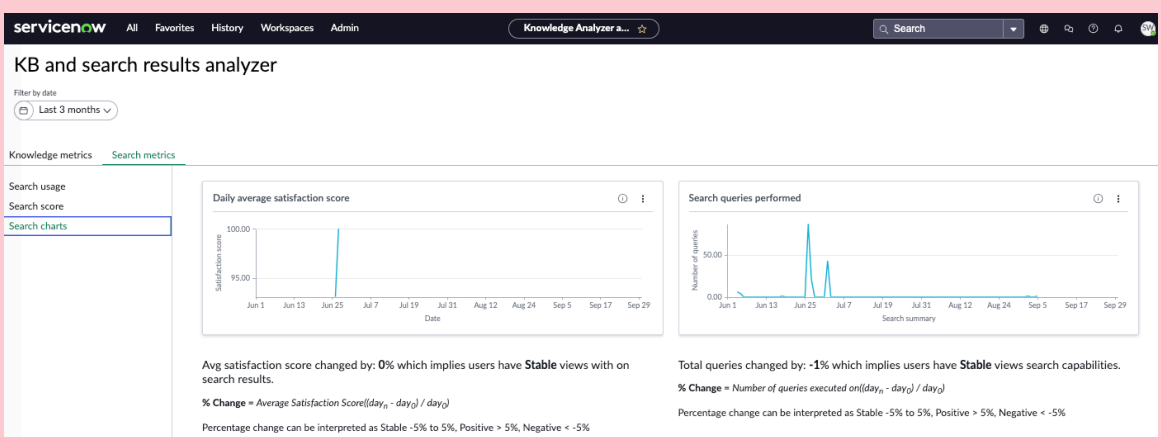


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
5 principales requêtes de recherche de questions-réponses	Affiche les 5 premières requêtes de recherche avec le score de satisfaction et le nombre de requêtes. Le score de satisfaction est calculé comme suit : (feedback positif / feedback positif + feedback négatif). Sélectionnez **Afficher les 20 premières requêtes de recherche de questions-réponses** pour afficher les 20 premiers enregistrements du graphique croisé dynamique.
20 requêtes de recherche de questions-réponses les plus appréciées	Affiche les 5 requêtes les plus appréciées. S'il existe plus de 5 requêtes, sélectionnez **Afficher les 20 requêtes de recherche les plus aimées** pour afficher la liste complète.
20 requêtes de recherche Q&A les plus détestées	Affiche les 5 requêtes les plus détestées. S'il existe plus de 5 requêtes, sélectionnez **Afficher les 20 requêtes de recherche Q&A les plus détestées** pour afficher la liste complète.

- **Onglet Graphiques de recherche** : contient deux graphiques linéaires affichant les scores de satisfaction quotidiens et les requêtes de recherche effectuées.



Remarque :
Vous pouvez sélectionner chaque carte pour obtenir la liste des enregistrements de connaissances associés.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Référence des mesures de recherche et de la base de connaissances

Informations de référence pour l'application Mesures de recherche et de connaissances.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

L'application Knowledge and Search Metrics installe les nouveaux composants système.

Propriétés système

Les propriétés système suivantes sont disponibles pour l'application Mesures de recherche et de connaissances :

Nom de la propriété	Description
sn_aiss_knb_search.last_execution_time	Propriété de type chaîne contenant la date et l'heure de la dernière exécution du script. Utilisé pour effectuer des requêtes pour extraire uniquement les données récentes et non historiques au quotidien.
sn_aiss_knb_search.resetKbandSearchMetrics	Propriété permettant de supprimer les données de mesures de recherche et de connaissances pour exécuter une nouvelle installation. Définissez la propriété sur **vrai** pour purger les données existantes et réexécuter le nouveau chargement. Utilisé par la **tâche quotidienne de la base de connaissances et les mesures de recherche, la tâche planifiée** et le script de correctif **de la première exécution des mesures de base de connaissances et de recherche** .

Rôles

- **sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view** : autorise l'affichage des tableaux de bord.
- **sn_aiss_knb_search.kb_search_admin** : permet d'apporter des modifications aux données.

Tables sources pour les mesures

Nom de la table	Description	Champs
Connaissances [kb_knowledge]	Fournit des informations pertinentes pour la gestion des connaissances.	Champs utilisés : • Vues de l'article • Évaluations moyennes • Base de connaissances • Catégorie • État du workflow • Date de fin de validité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description	Champs
		• Description des métadonnées • Mis à jour
Journal de questions-réponses de Recherche IA Now Assist [sn_ais_assist_qna_log]	Fournit des informations sur le nombre d'apparitions de la base de connaissances en tant que résultats Genius.	Champ utilisé pour obtenir l'agrégat : Question
Événement de recherche[sys_search_event]	Stocke les chaînes de recherche et leurs résultats de recherche.	Champs utilisés : • A un résultat • Requête de recherche
Rechercher l'événement de signal [sys_search_signal_event]	Stocke les données de signal produites lorsque les utilisateurs soumettent une recherche.	Champs utilisés pour extraire les informations de l'enregistrement des résultats : • Résultats Genius • Résultats de recherche
Action d'événement de résultat Genius [sys_search_genius_result_ event_action]	Stocke les données de signal pour les interactions de l'utilisateur avec des cartes de réponse de résultat Genius.	Champs utilisés : • Valeur d'action • Type d'action

Scripts et processus

Script includes

KBSearchMetricsUtils : include de script de processus qui effectue des requêtes vers les tables sources et les remplit dans des tables incluses dans le périmètre.

Scheduled Jobs

- **KB et mesures de recherche Tâche quotidienne** : tâche planifiée quotidienne basée sur un script qui s'exécute à 02:00 (modifiable dans la tâche planifiée). La tâche appelle l'include de script.
- **Résumé de la base de connaissances** : Tâche PA qui exécute des sources d'indicateur.

Scripts correctifs

Mesures de recherche et de la base de connaissances Première exécution : alternative à la tâche planifiée, à exécuter sur demande. Invoque l'include de script **KBSearchMetricsUtils** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs PA

- KB EST APPARU EN TANT QUE GR
- VUES DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Liste de tous les composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

Pour afficher la liste complète des composants système installés avec les mesures de recherche et de connaissances, suivez les étapes décrites à la section Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist pour les mesures pour les créateurs

Le tableau de bord **Mesures du créateur pour Now Assist** est un tableau de bord personnalisé qui capture l'utilisation de l'UGS Now Assist du créateur. Le tableau de bord capture les options d'Assistant de code, de recommandations de flux et de génération de flux.

La table et le tableau de bord sont automatiquement mis à jour chaque fois qu'un Now Assist appel for Creator est exécuté via des règles métier asynchrones sur la table restreinte [sys_generative_ai_log].

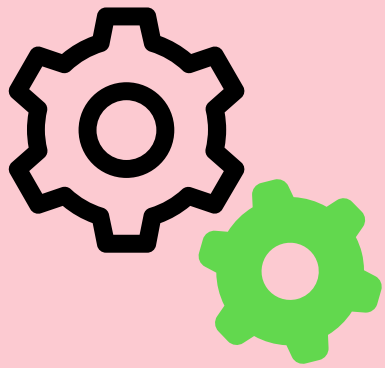
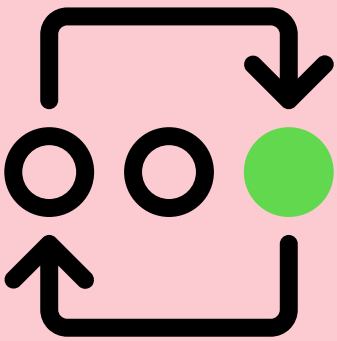
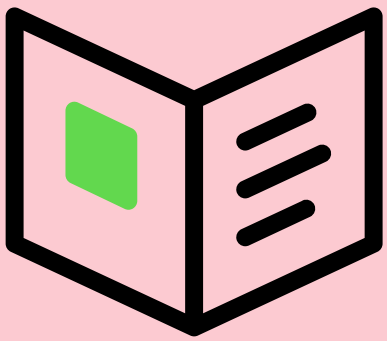
Les mesures d'utilisation suivantes sont capturées dans ce tableau de bord :

- Commentaire
- Code généré
- Flux généré
- Emplacement d'utilisation (c'est-à-dire tables)
- Utilisateur appelant
- # d'appels passés au LLM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Installer	Utiliser	Référence
		

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Now Assist pour les mesures pour les créateurs dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]
[store-future: BEGIN review]

Installation de Now Assist pour les mesures de création

L’application Now Assist for Creator Metrics est disponible en téléchargement à partir du ServiceNow Store en tant que version de laboratoire d’innovation. Un lien de ServiceNow sera envoyé aux clients ayant approuvé l’application. Lorsque l’approbation est accordée, les clients peuvent télécharger l’application à partir de la page du module d’extension de l’instance.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Utilisation de Now Assist pour les mesures de création

Les **mesures du créateur pour le** tableau de bord Now Assist fournissent des répartitions avancées des compétences des créateurs et la possibilité de filtrer sur une plage de Now Assist dates.

Accéder au tableau de bord et l’utiliser

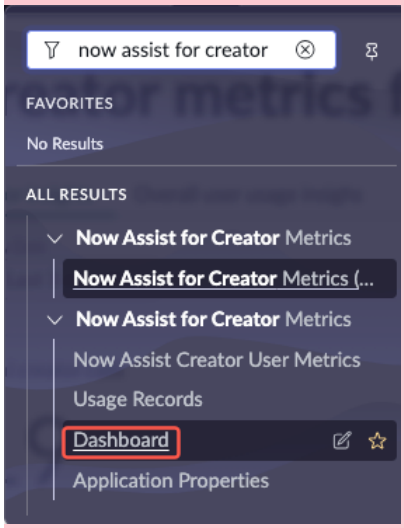
Pour accéder au tableau de bord, naviguez vers le navigateur de filtre et recherchez **Now Assist pour Mesures de créateur** et sélectionnez **Tableau de bord**.

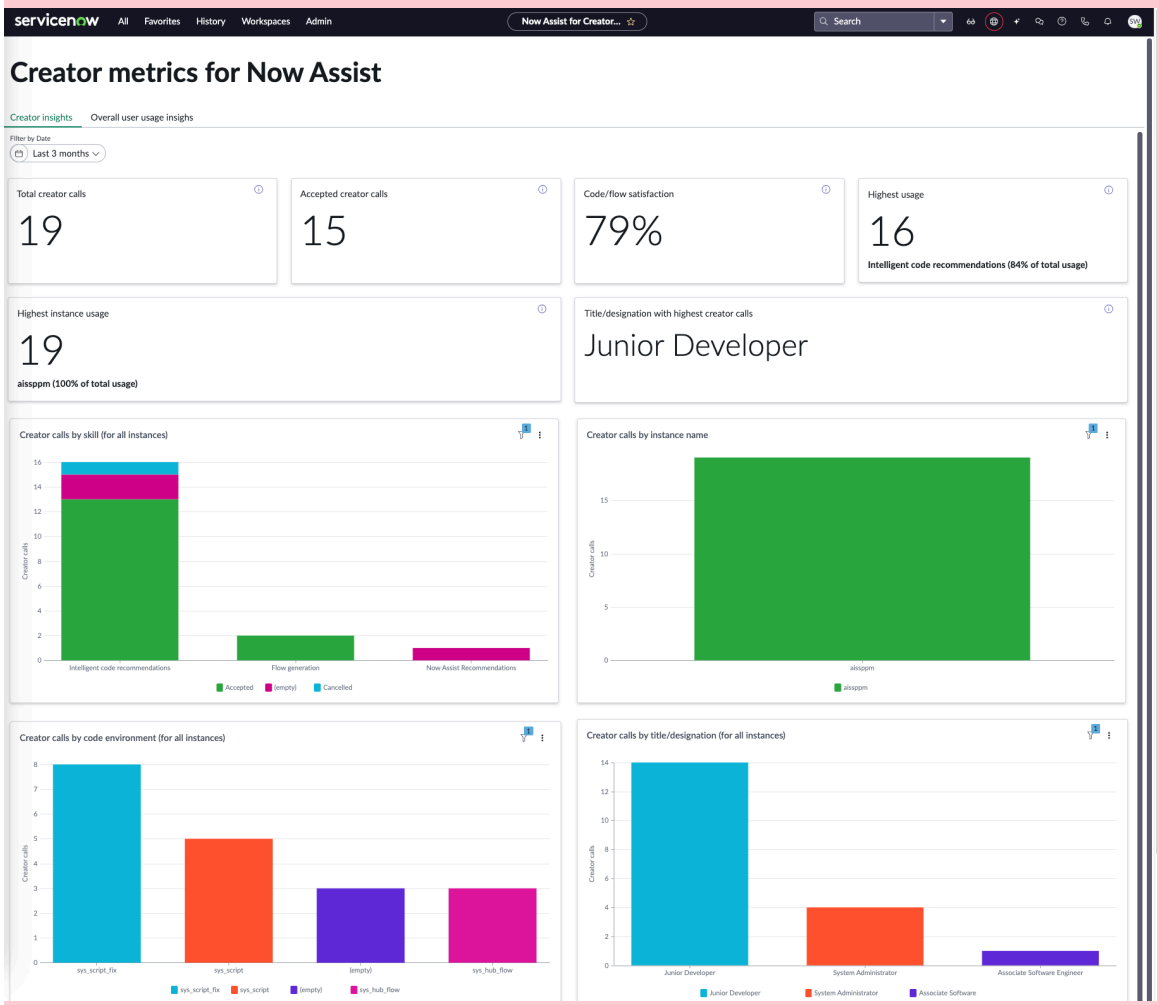
Rôles requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- now_assist_creator_user_metrics_user
- creator_metrics_user



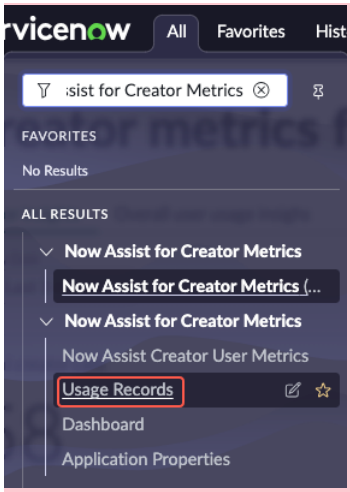


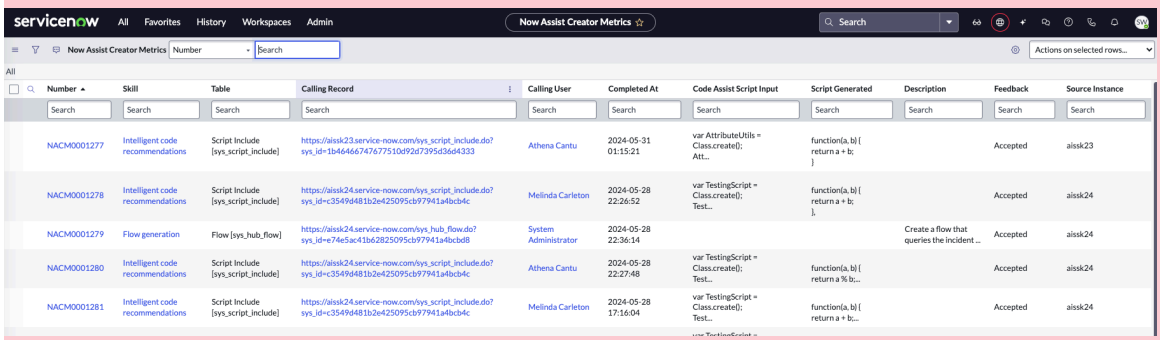
Exporter les données du tableau de bord

Si vous souhaitez exporter les données, accédez à **Now Assist pour les mesures pour les créateurs** > **Enregistrements d'utilisation** pour afficher la vue de liste de la mesure collectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Remarque :
Pour les enregistrements dont l'enregistrement ou la table d'appel est vide, cela indique qu'un enregistrement n'a jamais été sauvegardé ou supprimé.

Important :
Il existe une tâche de nettoyage de table qui nettoie la table d'utilisation tous les 405 jours. Si les performances du système sont affectées par les enregistrements d'utilisation, modifiez la tâche de nettoyage à un intervalle inférieur. Pour afficher l'enregistrement de nettoyage de table, accédez à la table **[sys_auto_flush]** et recherchez l'enregistrement Mesures du créateur Now Assist.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Connecter et extraire des données à partir d'une instance distante

Connectez-vous à des instances distantes et transférez les données de Mesures Now Assist pour les créateurs vers une instance principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

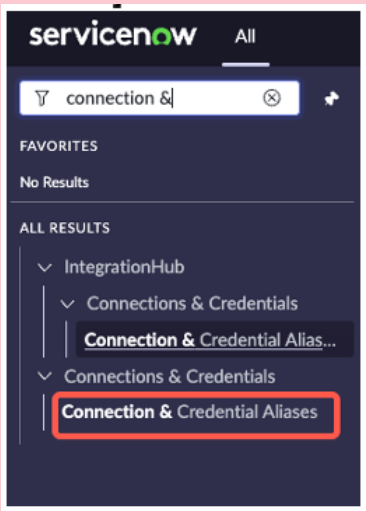
L'application **Now Assist pour Mesures de création** doit être installée sur toutes les instances d'intérêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

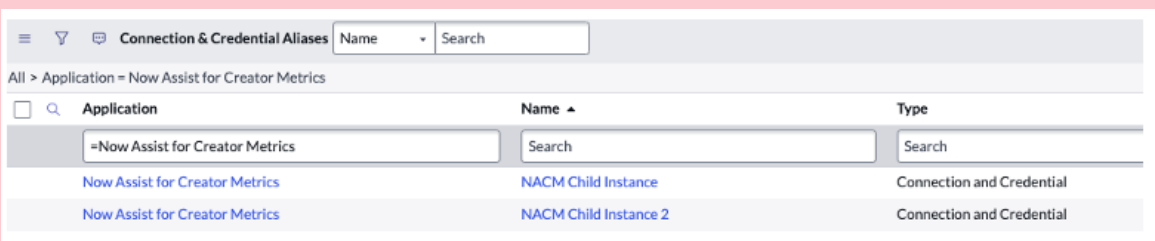
Procédure

1. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.



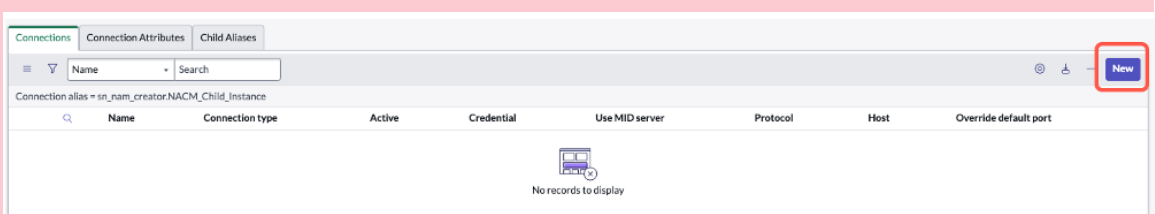
2. Appliquez la condition de filtre : [Application] [est] [Now Assist pour les mesures pour les créateurs].

   Deux enregistrements d'alias sont fournis dans le système de base.



3. Ouvrez le premier enregistrement et notez le sys_id.

   a. Créez un enregistrement dans la liste connexe **Connexions** .



   b. Entrez un nom pour l'enregistrement.

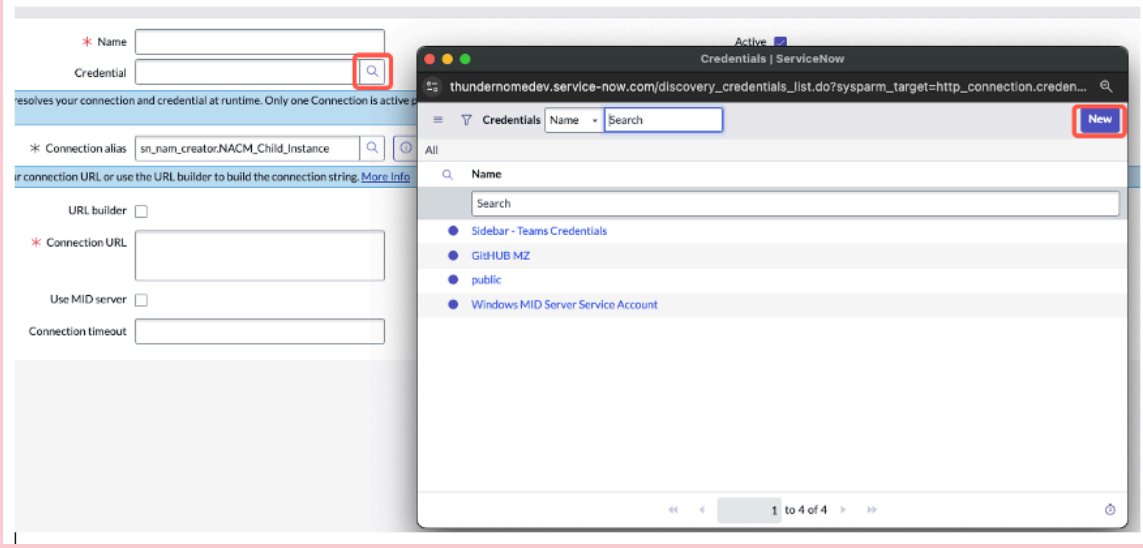
   c. Créez un enregistrement **d'informations d'identification** avec authentification **de base** vers l'instance distante qui vous intéresse.

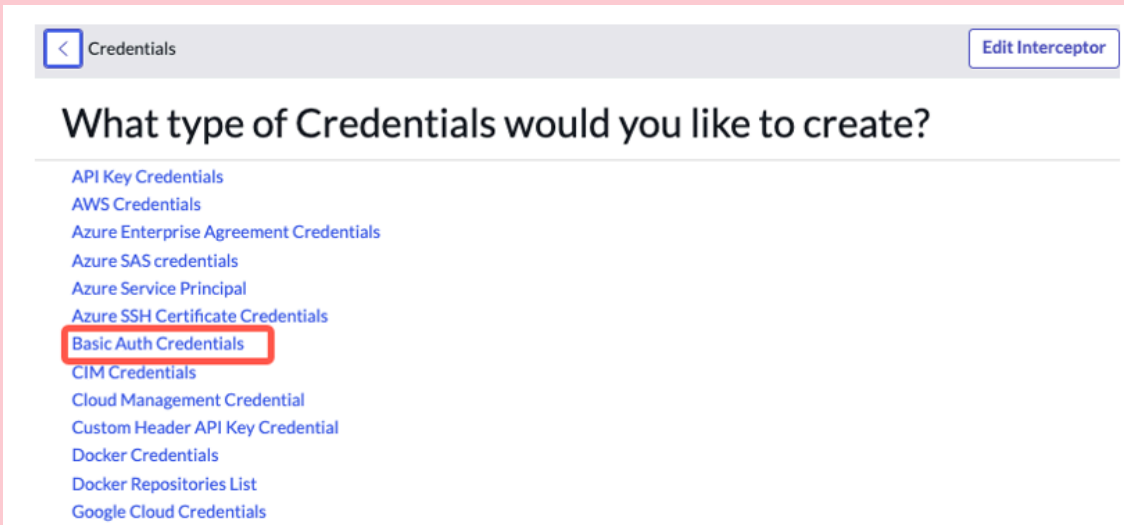
      Vous pouvez le faire en sélectionnant l'icône de loupe et en sélectionnant **Nouveau** dans la fenêtre contextuelle.

> **Remarque :**
> L'utilisateur connecté doit avoir accès à la table Mesures Now **Assist pour les créateurs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

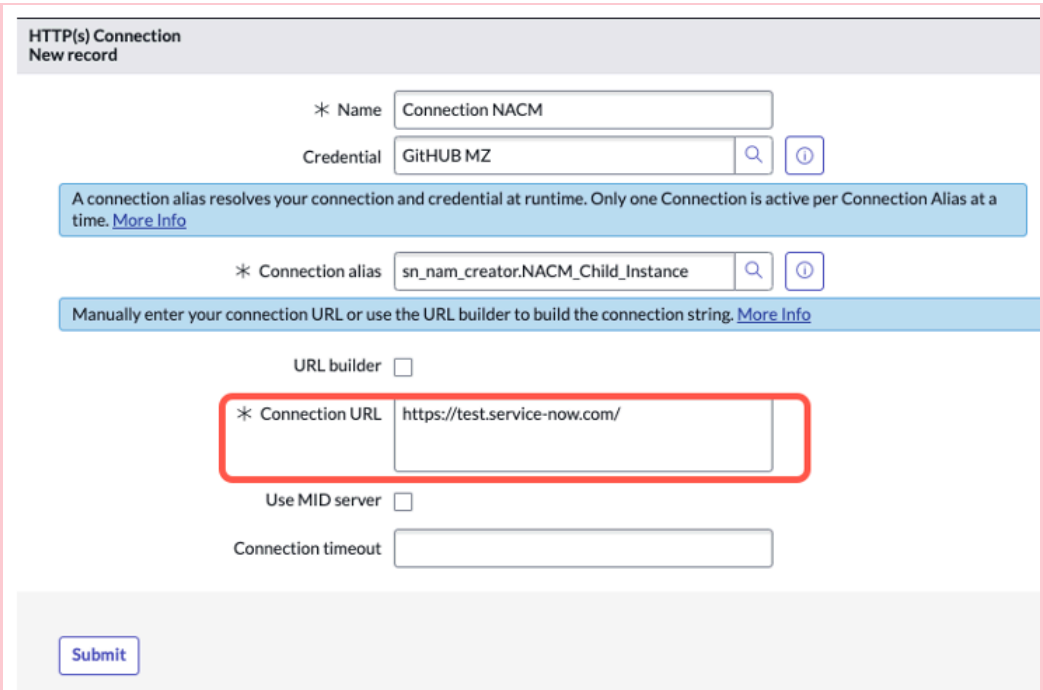




d. Dans le champ **URL de connexion** , entrez l'URL de votre instance ServiceNow distante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

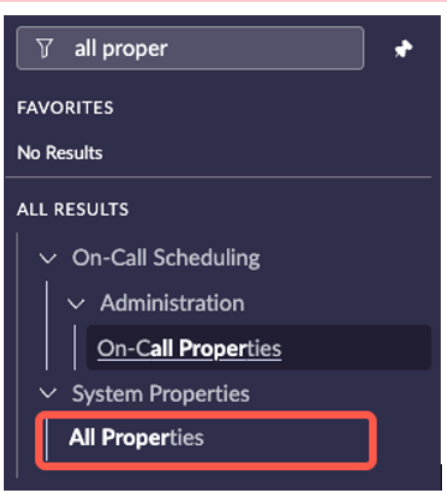


e. Enregistrez l'enregistrement lorsque vous avez terminé.

4. Répétez les mêmes étapes pour le deuxième enregistrement d'informations d'identification.

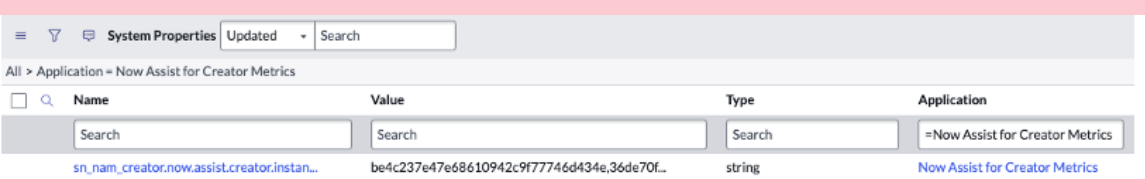
Remarque :
Si vous avez besoin de plus de deux enregistrements d'alias, vous devez créer d'autres enregistrements d'alias et de connexion. Assurez-vous de noter le sys_ids de ces enregistrements.

5. Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.



6. Appliquez la condition de filtre : [Application] [est] [Now Assist pour Mesures des créateurs].

7. Ouvrez l'enregistrement pour **now.assist.creator.instance.alias**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les valeurs par défaut correspondent aux sys_ids des enregistrements d'alias qui contiennent les informations de connexion et d'identification des instances distantes d'intérêt. Si des enregistrements supplémentaires de connexion et d'informations d'identification (alias) ont été créés, insérez les sys_ids dans une liste séparée par des virgules et enregistrez l'enregistrement.

Remarque :
Vous devez modifier votre périmètre pour modifier.

8. Exécutez le script correctif **Now Assist pour les créateurs Mesures : historique** sur les instances enfants un jour avant l'installation et la configuration de cette application sur l'instance de production. Cela est nécessaire, car la condition de l'action **Connecteur d'instance Now Assist pour Creator** est configurée pour extraire uniquement les données du jour précédent.
9. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
10. Appliquez la condition de filtre : [Application] [est] [Now Assist pour Mesures des créateurs].
11. Exécutez l'opération d'extraction intégrée planifiée NACM pour afficher les enregistrements historiques. Pour afficher l'état de l'extraction, consultez la table d'enregistrement d'extraction NACM, **<sn_nam_creator_nacm_pull_records>**.
12. Exécutez le flux pour obtenir les données immédiatement.
    Le workflow s'exécute toutes les nuits.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist pour la référence des mesures du créateur

Informations de référence pour l'application Now Assist Mesures du créateur.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Composants installés avec Now Assist pour Creator Metrics

L'application Now Assist for Creator Metrics installe les nouveaux composants système.

Liste de tous les composants installés avec pour Now Assist Creator Metrics

Pour afficher la liste complète des composants système installés pour Now Assist Mesures de créateurs, suivez les étapes décrites à la section Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Interrogation pour Now Assist les mesures des créateurs

L'application Now Assist for Creator Metrics effectue une interrogation par intervalles pour prendre en charge les temps de lecture lents des instances.

Les propriétés suivantes peuvent être manipulées pour augmenter la période d'interrogation et de nouvelle tentative si les instances rencontrent des temps de lecture et d'écriture lents pendant l'extraction des données REST :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Valeur	Description
MAX_THRESHOLD_RETRIES_FOR_ATTACHMENT	3	Nombre maximal de nouvelles tentatives de vérification de la pièce jointe.
PERIODIC_INTERVAL_FREQUENCY_FOR_ATT_POLLING	60	Intervalle périodique en secondes après lequel l'interrogation suivante de la pièce jointe doit commencer.

[End]

[store-future: BEGIN review]

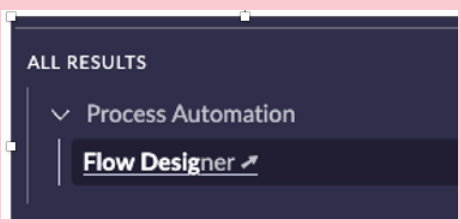
Solution de contournement d'erreurs connues

Fournit des informations sur les erreurs connues et leurs solutions de contournement.

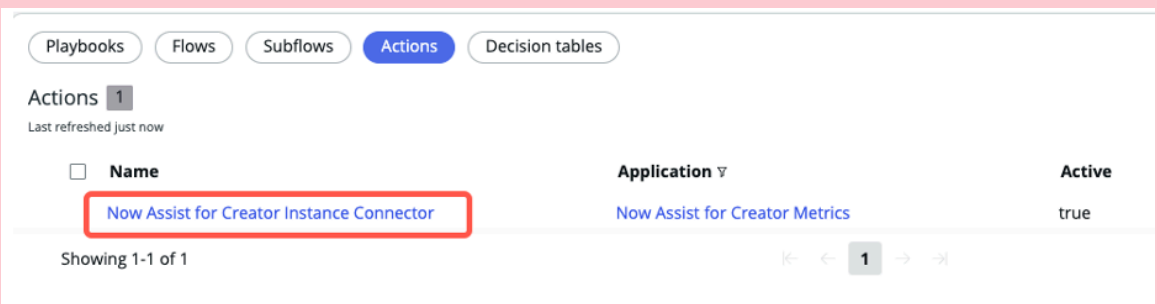
Erreur connue (version 5.0.0)

Il y a une erreur connue où l'appel d'action de l'API REST dans le concepteur de flux appelle tous les enregistrements des instances distantes tous les soirs. Pour remédier au problème, appliquez les éléments suivants sur l'instance parente :

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.



2. Sélectionnez l'onglet **Actions** et appliquez la condition de filtre [Application] [est] [Now Assist pour les mesures de création].
3. Ouvrez l'enregistrement **Connecteur d'instance Now Assist pour les créateurs** .



4. Sélectionnez **l'étape REST – Appeler l'instance inférieure** dans le panneau Plan d'action.
5. Sous **Paramètres de requête** , ajoutez ce qui suit :

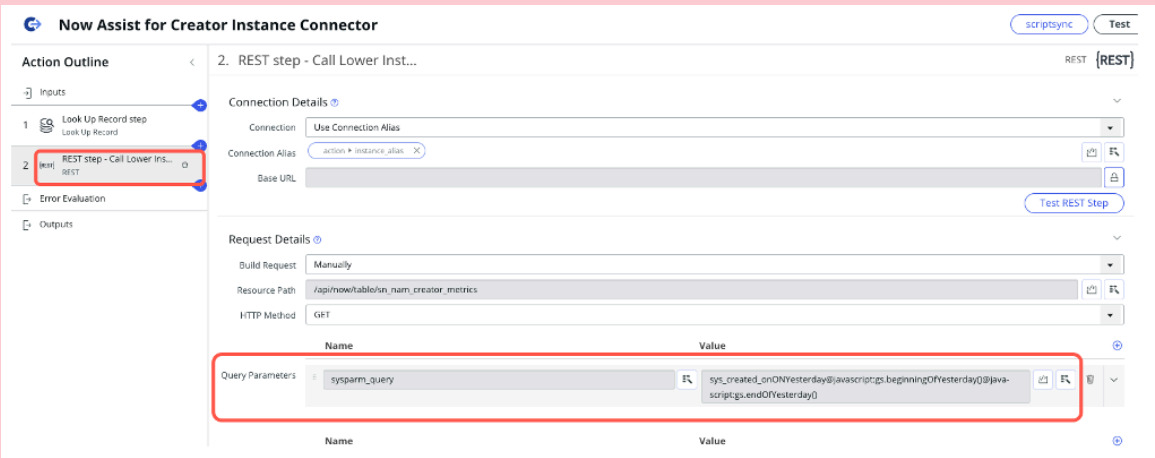
   Nom : sysparm_query

   Valeur:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
sys_created_onONYesterday@javascript:gs.beginningOfYesterday()@javascript:gs.endOfYesterday()
```



6. **Publiez** l'action.

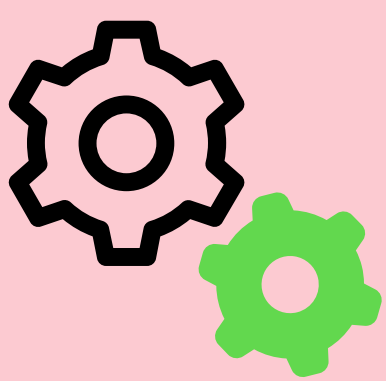
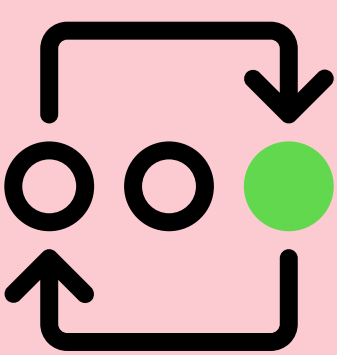
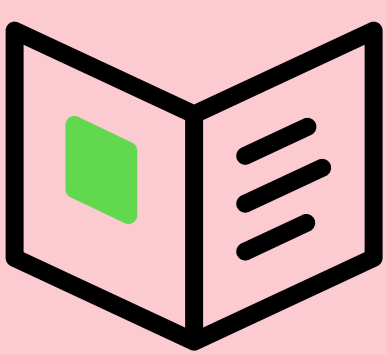
[End]

Aperçus de synthèse Now Assist

Le tableau de bord des **aperçus de synthèse Now Assist** permet de fournir des conseils à l'administrateur Now Assist lors de l'activation des options de résumé.

Le tableau de bord fonctionne pour ces trois unités business (BU) : Gestion des services IT (ITSM), Gestion du service client (CSM) et Incidents et tickets RH. Il fournit un résumé instantané à partir des enregistrements de tâches primaires de cette BU quant au volume d'enregistrements pour lesquels la synthèse peut être prise en charge, ainsi que la capacité d'exploration vers le bas, qui aide l'administrateur lors de la configuration initiale et des tests de cette fonctionnalité. En outre, le tableau de bord signale les personnalisations qui peuvent entraver la synthèse afin que l'administrateur puisse appliquer les solutions fournies, le cas échéant, pour contourner ces personnalisations.

Commencez

Installer	Utiliser	Référence
		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour les aperçus de synthèse Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[store-future: BEGIN review]

Installation des aperçus de synthèse Now Assist

Installez et configurez l’application Aperçus de synthèse Now Assist.

1. Demandez l’installation de l’application à partir du ServiceNow Store .
2. Une fois votre demande approuvée, accédez à **Tout** > **Modules d'extension** et rechercher des **aperçus de synthèse Now Assist**.
3. Une fois l’application installée, elle déclenche un ensemble de scripts correctifs.

> **Important :**
> Vous pouvez installer les applications le week-end ou en dehors des heures ouvrables pour limiter l’impact sur les performances des instances.

Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**. Appliquez la condition de filtre : [Application] [est] [Aperçus de synthèse AISS].

Scripts correctifs pour les aperçus de synthèse Now Assist

Script correctif	Descriptiome
IncSummarizationInsightDataLoad	Remplit les données historiques dans la table Aperçus de la synthèse des incidents <sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights>.
CustomerCaseSummarizationInsightDataLoad	Renseigne les données historiques dans la table Aperçus de synthèse des tickets du service clientèle <sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights>.
HRCaseSummarizationInsightDataLoad	Renseigne les données historiques dans la table Aperçus de la synthèse des tickets RH <sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights>.
Remplir les actions d’interface utilisateur personnalisées	Renseigne les données relatives à la personnalisation de l’action d’interface utilisateur dans la table États et champs personnalisés de synthèse <sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field>.
PopulateCustomFIeldsStatesCustomerCase	Renseigne les états personnalisés ajoutés à la table de ticket du service clientèle dans la table de <sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> la table États et champs personnalisés de résumé.
PopulateCustomFIeldsStatesHRCase	Renseigne les états personnalisés ajoutés à la table Ticket de base de Ressources humaines à la table États et champs personnalisés de synthèse <sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field>.

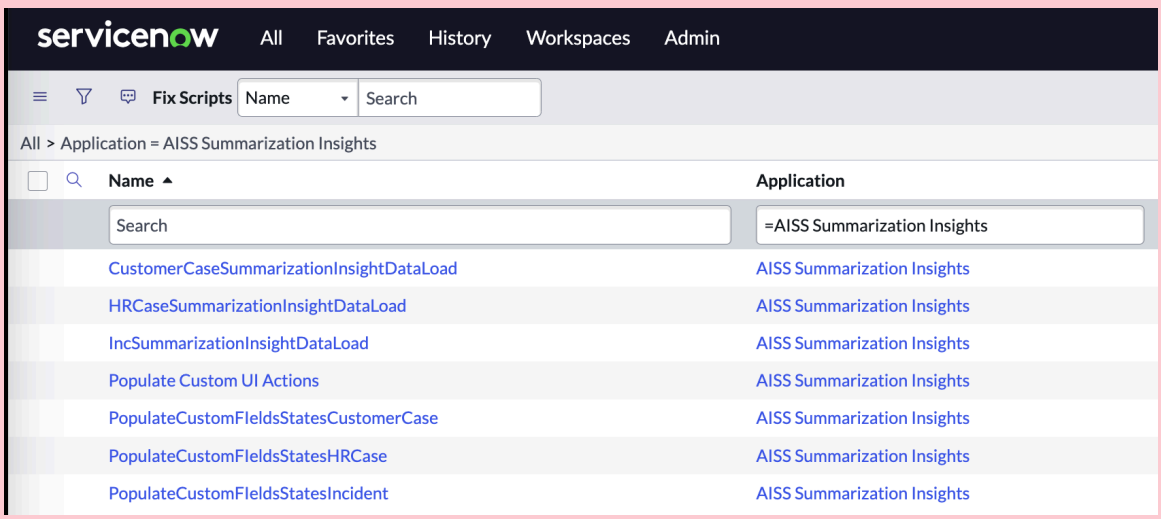
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

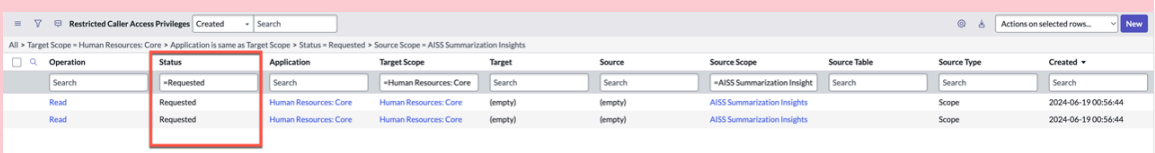
Script correctif	Descriptiome
PopulateCustomFIeldsStatesIncident	Renseigne les états personnalisés ajoutés à la table Incident dans la table États et champs personnalisés de synthèse <sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field>.

4. Si les données ne sont renseignées dans aucune des tables précédentes, réexécutez une fois le script correctif spécifique. Exécutez chacun des scripts correctifs individuellement.

Remarque :
Il est préférable d'exécuter ces scripts correctifs uniquement le week-end, car cela peut entraîner des problèmes de performances d'après les données de l'instance.



- Pour vérifier l'état des scripts, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Transactions actives (Tous les nœuds)**.
- Vous devez exécuter manuellement le script correctif **HRCaseSummarizationInsightDataLoad** en raison des privilèges d'application entre périmètres.
- Si vous obtenez une erreur lorsque vous exécutez le script correctif **HRCaseSummarizationInsightDataLoad** , accédez à l'URL **<instance_name>.service-now.com/sys_restricted_caller_access_list.do?sysparm_query=target_scope %3Dd4ac3fff5b311200a4656ede91f91af2%5Esys_scopeSAMEAStarget_scope %5Estatus%3D0%5Esource_scope %3D27ba8c17878c02106e9e33383cbb3523&sysparm_first_row=1&sysparm_view="** et changez l'état de Demandé à Autorisé. Exécutez ensuite à nouveau le script correctif.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des aperçus de synthèse Now Assist

Accédez au tableau de bord Aperçus de synthèse Now Assist et utilisez-le pour obtenir des conseils lors de l'activation des options de résumé.

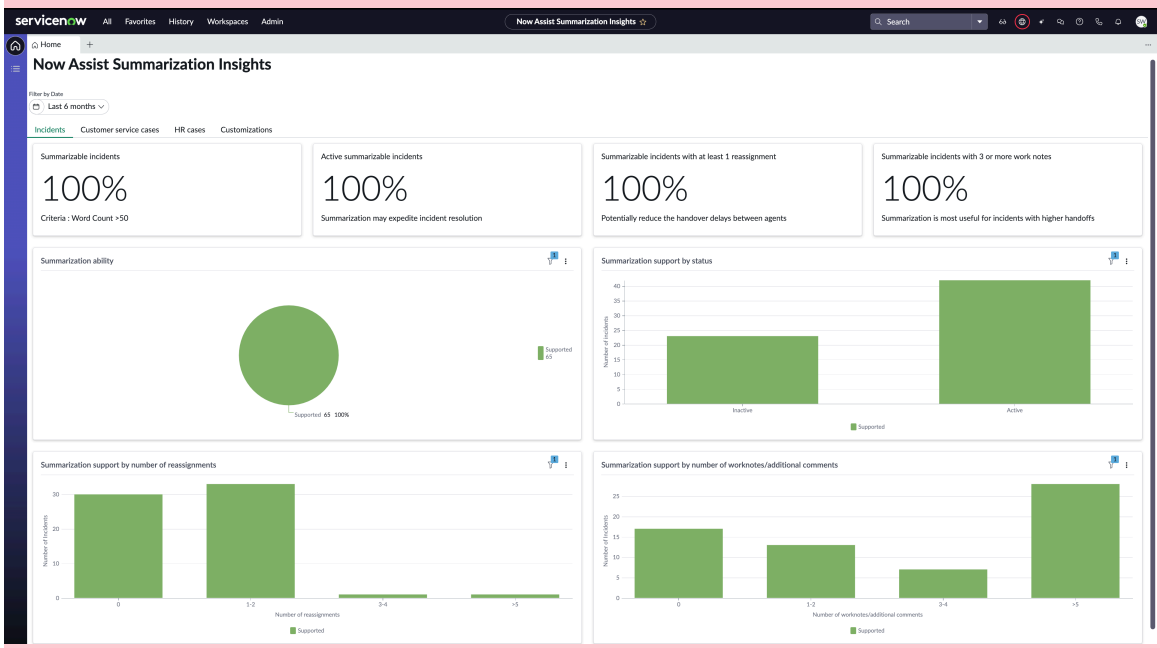
Avant de commencer

Rôle requis : aiss_summarization_insights_user

Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tout** > **Aperçus de synthèse Now Assist** et sélectionnez la tuile pour ouvrir le tableau de bord.

Remarque :

Pour les instances qui se trouvent sur **UI16**, vous pouvez ajouter `/now/platform-analytics-workspace/dashboards/params/edit/false/sys-id/9c11626791404210a6d817be179004df` à l'URL de l'instance après .com.



Remarque :

Le tableau de bord affiche du contenu uniquement s'il contient des données à afficher. Par exemple, s'il s'avère que l'instance n'a pas de personnalisations, les widgets liés à la personnalisation n'apparaissent pas. Il en va de même pour les onglets spécifiques à la BU (ITSM/CSM/HR), qui s'affichent uniquement lorsque la BU spécifique est utilisée dans l'instance.

- Les trois onglets capturent différentes informations sur l'aptitude de synthèse pour les incidents, les tickets du service clientèle et les tickets RH, et sur son utilisation dans l'instance pour l'aptitude de synthèse Now Assist.
- Le tableau de bord présente un contenu similaire pour chacune des BU : ITSM, CSM et RH, en approvisionnant les données à partir de chacune des tables associées.
- Les nombres de support de synthèse fournissent un aperçu des enregistrements pris en charge et peuvent être utiles lors du test des options de synthèse sur la configuration et les tests initiaux de la synthèse Now Assist.
- Prise en charge de la synthèse par nombre de réaffectations et Prise en charge de la synthèse par nombre de notes de travail/commentaires supplémentaires Les widgets fournissent des informations sur les enregistrements volumineux, ce qui permet de mieux évaluer les options de synthèse.

Traduction automatique

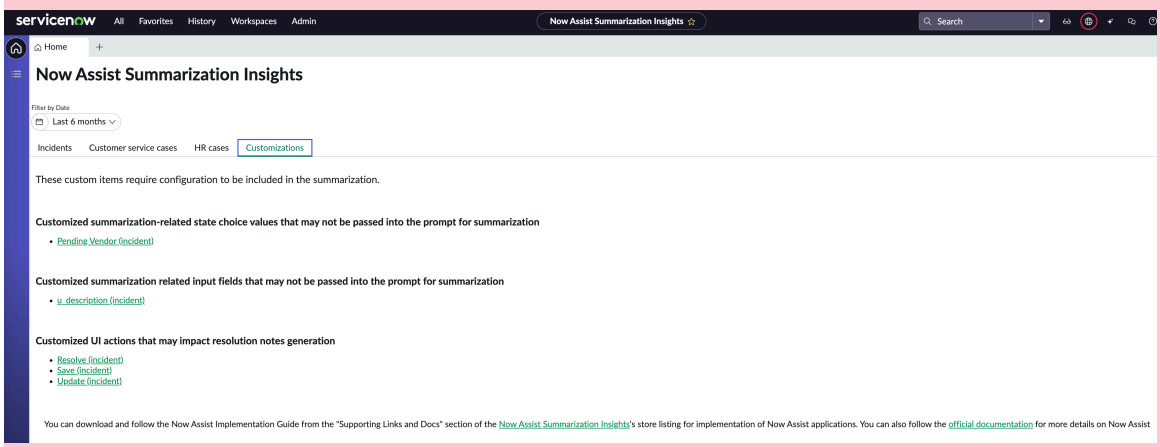
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par défaut, après l'installation, seuls les 7 derniers jours de données sont chargés.

  Vous pouvez modifier ce filtre en accédant à **sn_aiss_sum_insigh.summarization_insights.fix_script_filter** et en modifiant le filtre. Après avoir modifié le filtre, vous devez exécuter les scripts correctifs **HRCaseSummarizationInsightDataLoad**, **CustomerCaseSummarizationInsightDataLoad** et **IncSummarizationInsightDataLoad** pour charger les données historiques.

Remarque :
Il est préférable d'exécuter ces scripts correctifs le week-end. Aussi, il est essentiel de bien sélectionner le filtre. Plus le filtre est appliqué, plus le script correctif s'exécute longtemps.

L'onglet Personnalisations affiche les personnalisations pertinentes sur l'instance qui pourraient avoir un impact sur la synthèse, le cas échéant. Vous pouvez résoudre les personnalisations en suivant la documentation officielle ou le Guide d'implémentation Now Assist pour la fonctionnalité de synthèse Now Assist.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Référence des aperçus de synthèse Now Assist

Informations de référence pour l'application Aperçus de synthèse Now Assist.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

L'application Knowledge and Search Metrics installe les nouveaux composants système.

Tables installées avec Aperçus de synthèse Now Assist

- Aperçus de la synthèse des incidents <sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights>
- Aperçus de synthèse des tickets du service clientèle <sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights>
- Aperçus de la synthèse des tickets RH <sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights>
- États et champs personnalisés de synthèse <sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_fields>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles nécessaires pour accéder aux aperçus de synthèse Now Assist

aiss_summarization_insights_user <sn_aiss_sum_insigh.aiss_summarization_insights_user> : rôle parent pour tous les rôles installés avec l'application.

Parmi les autres rôles, citons :

- incident_summarization_insights_user <sn_aiss_sum_insigh.incident_summarization_insights_user> : ce rôle est nécessaire pour accéder à la table Aperçus de synthèse des incidents.
- hr_case_summarization_insights_user <sn_aiss_sum_insigh.hr_case_summarization_insights_user> : ce rôle est nécessaire pour accéder à l'application Aperçus de synthèse des tickets RH.
- customer_service_case_summarization_insights_user <sn_aiss_sum_insigh.customer_service_case_summarization_insights_user> : ce rôle est nécessaire pour accéder à l'application Aperçus de synthèse des tickets du service clientèle.
- summarization_custom_states_and_fields_user <sn_aiss_sum_insigh.summarization_custom_states_and_fields_user : ce rôle est requis pour accéder à la table États et champs personnalisés de résumé.

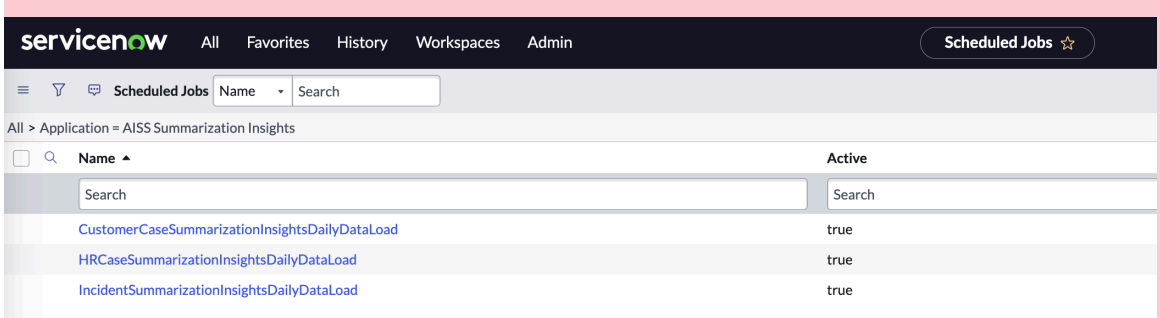
Travaux planifiés installés dans le cadre du tableau de bord des aperçus de synthèse Now Assist

Le tableau de bord Aperçus de synthèse Now Assist est livré avec trois travaux planifiés pour incrémenter quotidiennement les données dans les tables de l'aperçu.

- **IncidentSummarizationInsightsDailyDataLoad**
- **CustomerCaseSummarizationInsightsDailyDataLoad**
- **HRCaseSummarizationInsightsDailyDataLoad**

Ces tâches sont actives et définies pour s'exécuter quotidiennement dans le cadre des mises à jour apportées par l'ensemble de mises à jour. Ils collectent quotidiennement des données d'incident historiques, des champs personnalisés et des informations sur l'état. Vous pouvez ajuster la fréquence si nécessaire.

Les travaux planifiés peuvent être consultés en accédant à **Définition du système** > **Travaux planifiés** (sysauto.list). Il existe trois tâches sous **l'application AISS Summarization Insights** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de tous les composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

Pour afficher la liste complète des composants système installés avec les mesures de recherche et de connaissances, suivez les étapes décrites à la section Find components installed with an application .

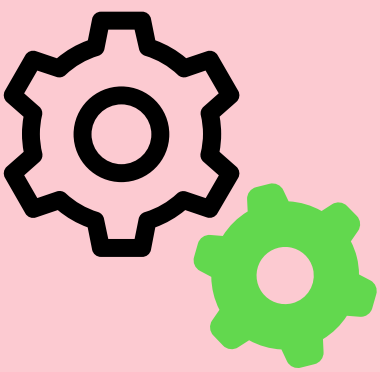
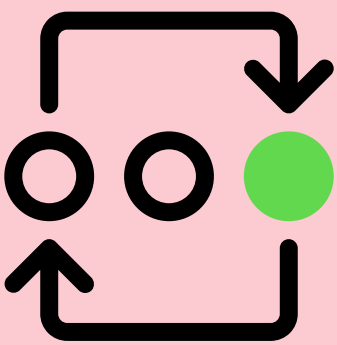
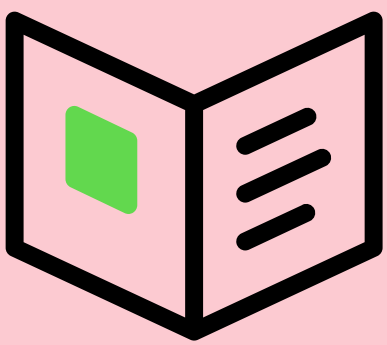
[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Suivi de l’utilisation

Le Now Assist tableau de bord Suivi de l’utilisation affiche l’utilisation et les performances en profondeur Now Assist , en répartissant l’utilisation Now Assist des compétences par fonctionnalités, unités business (telles que ITSM, CSM, HR), département de l’utilisateur, emplacement, groupes d’affectation, et ainsi de suite.

Commencez

Configurer	Utiliser	Référence
		

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Now Assist Suivi de l’utilisation dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configuration du Now Assist suivi de l’utilisation

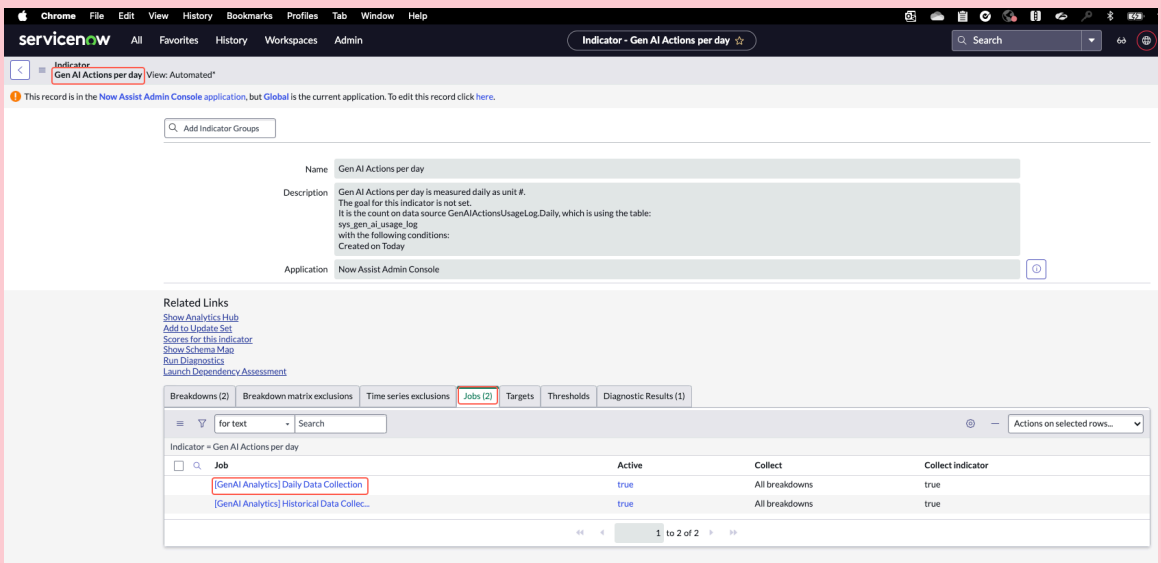
Une fois l’application installée, tous les scripts correctifs s’exécutent automatiquement. Pour afficher les données immédiatement après l’installation, exécutez le script planifié **Par GenAI BU_scoped**. Sinon, les données seront visibles le lendemain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si ces tâches n'ont pas été exécutées, procédez comme suit pour le déboguer :

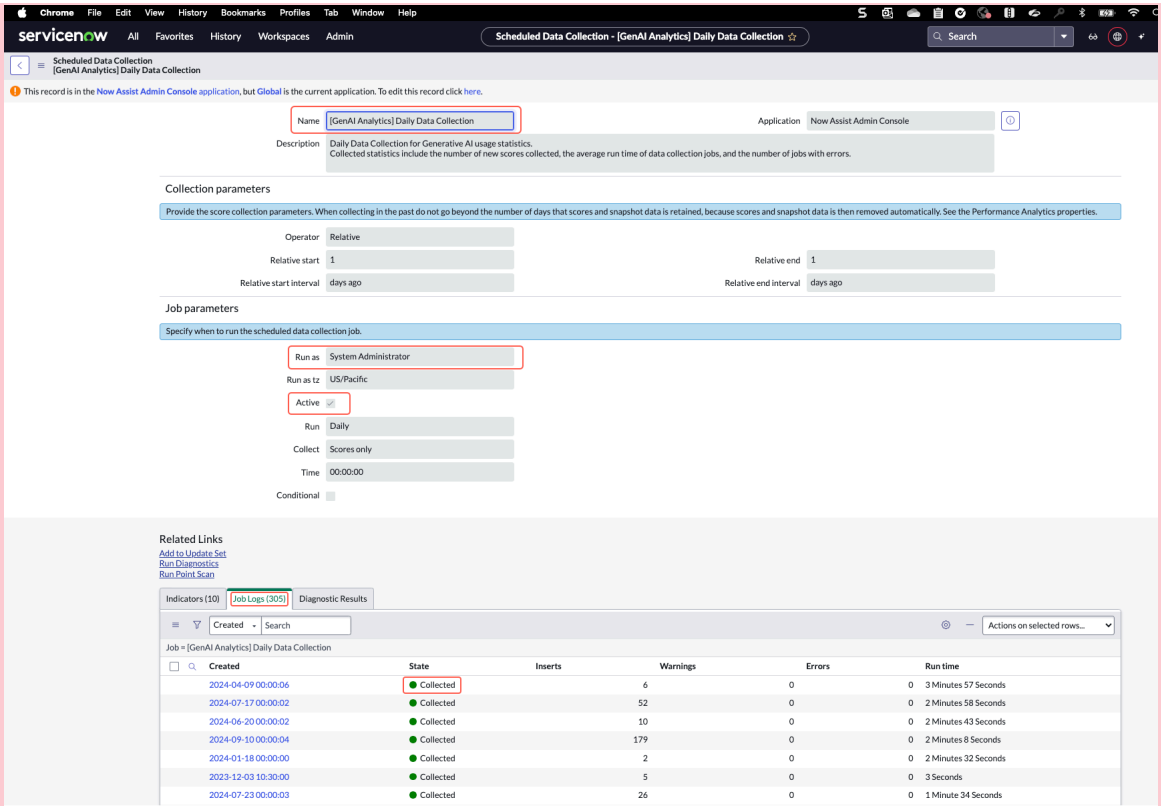
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs** et exécutez ce qui suit :
   - Chargeur de table de mesures de journal Now Assist
   - Chargeur de table des mesures d'utilisation Now Assist
2. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés**.
3. Vérifiez si les tâches se sont exécutées pour les indicateurs Actions d'IA générative par jour, Actions d'IA générative par day_scoped et Nombre d'utilisateurs ayant utilisé des actions d'IA générative par jour.
4. Pour vérifier cela, ouvrez chaque indicateur et sélectionnez chaque tâche dans la liste connexe **Tâches** .



5. Pour chaque tâche, dans la liste connexe **Journaux des tâches** , vérifiez si l'état est **Collecté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Si l'état n'est pas collecté, assurez-vous que les tâches sont actives et que **l'option Exécuter en tant que** est définie sur l'utilisateur approprié.

   Vous pouvez également vérifier cela en ouvrant chaque tâche à partir de **Tout** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Utilisation de Suivi de Now Assist l'utilisation

Utilisez le tableau de bord Suivi de l'utilisation pour Now Assist l'utilisation et les Now Assist performances.

Rôle requis : UsageTracker <sn_aiss_na_tracker. Suivi de l'utilisation >

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Suivi de l'utilisation de Now Assist**.

Le tableau de bord **Suivi de l'utilisation de Now Assist** contient deux onglets :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

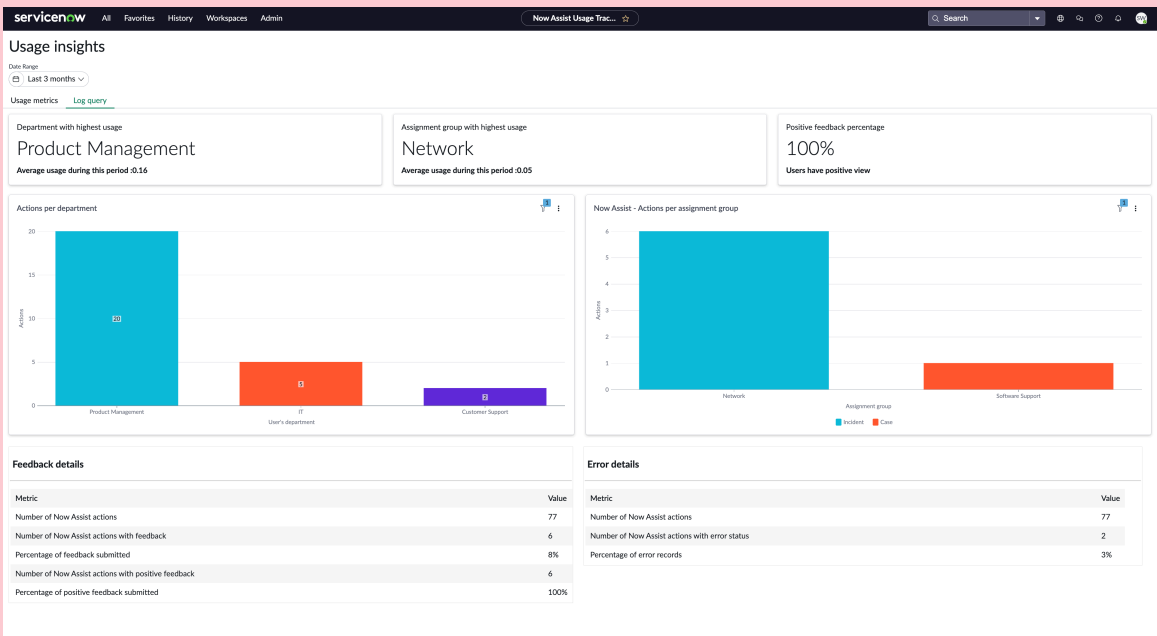
- **Mesures d'utilisation** : cet onglet comporte différents widgets liés aux aperçus d'utilisation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Requête de journal** : cet onglet comporte différents widgets liés aux données de journal Now Assist autour des actions selon le département et la BU où Now Assist est activé.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Référence du suivi d'utilisation

Informations de référence pour l'application Suivi de l'utilisation Now Assist .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

L'application Knowledge and Search Metrics installe les nouveaux composants système.

Tables installées avec l'application

- Copie de sauvegarde des mesures du journal Now Assist <sn_aiss_na_tracker_now_assist_log_metrics>
- Copie de sauvegarde du journal d'utilisation Now Assist <sn_aiss_na_tracker_now_assist_usage_log_backup>

Rôles ajoutés

- Suivi de l'utilisation <sn_aiss_na_tracker. Suivi de l'utilisation >
- now_assist_log_metrics_user <sn_aiss_na_tracker.now_assist_log_metrics_user>
- now_assist_usage_log_backup_user <sn_aiss_na_tracker.now_assist_usage_log_backup_user>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts correctifs ajoutés

- **Chargeur de table des mesures du journal Now Assist** : charge les données dans la table de copie de sauvegarde des mesures du journal Now Assist.
- **Chargeur de table des mesures d'utilisation Now Assist** : charge les données dans la table de copie de sauvegarde du journal d'utilisation Now Assist.

Exécutions de script planifiées ajoutées

Par GenAI BU_scoped.

Indicateurs ajoutés

Nom	Type d'indicateur	Tâches associées
Actions d'IA générative par day_scoped	Automatisé	• [Analyse PA] Collection_Plugin de données quotidiennes • [Analyse PA] Données historiques Collection_Plugin
Nombre moyen d'actions par utilisateur au fil du temps	Formule	N/A

Autres indicateurs utilisés pour cette application

Nom	Type d'indicateur	Tâches associées	Demande
Actions d'IA générative par jour	Automatisé	• [Analyse GenAI] Collecte de données quotidienne • [Analyse GenAI] Collecte de données historiques	Console de l'administrateur Now Assist
Nombre d'utilisateurs ayant utilisé des actions d'IA générative par jour	Automatisé	• [Analyse GenAI] Collecte de données historiques • [Analyse GenAI] Collecte de données quotidienne	Console de l'administrateur Now Assist

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de tous les composants installés avec Mesures de recherche et de connaissances

Pour afficher la liste complète des composants système installés avec les mesures de recherche et de connaissances, suivez les étapes décrites à la section Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Mesures de la valeur

L'application **Now Assist Value Metrics** (NAVM) est conçue pour évaluer l'efficacité et la valeur sur Now Assist la plateforme ServiceNow.

NAVM capture les générations individuelles et effectue une recherche historique sur les enregistrements invoqués. Les points de données et les horodatages des enregistrements invoqués sont capturés et utilisés pour effectuer des calculs et des approximations du temps gagné par un agent à l'aide de Now Assist.

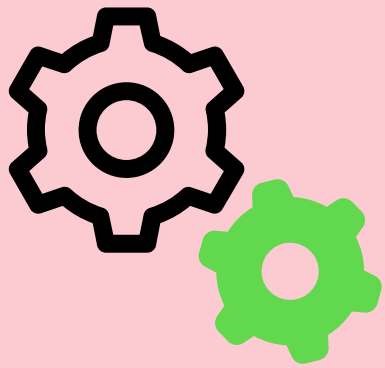
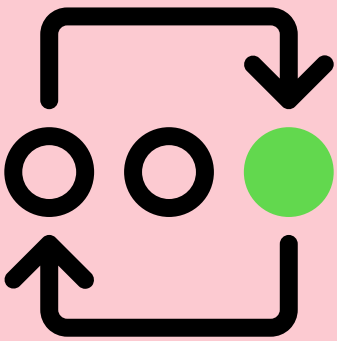
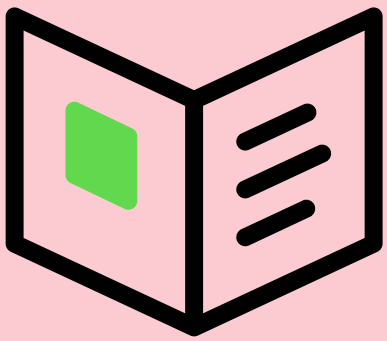
Les mesures d'utilisation suivantes sont capturées dans ce tableau de bord :

- Résumés largement ou complètement conservés
- Temps d'écriture estimé en heures économisées
- Nombre d'agents ayant utilisé les compétences Now Assist
- Nombre de générations par utilité du résumé
- Gains de temps potentiels (résumés qui n'ont été que lus)
- Économies de temps estimées (uniquement pour les résumés publiés)
- Temps de lecture potentiel moyen économisé par incident unique
- Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique
- Temps de lecture potentiel moyen économisé par un agent unique
- Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique
- Estimation moyenne du temps d'écriture économisé par un agent unique
- Temps d'écriture moyen estimé économisé par incident unique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Installer	Utiliser	Référence
		

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour les mesures de valeur Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]
[store-future: BEGIN review]

Installation pour Mesures de Now Assist valeur

L’application Now Assist pour Value Metrics est disponible en téléchargement à partir du ServiceNow Store en tant que version de laboratoire d’innovation. Un lien de ServiceNow sera envoyé aux clients ayant approuvé l’application. Lorsque l’approbation est accordée, les clients peuvent télécharger l’application à partir de la page du module d’extension de l’instance.

Les données du tableau de bord sont disponibles un jour après l’installation du tableau de bord. Si vous souhaitez que les données soient disponibles immédiatement, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans la liste Travaux planifiés, recherchez **Collecte NAVM : tâche quotidienne**.
3. Vérifiez que la **tâche quotidienne de collecte NAVM** est définie sur **Actif**.
4. Exécutez la **tâche planifiée Collection NAVM - Tâche quotidienne** .

La tâche s’exécute quotidiennement. Les enregistrements datant de plus de 24 heures sont traités et affichés sur le tableau de bord.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

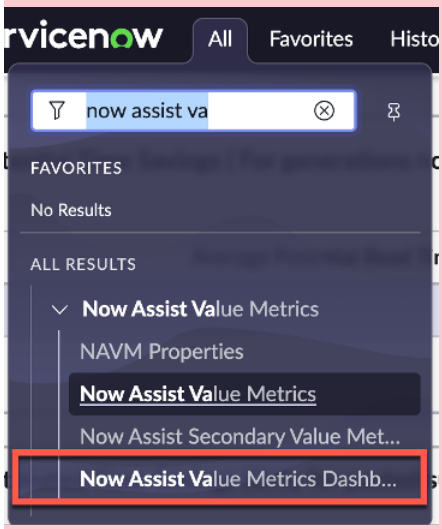
Utilisation pour les mesures de Now Assist valeur

L'application **Mesures de valeur Now Assist** (NAVM) est conçue pour évaluer l'efficacité et la valeur de Now Assist sur la plateforme ServiceNow.

Rôle requis : now.assist.value_metrics

Accéder au tableau de bord et l'utiliser

Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tout** > **Mesures de valeur Now Assist** > **Tableau de bord des mesures de valeur Now Assist**.



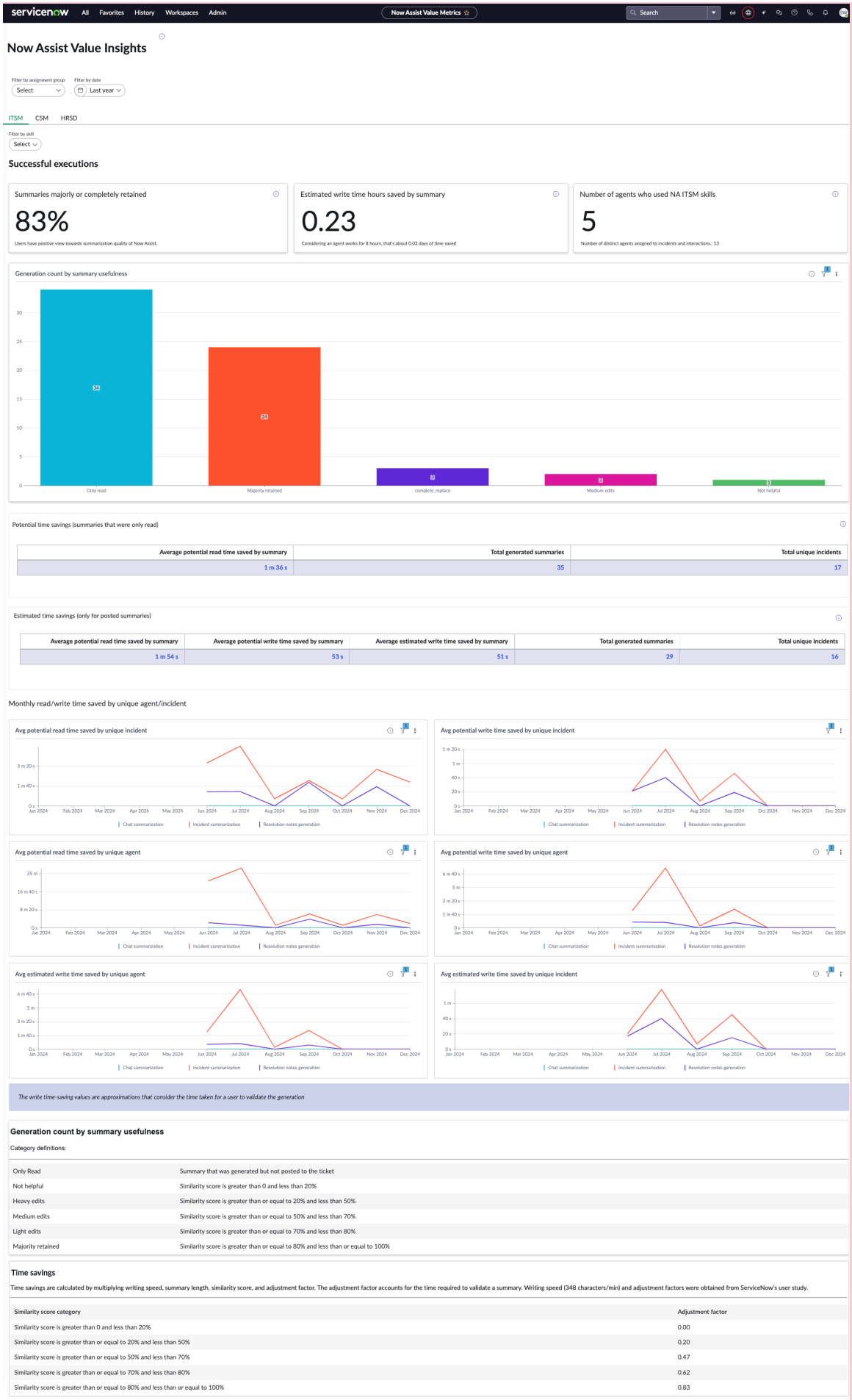
Les mesures d'utilisation suivantes sont capturées dans ce tableau de bord :

- Résumés largement ou complètement conservés
- Temps d'écriture estimé en heures économisées
- Nombre d'agents ayant utilisé les compétences Now Assist
- Nombre de générations par utilité du résumé
- Gains de temps potentiels (résumés qui n'ont été que lus)
- Économies de temps estimées (uniquement pour les résumés publiés)
- Temps de lecture potentiel moyen économisé par incident unique
- Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique
- Temps de lecture potentiel moyen économisé par un agent unique
- Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique
- Estimation moyenne du temps d'écriture économisé par un agent unique
- Temps d'écriture moyen estimé économisé par incident unique

Aperçus de la valeur Now Assist est un tableau de bord interactif. Sélectionnez chaque widget pour la liste des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord Mesures de la valeur Now Assist est divisé en trois onglets : ITSM, CSM et HRSD. Chaque onglet comporte les widgets suivants :

Widgets	Description
Résumés largement ou complètement conservés	Résumés dans lesquels le score de similarité est supérieur ou égal à 80 %. La rétention est définie par le score de similarité entre les résumés générés et publiés.
Temps d'écriture estimé en heures économisées	Temps d'écriture potentiel moyen économisé multiplié par le nombre total d'enregistrements uniques.
Nombre d'agents ayant utilisé les compétences NA ITSM/HRSD/CSM	**Agents utilisant Now Assist pour des compétences ITSM/HRSD/CSM** Agents utilisant Now Assist pour les compétences ITSM : nombre d'agents utilisant activement Now Assist pour les compétences ITSM telles que la synthèse des incidents, la génération de notes de résolution et la synthèse de la messagerie instantanée. **Nombre d'agents distincts affectés aux incidents/tickets RH/tickets et interactions du service clientèle** Nombre d'agents distincts affectés aux incidents/tickets RH/tickets et interactions du service clientèle.
Nombre de générations par utilité du résumé	Prend en compte chaque génération. Il ne tient pas compte de l'unicité par enregistrement invoqué.
Gains de temps potentiels (résumés qui n'ont été que lus)	Affiche les moyennes potentielles des enregistrements de génération pour lesquels aucun score de similarité n'a été enregistré. Les scores peuvent ne pas être enregistrés parce que les utilisateurs n'ont pas aimé le résumé ou que l'intention de l'utilisateur était de ne pas le publier. **Temps de lecture potentiel gagné** : temps potentiel que l'utilisateur a gagné s'il lit l'intégralité des champs d'entrée des enregistrements. Calculé comme suit : (Nombre de mots de l'enregistrement - Nombre de mots généré) / Taux de lecture moyen de l'agent. **Remarque :** Le taux de lecture moyen de l'agent est contrôlé par une propriété système **nam.average.word.per.min.read**. La valeur par défaut est définie sur 225 mots par minute. **Nombre total d'enregistrements uniques** : nombre total d'enregistrements uniques qui ont invoqué Now Assist. **Nombre total de résumés générés** : nombre total d'appels de génération à partir d'enregistrements qui ont invoqué

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets	Description
	Now Assist. Un enregistrement peut invoquer plusieurs appels de génération.
Économies de temps estimées (uniquement pour les résumés publiés)	La table affiche les moyennes des enregistrements de génération où un score de similarité a été enregistré. En d'autres termes, le résumé a été publié dans la note de travail et son score est supérieur ou égal aux critères d'acceptation de la limite inférieure, indiqués dans la propriété système **nam.acceptance.score.lowerbound**. **Score de similarité** : similarité entre le résumé généré et le résumé modifié exprimé en pourcentage. La formule est basée sur la distance de Levenshtein. **Gain de temps d'écriture potentiel** : temps que l'utilisateur pourrait gagner s'il devait rédiger le résumé généré. Calculé comme (caractères dans le résumé généré) / taux d'écriture moyen de l'agent. **Remarque :** Le taux d'écriture moyen de l'agent est contrôlé par la propriété système **nam.average.char.per.min.write**. La valeur par défaut est de 348 caractères par minute. **Estimation du temps d'écriture économisé** : estimation du temps d'écriture économisé par l'utilisateur lorsqu'un résumé est publié sur le ticket. Le temps d'écriture estimé économisé est le produit du temps d'écriture potentiel économisé, du score de similarité et du poids de validation (dérivé de l'étude utilisateur). Pour tenir compte du temps passé à valider une génération Now Assist, une variable appelée poids de validation a été introduite. Le poids de validation est un coefficient multiplié par rapport au temps d'écriture potentiel économisé pour représenter une approximation du temps réel économisé. Les valeurs des coefficients ont été dérivées d'une étude interne auprès des utilisateurs.
Temps de lecture potentiel moyen économisé par incident unique	Temps de lecture potentiel moyen économisé par incident unique pour chaque mois.
Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique	Temps d'écriture potentiel moyen économisé par incident unique pour chaque mois.
Temps de lecture potentiel moyen économisé par un agent unique	Temps de lecture potentiel moyen économisé par un agent unique pour chaque mois.
Temps d'écriture potentiel moyen économisé par un agent unique	Temps d'écriture potentiel moyen économisé par un agent unique pour chaque mois.
Estimation moyenne du temps d'écriture économisé par un agent unique	Temps d'écriture moyen estimé économisé par un agent unique pour chaque mois.
Durée moyenne d'écriture estimée économisée par incident unique	Estimation moyenne du temps d'écriture économisé par incident unique pour chaque mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Vous pouvez sélectionner l'icône d'informations ( ) pour afficher la définition de chaque graphique. Il vous donne une vue d'ensemble de la façon dont les différentes valeurs affichées sur le tableau de bord sont calculées.
- Les compartiments de scores de similarité sont statiques et ne peuvent pas être modifiés à l'aide de l'interface utilisateur. Vous devez le modifier à partir du backend si nécessaire.
- Les facteurs d'ajustement sont également propres aux catégories de score de similarité et basés sur des études internes. Pour les modifier, vous devez modifier les valeurs dans le backend en fonction de vos propres études ou expériences.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist pour la référence des mesures de valeur

Informations de référence pour l'application Now Assist Mesures de valeur.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Composants installés avec Now Assist pour les mesures de valeur

L'application Now Assist Mesures de valeur installe de nouveaux composants système.

Rôles

now.assist.value_metrics.

Liste de tous les composants installés avec pour Now Assist Creator Metrics

Pour afficher la liste complète des composants système installés pour Now Assist Mesures de valeur, suivez les étapes décrites à la section Find components installed with an application .

[End]

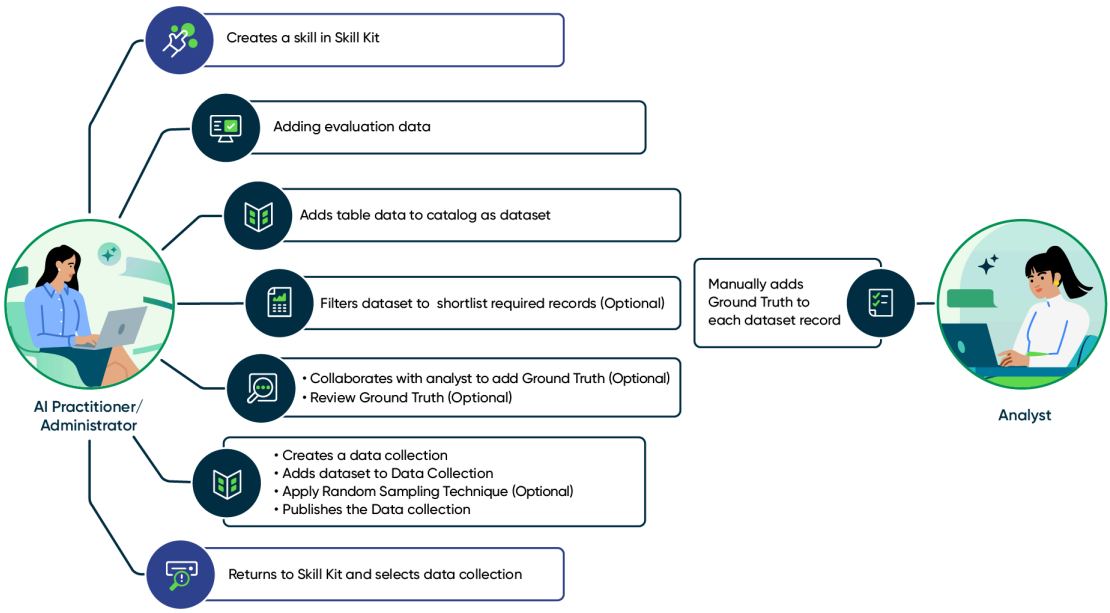
Kit de données Now Assist

Utilisez cette propriété ServiceNow® Kit de données Now Assist pour ajouter des jeux de données à un catalogue de données. Les données organisées permettent ServiceNow SDK le développement et l'évaluation des compétences en IA.

Kit de données Now Assist Vue d'ensemble du workflow.

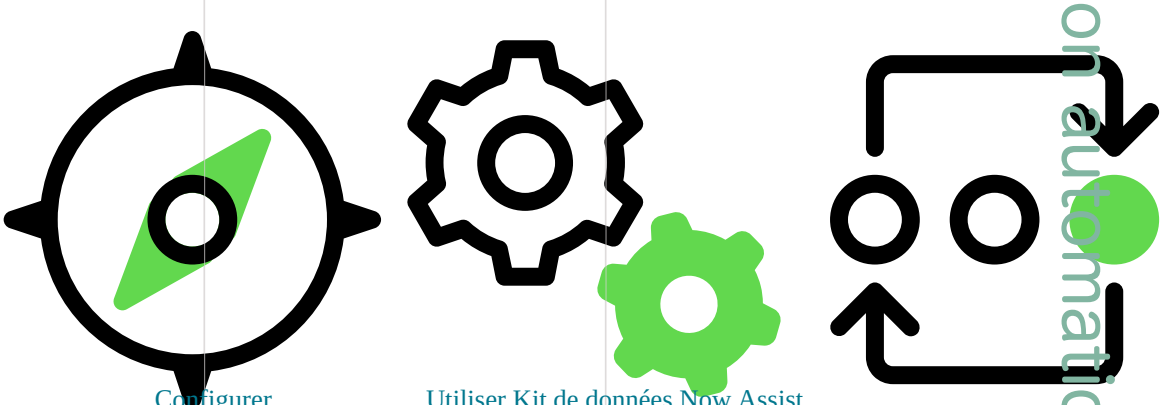
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Commencez

Kit de données Now AssistKit de données Now Assist



En savoir plus sur la façon de Kit de données Now Assist créer des ensembles de données personnalisés

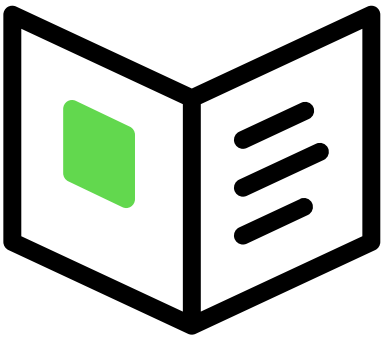
Configurer Configurer Kit de données Now Assist pour les invites et les compétences

Utiliser Kit de données Now Assist Kit de données Now Assist Utiliser pour créer des jeux de données à ajouter à des collections de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Informa

de référence pour

Kit de données Now Assist

Important :
Certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Kit de données Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d’évaluer l’exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d’utilisation, d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d’annulation de l’adhésion.

Explorer Kit de données Now Assist

Le Kit de données Now Assist module d’extension vous Now Assist permet d’ajouter des jeux de données à un catalogue de données et de créer des collections à utiliser dans ServiceNow SDK.

Vue d'ensemble de Kit de données Now Assist

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Kit de données Now Assist pour créer des ensembles de données personnalisés et des collections de données qui peuvent être utilisés pour Kit de compétences Now Assist l’évaluation.

Kit de données Now Assist utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Praticien de l’IA	Les praticiens de l’IA gèrent la création d’ensembles de données dans Kit de données Now Assist. Ils développent et évaluent des compétences et d’autres solutions techniques pour divers cas d’utilisation.
Analyste	Les analystes confirment la qualité des données pour le développement et l’évaluation de l’IA. Ils travaillent avec des praticiens de l’IA pour suivre les directives de conservation des données définies pour des cas d’utilisation spécifiques de l’IA.

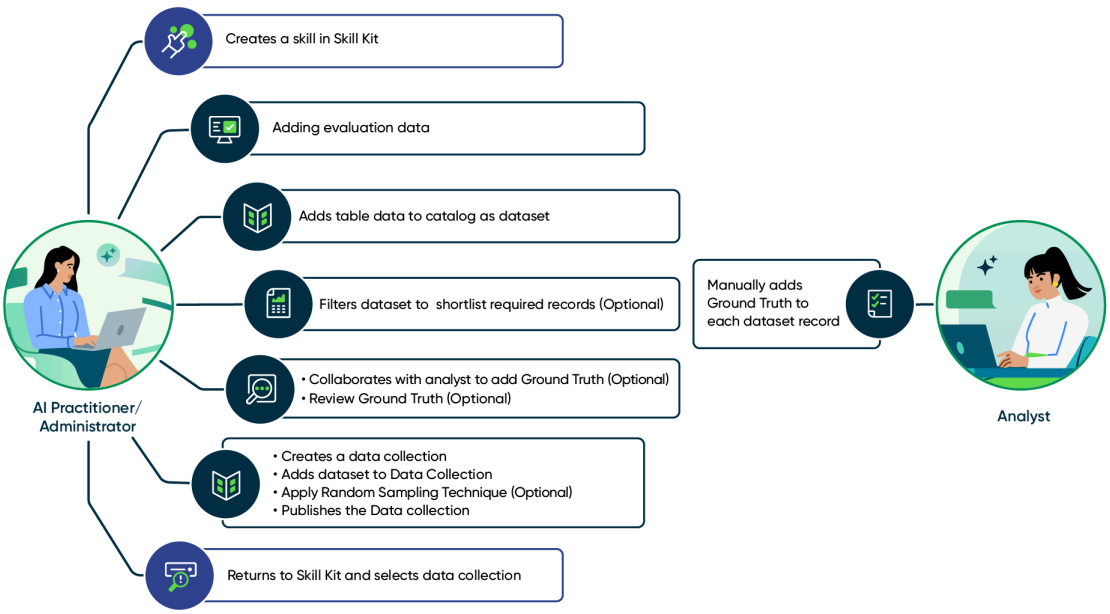
Workflow Kit de données Now Assist

Le diagramme suivant montre le parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcours utilisateur pour Kit de données Now Assist



1. Créer une compétence dans Kit de compétences Now Assist
2. Créer un jeu de données d'évaluation dans Kit de données Now Assist
3. Ajouter des données de table au catalogue en tant qu'ensemble de données
4. Créer une collection de données
5. Ajouter l'ensemble de données
6. Publier la collecte de données
7. Revenir à la collecte de données à utiliser dans l'outil d'évaluation Kit de compétences Now Assist et la sélectionner
8. Exécutez l'évaluation et examinez les résultats pour voir si vous devez itérer sur l'invite.
9. Publier la compétence

Kit de données Now Assist avantages

Kit de données Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ajout d'ensembles de données à un catalogue de données.	Ajouter un ensemble de données	Développeur IA
Créez des jeux de données plus petits à partir de jeux de données existants.	Créer un jeu de données dérivé	Développeur IA
Fusionnez plusieurs ensembles de données et créez une collection utilisable par Kit de compétences Now Assist.	Activer une compétence	Développeur IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Kit de compétences Now Assist, consultez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer Kit de compétences Now Assist
- Utiliser Kit de compétences Now Assist

Configurer Kit de données Now Assist

Configurez les invites et les compétences pour Kit de données Now Assist.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Créer une compétence

   Créer une compétence dans Kit de compétences Now Assist.

2. Configurer les paramètres de déploiement des compétences

   Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l'emplacement où l'administrateur peut trouver la compétence dans Now Assist Admin.

Installer Kit de données Now Assist

Installez Kit de données Now Assist pour créer des ensembles de données pour une collection de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Dans la section Applications du magasin, sélectionnez Kit de données Now Assist.
3. Sélectionnez **Installer**.

Utiliser Kit de données Now Assist

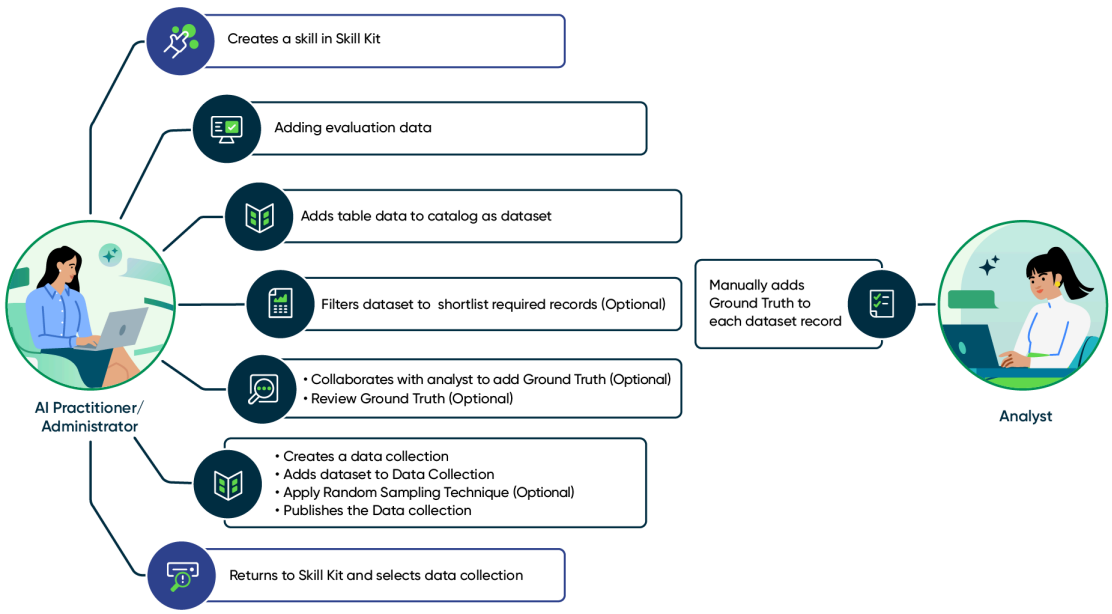
Utilisez cette fonction Kit de données Now Assist pour ajouter des jeux de données à un catalogue de données afin de créer des collections à utiliser dans ServiceNow SDK.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de Kit de données Now Assist

Kit de données Now Assist Flux de travail



1. Créer une compétence

   Créez une compétence personnalisée pour Now Assist. La création d’une compétence personnalisée vous permet d’avoir une plus grande flexibilité avec les options de l’IA Now Assist générative.

2. Configurer les paramètres de déploiement des compétences

   Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l’emplacement où l’administrateur peut trouver la compétence dans Now Assist Admin.

3. Accédez au **kit de données Now Assist** pour Ajouter un ensemble de données.

Ajouter un ensemble de données

Ajoutez les données d’une table à un catalogue de données en tant qu’ensemble de données via l’IA générative à l’aide de l’application Kit de données Now Assist . L’ajout d’un ensemble de données est requis pour créer et publier une collection de données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *`Kit de données Now Assist`* > **Accueil**.
2. Dans l’onglet **Catalogue de données** , sélectionnez **Ajouter nouveau**.
3. Dans le formulaire Choisir des données, sélectionnez le type d’importation, la table et la colonne.
   Il existe une option pour ajouter des colonnes, telles que des notes de groupe et des commentaires. Ces colonnes ne sont pas stockées dans la table des incidents, mais dans une table distincte. Vous pouvez ajouter ces colonnes à l’aide d’un script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez *Ajouter un filtre si nécessaire.*
5. Examinez les enregistrements et sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter des informations sur l'ensemble de données

Champ	Description
Nom de l'ensemble de données	Nom de l'ensemble de données.
Catégorie	Catégorie dans laquelle se trouve l'ensemble de données.
Description du jeu de données	Description de l'ensemble de données.
Type de source de l'ensemble de données	Source de l'ensemble de données que vous pouvez sélectionner dans le menu déroulant.

7. Ajoutez des balises pour identifier le jeu de données.
8. Accédez à la section Gouvernance des données et cochez chaque case.
9. Sélectionnez **Ajouter un ensemble de données**.
   Le jeu de données est ajouté au catalogue.

Que faire ensuite

Une fois votre jeu de données ajouté au catalogue de données, vous pouvez choisir de créer un jeu de données plus petit en créant un jeu de données dérivé ou en ajoutant une vérité fondée à votre jeu de données existant. Pour plus d'informations, voir Créer un jeu de données dérivé ou Ajouter une vérité fondée à chaque enregistrement d'ensemble de données.

Créer un jeu de données dérivé

Créez un jeu de données plus petit à partir d'un jeu de données existant grâce à l'IA générative à l'aide de l'application Kit de données Now Assist . Un jeu de données dérivé vous permet de choisir un jeu de données plus petit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir ajouté un jeu de données au catalogue de données, vous pouvez créer un jeu de données plus petit ou un jeu de données dérivé à partir de la page Créer un jeu de données dérivé.

Procédure

1. Sur la page d'affichage de l'ensemble de données, sélectionnez **Créer un jeu de données dérivé.**
2. Ajoutez des informations pour le nouveau jeu de données dérivé.

Formulaire Informations sur le jeu de données dérivé

Champ	Description
Nom de l'ensemble de données	Nom de l'ensemble de données.
Description du jeu de données	Description de l'ensemble de données.
Balises	Balises pour identifier l'ensemble de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la section Choisir des enregistrements et sélectionnez une méthode de sélection de données pour votre utilisateur.
   Vous pouvez sélectionner des enregistrements manuellement ou utiliser une méthode d'échantillonnage pour choisir les données. Si vous sélectionnez une sélection d'échantillonnage, utilisez le menu déroulant, puis entrez un nombre dans la zone de taille d'échantillon.
4. Sélectionnez **Exécuter**.
5. Prévisualisez les résultats de l'enregistrement et sélectionnez **Créer un ensemble de données**.
   Le jeu de données dérivé est ajouté au catalogue de données en tant que jeu de données distinct.

Que faire ensuite

Une fois le jeu de données dérivé terminé, vous pouvez ajouter la vérité fondée.

Ajouter une vérité fondée à chaque enregistrement d'ensemble de données

Ajoutez une vérité fondée, c'est-à-dire les données du monde réel utilisées pour former et tester les modèles d'IA à chaque enregistrement d'ensemble de données. Vous pouvez effectuer cette tâche à l'aide de l'application Kit de données Now Assist .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin, sn_data_kit.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez réussi à ajouter un jeu de données dérivé au catalogue de données, une fenêtre contextuelle s'ouvre, puis vous pouvez sélectionner **Ajouter une vérité fondée.**

Procédure

1. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez ajouter la vérité fondée pour les enregistrements de votre jeu de données.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter des informations sur la vérité fondée

Champ	Description
Type	L'ajout manuel est actuellement pris en charge.
Type de vérité fondée	Type.
Directive de la vérité fondée	Directives pour les étiqueteurs et les linguistes qui ajoutent manuellement la vérité terrain.
Nom de colonne	Nom.

3. Sélectionnez **Confirmer**.
   Une nouvelle page détaillée d'enregistrement s'ouvre.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'informations sur les détails de l'enregistrement

Champ	Description
Étiquette de formulaire	Numéro d'enregistrement d'incident.
État	Heure de création de l'enregistrement.
Synthèse	Saisie manuelle de la vérité du terrain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez entrer manuellement la vérité fondée et l'évaluer. Ces options apparaissent dans une colonne distincte dans l'enregistrement de l'ensemble de données.

5. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**
   La colonne de la vérité fondée est ajoutée dans une colonne distincte dans l'ensemble de données. Utilisez la fenêtre contextuelle Ajouter à la collecte de données pour combiner des enregistrements similaires provenant de différents ensembles de données.
6. Ajoutez le jeu de données à une collection existante en sélectionnant **Ajouter à la collection de données**.
   a. Saisissez le nom de la collecte de données, sa description, sa catégorie de collecte de données et les balises pertinentes.
   b. Pour créer une nouvelle collection de données, faites glisser la barre de basculement.
7. Sélectionnez **Suivant**.
   Une nouvelle page de collecte de données s'affiche.
8. Sélectionnez le formulaire Choisir des colonnes, puis sélectionnez les colonnes que vous souhaitez ajouter à la collection de données.
9. Sélectionnez le formulaire Choisir des enregistrements et sélectionnez à nouveau la façon dont vous souhaitez échantillonner le jeu de données (manuellement ou méthode d'échantillonnage).
   Pour obtenir un échantillon aléatoire, sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser l'enregistrement. Choisissez une méthode d'échantillonnage, puis sélectionnez **Exécuter** pour prévisualiser l'enregistrement.
   Les enregistrements sélectionnés sont ajoutés à la collection de données.
10. Sélectionnez la collection de données pour prévisualiser les enregistrements.
11. Sélectionnez**Publier** pour rendre les données disponibles pour validation.
    Lorsque vous publiez une collection, les données gèlent la conservation et rendent l'ensemble de données disponible pour utilisation via ServiceNow SDK.
12. Sélectionnez **Confirmer** pour rendre votre collection disponible.
    La collecte de données est publiée et disponible pour Mobile SDK évaluation.

Générer des données synthétiques

Créez des données synthétiques avec un exemple d'ensemble de données et une invite via l'IA générative à l'aide de l'application Kit de données Now Assist . Vous pouvez utiliser des données synthétiques pour créer une formation pour un modèle de test ou un ensemble de données d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de données Now Assist** > **Accueil**.
2. Dans la section Générer les données, sélectionnez **Démarrer**.
   La page de génération de données synthétiques s'ouvre et vos tâches précédemment exécutées s'affichent.
3. Générez des données synthétiques en sélectionnant **Nouveau**.
4. Sur la page Ajouter des informations sur la tâche, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Ajouter des informations sur la tâche

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom des données générées.

5. Accédez à **Définir les données** et renseignez les champs requis.

Définir le formulaire de données

Champ	Description
Nom	Département ou secteur d'activité auquel les données appartiennent.
Type	Données que vous souhaitez générer.
Catégorie	Données qui ont été catégorisées par mots clés.
Nombre	Nombre d'enregistrements à générer.

Remarque :
Si vous disposez d'exemples de données, vous pouvez accéder à Sélectionner les exemples de données pour améliorer la précision des données générées. Si vous n'avez pas d'exemples de données, consultez l'aide intégrée au produit pour obtenir des conseils.

6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Ajoutez vos exemples de données en accédant à Définir des colonnes pour générer des données.
Les colonnes sont remplies lorsque vous ajoutez les exemples de données. Si aucun exemple de données n'est disponible, vous devez remplir manuellement les colonnes avec des données.

Sélectionner les exemples de données

Ajoutez les exemples de données disponibles pour améliorer la précision et la pertinence des données générées dans l'application Kit de données Now Assist . Les exemples de données peuvent être conservés, ajoutés à la collection de données ou publiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Sélectionner des exemples de données**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une table et des colonnes, sélectionnez un ensemble de données existant dans le champ Collecte de données.
3. Accédez à la **Continuer** pour sélectionner jusqu'à trois enregistrements.
Les données sont renseignées dans les différentes colonnes.
4. Entrez les descriptions pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez générer les données.
Décrivez les colonnes pour que le grand modèle de langage (LLM) génère des valeurs en conséquence.
5. Définissez le commutateur de la colonne clé sur une colonne.
La colonne clé est requise et utilisée comme base de référence pour créer les données dans les autres colonnes.
6. Accédez à la **Génération des tests** pour prévisualiser un petit nombre d'enregistrements avant de générer un ensemble de données complet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la prévisualisation d'un petit nombre d'enregistrements, vous pouvez effectuer des ajustements avant de générer un ensemble de données complet.

7. Sélectionnez les enregistrements à générer pour le test.
8. Sélectionnez **Démarrer le test**.
   La page des résultats de la génération de données d'aperçu s'affiche. Si vous souhaitez des résultats plus précis, sélectionnez **Définir les données** ou **Sélectionner un exemple de données** pour mettre à jour les critères.
9. Si vous êtes satisfait des résultats de l'aperçu, sélectionnez **Démarrer la génération** pour toutes les données.
   Les données générées sont terminées.

Définir des colonnes pour générer des données

Fournissez des définitions détaillées pour prévisualiser un test pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez que les données génèrent les résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_data_kit.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour des données de meilleure qualité, utilisez moins de 20 colonnes.

Procédure

1. Entrez une description pour chaque colonne pour laquelle vous souhaitez générer des données.
   Décrivez les colonnes pour que le grand modèle de langage (LLM) génère des valeurs en conséquence. Cette description peut inclure une plage et toutes les règles ou limitations à prendre en compte.
2. Activez une colonne en tant que colonne clé.
   La colonne clé est requise et utilisée comme base de référence pour créer des données dans d'autres colonnes.
3. Sélectionnez **Continuer**.
   La page de génération des tests s'ouvre.
4. Accédez à la **génération des tests** pour prévisualiser un petit nombre d'enregistrements avant de générer un ensemble de données complet.
5. Sélectionnez les enregistrements à générer pour le test.
6. Sélectionnez **Démarrer le test**.
   La page des résultats de la génération de données d'aperçu s'affiche. Si vous souhaitez des résultats plus précis, accédez à **Définir des données** ou **Sélectionner un exemple de données** pour mettre à jour les critères.
7. Sélectionnez **Génération de démarrage**.
   Les données générées sont terminées.

Référence Kit de données Now Assist

Rubriques de référence pour Kit de données Now Assist.

Kit de données Now Assist Rôles (sn_data_kit.admin)

Cet utilisateur peut créer, mettre à jour et publier des jeux de données dans Kit de données Now Assist. L'utilisation Kit de données Now Assistde ce rôle est obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Kit de données Now Assist Rôles (sn_data_kit.analyste)

Cet utilisateur peut modifier et enregistrer la vérité fondée dans Kit de données Now Assist. Ce rôle a un accès en lecture seule dans Kit de données Now Assist.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Kit de compétences Now Assist

Utilisez cette option ServiceNow® Kit de compétences Now Assist pour créer et publier des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist. La création de compétences et d'invites personnalisées vous permet d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assistles options de l'IA générative de .

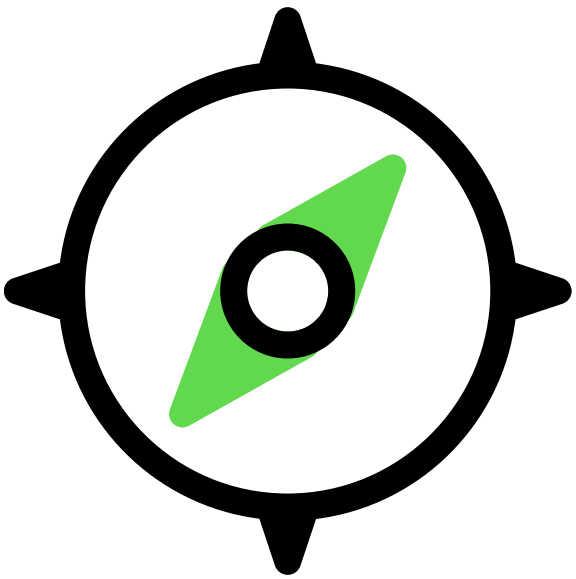
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

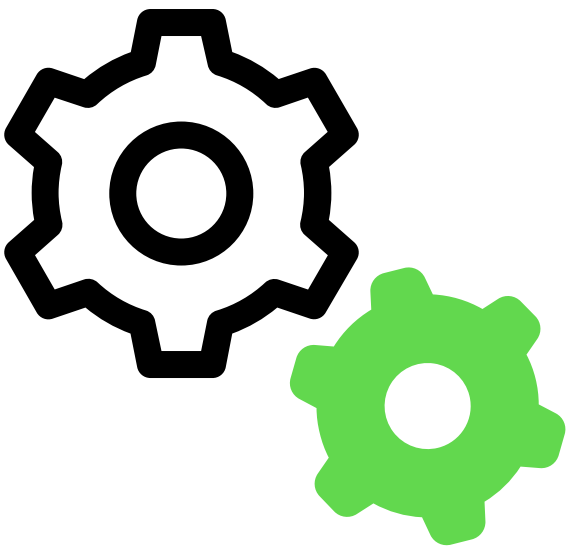
Commencez

Explorer



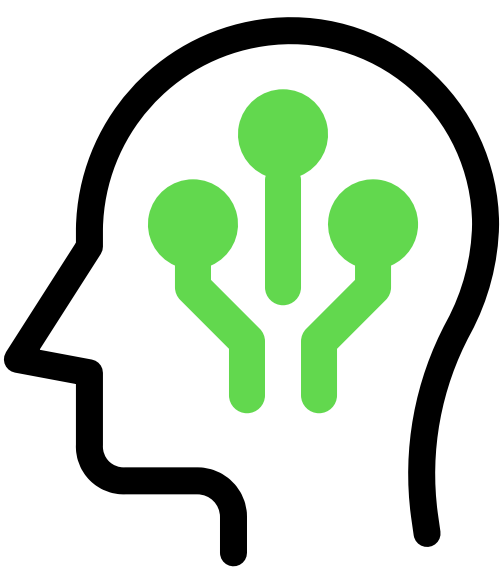
En savoir plus sur les invites efficaces et leur création.

Configurer



Configurez les Kit de compétences Now Assist paramètres d'invite et de déploiement.

Utiliser



Permet Kit de compétences Now Assist de créer des compétences personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour Kit de compétences Now Assist dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d'annulation de l'adhésion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Kit de compétences Now Assist

Le Kit de compétences Now Assist module d'extension vous Now Assist permet de créer et d'activer des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist.

Vue d'ensemble de Kit de compétences Now Assist

Si les compétences du système Now Assist de base ne correspondent pas à vos besoins, vous pouvez les utiliser Kit de compétences Now Assist pour créer des compétences personnalisées. Ces compétences personnalisées vous permettent d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assistles options d'IA générative de .

Obtenir Kit de compétences Now Assist

Pour utiliser Kit de compétences Now Assist, vous devez mettre à jour vos Now Assist modules d'extension dans le Application Manager . Par exemple, mettez à jour votre Now Assist pour ITSM module d'extension vers la Xanadu version.

Vous devez également affecter le rôle sn_skill_builder.admin à toute personne qui utilise Kit de compétences Now Assist.

Kit de compétences Now Assist utilisateurs

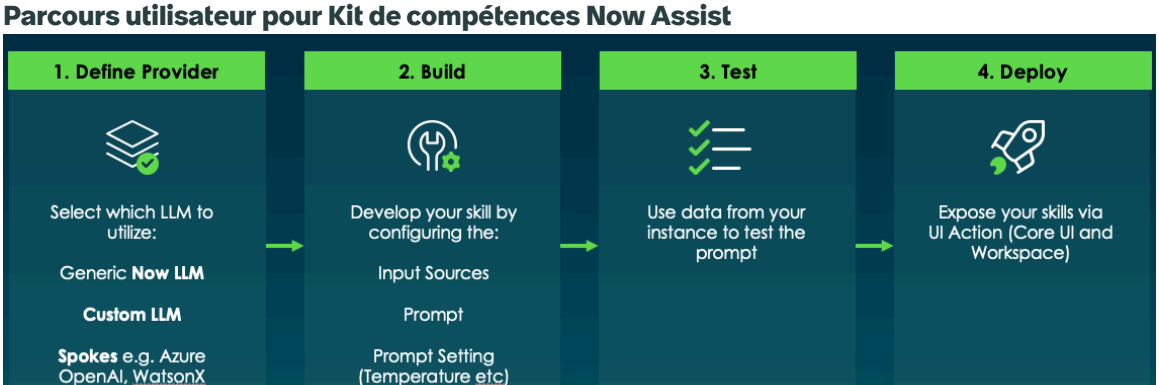
Utilisateurs Kit de compétences Now Assist

Utilisateur	Description
Développeur IA	Les développeurs IA gèrent le développement des compétences dans Kit de compétences Now Assist. Ils créent de nouvelles compétences, écrivent les invites et configurent les paramètres de compétences.
Now Assist administrateur	Now Assist Les administrateurs activent les compétences publiées.

Workflow Kit de compétences Now Assist

Le diagramme suivant montre le parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist.

Parcours utilisateur pour Kit de compétences Now Assist



1. Définir le fournisseur

   Vous devez comprendre les avantages et les inconvénients potentiels de chaque grand modèle de langage (LLM) que vous envisagez d'utiliser.

2. Créer l'invite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez connaître l'architecture de votre Now Assist instance et être en mesure de définir d'où proviennent les données d'entrée. Vous devez également avoir une compréhension des principes fondamentaux du LLM pour créer une invite efficace.

3. Tester l'invite

   Kit de compétences Now Assist vous permet de tester votre invite à partir de l'éditeur.

4. Déployer la compétence

   Kit de compétences Now Assist vous permet de déployer votre compétence directement sur une action d'interface utilisateur.

Kit de compétences Now Assist avantages

Kit de compétences Now Assist avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez des solutions personnalisées en créant une compétence ou un workflow personnalisé.	Créer une compétence	Développeur IA
Créez et modifiez des invites pour les compétences et configurez l'emplacement d'où vous souhaitez importer des données pour augmenter votre invite.	Créer une invite	Développeur IA
Testez et itérez sur votre compétence avant de l'activer.	Tester une invite	Développeur IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Kit de compétences Now Assist, consultez :

- Configurer Kit de compétences Now Assist
- Utiliser Kit de compétences Now Assist

Directives générales pour Kit de compétences Now Assist

Des directives générales sont disponibles Kit de compétences Now Assist.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble des directives

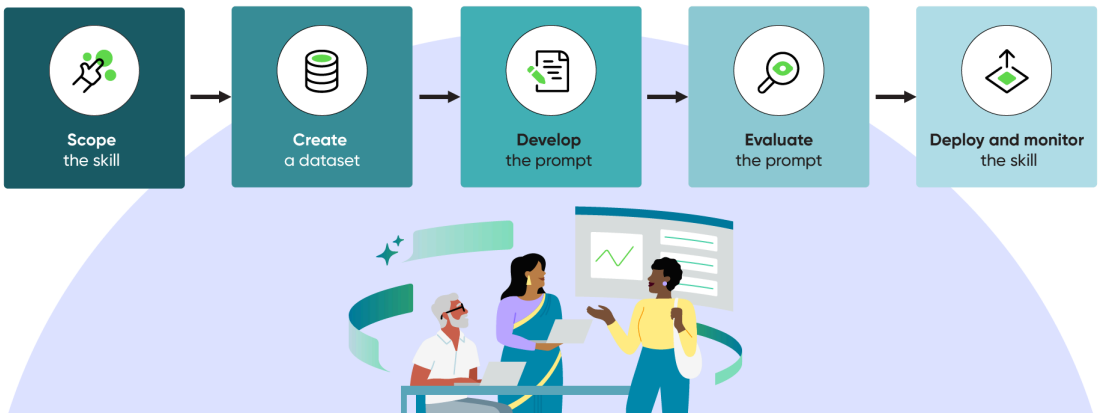
Pensez au processus de création d'une compétence personnalisée comme ayant les phases suivantes :

1. Définition du champ d'application de la compétence
2. Collecter des données et créer un ensemble de données
3. Développer l'invite
4. Réalisation d'une évaluation du rendement
5. Déploiement et surveillance de la compétence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes de la création d'une compétence personnalisée



Vous devez adopter un état d'esprit axé sur les données lorsque vous développez une compétence. Un état d'esprit axé sur les données signifie mettre l'accent sur les décisions fondées sur des preuves et minimiser les spéculations sur la façon dont un grand modèle linguistique (LLM) peut interpréter la formulation spécifique d'une invite.

Kit de compétences Now Assist nécessite des compétences intermédiaires en ingénierie rapide. Si vous n'êtes pas développeur, vous devez vous équiper des connaissances pertinentes avant de travailler avec cet outil.

Vous trouverez des informations et des info-bulles utiles à de nombreux endroits dans le produit. Utilisez ces informations pour comprendre comment utiliser l'outil plus efficacement.

Pour s'assurer qu'il y a une séparation appropriée des tâches, un développeur ou un praticien de l'IA générative crée la compétence, puis la publie. Une fois la compétence publiée, un Now Assist Admin activera la compétence afin qu'elle s'affiche aux points de contact configurés et qu'elle soit disponible pour utilisation.

Définition du champ d'application de la compétence

La définition du champ d'application de la compétence avant de la créer permet de déterminer les exigences nécessaires pour la compétence et les résultats attendus.

Avant de commencer

Avant de commencer à créer une compétence personnalisée avec Kit de compétences Now Assist, vous devez d'abord passer en revue les compétences du système de base disponibles dans la Now Assist Admin console. Utilisez ces compétences préexistantes dans la mesure du possible.

Conditions préalables de l'utilisateur

Kit de compétences Now Assist est destiné à être utilisé par un développeur ou une personne ayant de l'expérience dans l'utilisation de l'IA générative. Étant donné que vous devez écrire le modèle d'invite initial, vous devez :

1. Connaître l'ingénierie rapide, notamment :

- Être familier avec le développement et les tests de systèmes d'apprentissage machine.
- Avoir des attentes éclairées sur le comportement et les capacités d'un grand modèle de langage (LLM) incité. Vous devez comprendre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La nature fondamentalement probabiliste des LLM.
- Ces performances peuvent varier considérablement d'un LLM à l'autre et d'une tâche cible à l'autre.

- Avoir de l'expérience ou une formation en rédaction et en évaluation d'invites pour les LLM.

2. Avoir une compréhension approfondie du cas d'utilisation qu'ils essaient de résoudre et du profil pour lequel ils développent la compétence.

Conception

Avant de commencer à créer une compétence personnalisée, vous devez réfléchir à la conception globale et documenter les exigences. Considérez ce qui suit :

1. Que voulez-vous que la compétence fasse précisément ?
   - Quelles seront les entrées dans le modèle ?
   - Quelles doivent être les sorties du modèle ? (Contenu et format)
   - Qui utilisera la compétence ?
   - Comment pouvez-vous caractériser le succès ?
2. Que voulez-vous que le modèle fasse ?
   - Il est utile de réfléchir aux risques et aux inconvénients possibles de l'utilisation des sorties de l'IA générative afin de pouvoir essayer de vous en prémunir pendant le développement et les tests.
   - Il vaut la peine d'énumérer tous les comportements de modèle spécifiques (sorties LLM) qui seraient préjudiciables ou nuisibles dans votre cas d'utilisation spécifique.

Création d'un jeu de données à l'aide de Kit de compétences Now Assist

Utilisez ces directives pour créer un ensemble de données efficace. Avoir un ensemble de données efficace donne de meilleurs résultats pour votre invite.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble de la création de l'ensemble de données

Une approche axée sur les données pour le développement des compétences repose sur la collecte d'un ensemble de données de haute qualité pour développer et tester la compétence. Lorsque vous utilisez Kit de compétences Now Assist, vous pouvez également tirer parti des options existantes de pour Now Platform créer un jeu de données de haute qualité.

Lorsque vous collectez des données à cette fin, vous devez vous efforcer de créer des ensembles de données qui sont :

1. Représentant de l'environnement de déploiement prévu de la compétence. Les données doivent :
   - Cherchez à refléter la distribution attendue des entrées dans l'environnement de déploiement.
   - Capturez la variance le long de plusieurs axes identifiés, par exemple, la longueur d'entrée, l'urgence.
   - Incluez tous les exemples d'entrées connues pour être importantes pour le cas d'utilisation.
   - Considérez des cas limites (qui peuvent être rares) mais qui sont soupçonnés de causer des problèmes, par exemple, de longs exemples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dimensionné de manière appropriée pour l'appétence de l'équipe au risque.
   - Il est possible de développer et de déployer une compétence avec peu de données. Cependant, un manque de données crée plus d'incertitude quant aux performances de la compétence dans le déploiement.
   - Vous devez penser comme des statisticiens et produire des intervalles de confiance pour tous les scores de performance associés et inciter les comparaisons.
3. Isolé des données utilisées pour développer et écrire les invites.
   - Vous devez diviser les données collectées en ensembles de développement et de test. En fractionnant les données, vous protégez certaines données uniquement à des fins d'évaluation.
   - Si vous utilisez toutes les données pendant le processus d'élaboration de l'invite, votre évaluation finale de la compétence est biaisée, ce qui signifie qu'elle surestime les performances. Ce biais est dû à un phénomène connu sous le nom de surajustement rapide.

Développer l'invite

Utilisez les directives pour vous aider à créer une invite pour votre compétence. Une invite spécifique, claire et contextuelle donne de meilleurs résultats.

Vue d'ensemble du développement d'invite

En tant qu'ingénieur d'invite, vous devez prendre des décisions de développement en examinant les sorties du modèle qui sont générées en réponse à une invite appliquée à de nombreuses entrées différentes. Cependant, il existe encore certaines directives qui peuvent aider les utilisateurs à se lancer dans la conception d'invites.

1. Soyez précis

   Définissez clairement le résultat souhaité. Soyez précis sur la tâche que vous souhaitez que le modèle remplisse. Identifiez clairement les entrées que vous fournissez au modèle et spécifiez la sortie que vous attendez du modèle (y compris la mise en forme).

2. Inclure le bon contexte

   Fournir des informations générales et un contexte pertinents pour l'accomplissement de la tâche. Ces informations peuvent générer une réponse plus ciblée.

3. Utilisez un langage clair

   Utilisez un langage précis et sans ambiguïté lors de la rédaction de l'invite.

4. Inclure les démonstrations

   Si possible, essayez de fournir des exemples complets ou des démonstrations dans l'invite suivant les instructions pour illustrer ce que vous voulez que le modèle produise. Les démonstrations sont un moyen puissant d'augmenter la probabilité de générer un résultat souhaitable. Cependant, les performances changent en fonction des démonstrations sélectionnées.

5. Démarrez des variantes simples et testez

   Décomposez les tâches complexes en instructions plus petites et plus claires. Avoir une approche contrôlée et itérative. Expérimentez différentes structures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres considérations

- Des différences subtiles dans la formulation peuvent entraîner des différences substantielles dans les performances. Essayer de raisonner sur la façon dont un grand modèle de langage (LLM) peut « interpréter » les instructions d'une invite ne vous mène pas loin. Le choix spécifique de formulation de l'invite qui fonctionne le mieux dépend du modèle sous-jacent et devrait idéalement être choisi en fonction des preuves (c'est-à-dire en examinant de nombreux résultats).
- Dans des contextes de données contraintes, vous devez développer de manière itérative plusieurs invites candidates à l'aide des données de développement, puis mesurer les performances de chaque invite candidate sur le jeu de tests, en choisissant la meilleure.

Évaluation de l'invite

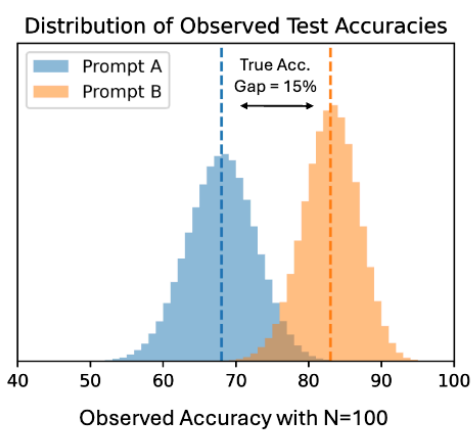
L'évaluation de l'invite est un processus continu qui se produit pendant et après le développement et l'achèvement de l'invite.

Vue d'ensemble de l'évaluation de l'invite

Pour déterminer l'efficacité de votre invite, vous devez évaluer des lots de données de test. Vous devez copier les réponses générées par le modèle et effectuer des évaluations en dehors de Kit de compétences Now Assist.

Pendant le développement d'invite

Une évaluation continue et improvisée doit avoir lieu parallèlement à l'élaboration de l'invite. Cette évaluation continue vous permet d'adapter l'invite en fonction des sorties de modèle observées. Il peut être tentant de tester une modification d'une invite par rapport à un ou deux exemples, cependant, pour éviter de réagir au bruit, vous devez examiner des lots plus importants et considérer la signification statistique des différences de performances que vous avez observées.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

Évaluation finale des performances

Avant de déployer une compétence, vous devez tester l'invite sur un lot représentatif de données qui a été isolé du processus de développement, c'est-à-dire des données de « test ». Vous souhaitez utiliser des données de test isolées en raison d'un phénomène connu sous le nom de surajustement d'invite. La modification itérative d'une invite en fonction des sorties du modèle générées sur les mêmes données que celles utilisées pour le test

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut entraîner une surestimation significative des performances. Ce résultat est dû au fait que l'invite peut devenir trop spécialisée dans les exemples spécifiques utilisés dans le développement. Même si l'effet est généralement moins spectaculaire que ce qui se produit lors de l'ajustement des paramètres du modèle d'apprentissage automatique à un ensemble de données de test, il est ancré dans les mêmes principes sous-jacents et doit être évité.

Mesures d'évaluation

La sélection des bonnes mesures pour l'évaluation est une considération importante. La liste suivante fournit quelques approches, chacune pouvant être plus ou moins appropriée selon le cas d'utilisation.

- Évaluation basée sur la classification des générations courtes

  Cette approche nécessite des enregistrements étiquetés, et elle fonctionne mieux lorsque les étiquettes sont courtes et bien définies « bonnes réponses », par exemple, vrai ou faux, choix multiples ou sélection de catégorie. Dans ces cas, les sorties du modèle peuvent généralement être analysées et formatées, puis des mesures telles que la précision, le rappel, les scores F1, etc. peuvent être directement calculées.

- Évaluation des générations plus longues

  La plupart des cas d'utilisation de l'IA générative les plus intéressants nécessitent des générations de modèles plus longues, et il existe de nombreuses « bonnes réponses » possibles. Dans ces cas, le résultat peut être noté (par des évaluateurs humains) selon plusieurs axes différents, par exemple :

  - Fidélité

    Le texte généré est-il fidèle au contexte fourni dans l'invite de compétence ? (Le contraire de la fidélité est l'hallucination, c'est-à-dire que le modèle injecte des informations hors contexte.)

  - Exactitude

    Le texte généré est-il correct par rapport à l'instruction de compétence ?

  - Serviabilité

    Le texte généré est-il utile par rapport à la tâche que la compétence souhaite accomplir ? (L'utilité est subjective, mais il est important d'essayer de mesurer. Pour le faire correctement, il faut une solide compréhension des besoins des personnes qui utiliseront finalement la compétence.)

  - Maîtrise

    Le texte généré est-il grammaticalement correct ? A-t-il des fautes de frappe, des problèmes de cohérence, etc.

Remarque :
Il est utile de noter ces propriétés sur une échelle, comme 1-5, plutôt qu'avec oui ou non.

Déploiement et surveillance de la compétence

Après avoir évalué l'invite, vous pouvez déployer la compétence personnalisée et surveiller son efficacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Kit de compétences Now Assist Vue d'ensemble du déploiement et de la surveillance

Vous devez créer et évaluer la compétence dans une instance de sous-production. Une fois que vous êtes satisfait de l'évaluation finale des performances sur un lot de données de test en sous-production, vous pouvez commencer à déplacer une compétence vers le déploiement.

1. Identifiez les points de contact où les compétences peuvent être mises en évidence pour être disponibles à l'utilisateur final. Configurez les paramètres de déploiement en conséquence.
2. Effectuez des tests utilisateur de bout en bout en sous-production pendant un certain temps et avec différents utilisateurs et entrées.
3. Une fois les résultats acceptables, déployez la compétence dans l'instance de production.
4. Surveillez la compétence.

Exemple de cas d'utilisation pour Kit de compétences Now Assist

En tant que développeur IA, vous pouvez créer des compétences personnalisées avec Kit de compétences Now Assist. Pour cet exemple, créez une compétence personnalisée pour la synthèse d'incidents enfants.

En tant que développeur IA, vous devez créer une compétence pour la synthèse des incidents enfants. La création de cette compétence peut vous aider à organiser et à comprendre plusieurs incidents liés au même parent.

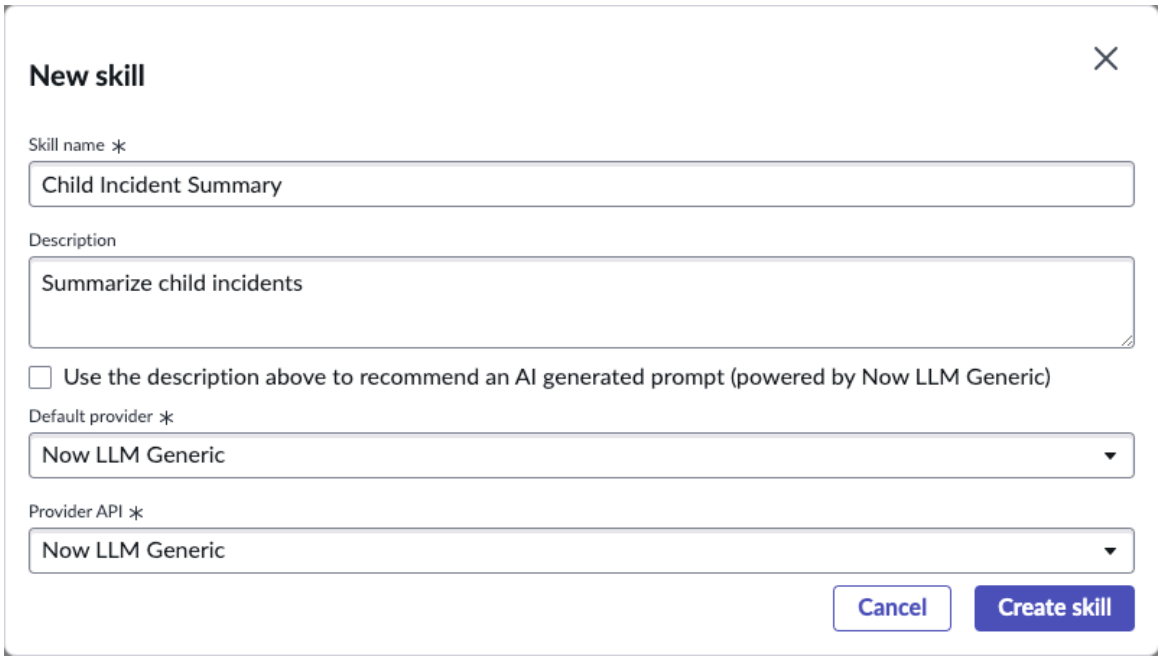
Créer et configurer la compétence

Pour créer la compétence :

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Renseignez les champs du formulaire. Les informations suivantes sont utilisées pour remplir le formulaire de cet exemple :
   - Nom de la compétence : Synthèse des incidents enfants
   - Description : résumé des incidents enfants
   - Fournisseur par défaut : Now LLM générique
   - API du fournisseur : Now LLM générique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Créer une compétence**.

Après avoir créé la compétence, vous devez configurer les paramètres de celle-ci.

1. **Sélectionnez Configurations**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser. Pour cet exemple, vous pouvez sélectionner `llm_generic`.
3. Sélectionnez une température comprise entre 0 et 1 pour déterminer le caractère aléatoire et créatif de la sortie, par exemple 0,2.

Développer l'invite

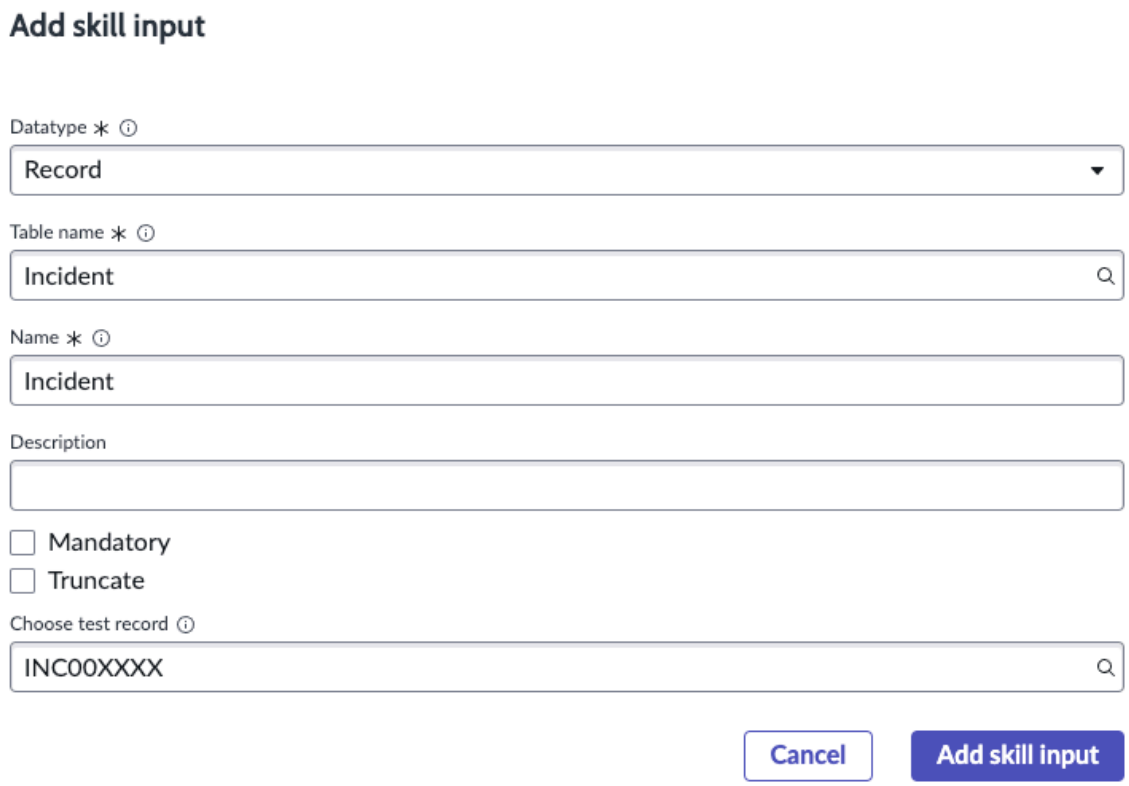
Une fois la compétence créée et les paramètres configurés, vous devez développer l'invite. Pour suivre cet exemple, vous pouvez utiliser l'invite suivante :

Vous êtes un représentant du service clientèle. Résumez les incidents enfants de l'incident parent ci-dessous. Le résumé doit contenir les principaux problèmes et l'impact sur tous les incidents enfants, en mettant en évidence les schémas, les problèmes récurrents ou les valeurs aberrantes importantes. Lors de la synthèse, veuillez tenir compte des éléments suivants : Description brève de l'incident parent : {{incident.short_description}} Description de l'incident parent : {{incident.description}} Voici les détails de l'incident enfant : {{ChildIncidents.output}}

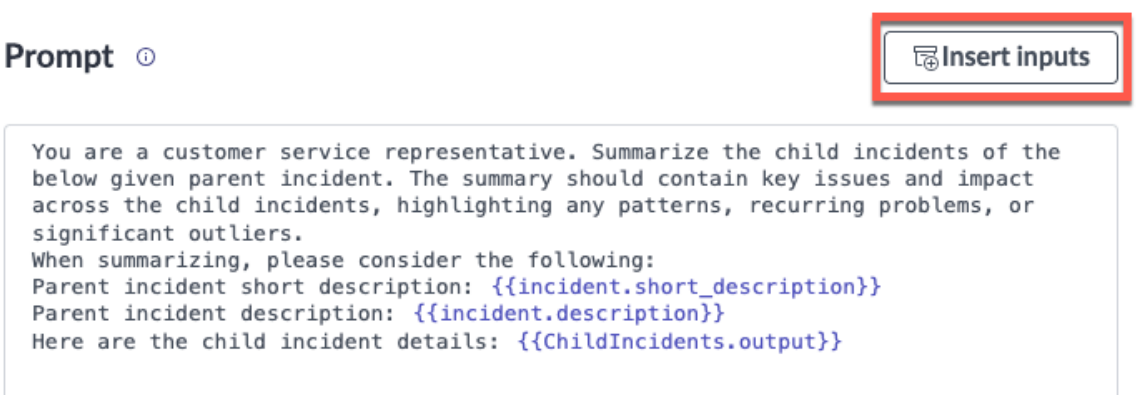
Sélectionnez les **entrées** pour la compétence. Pour cet exemple, l'enregistrement est sélectionné comme entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez Insérer des entrées pour l'invite.



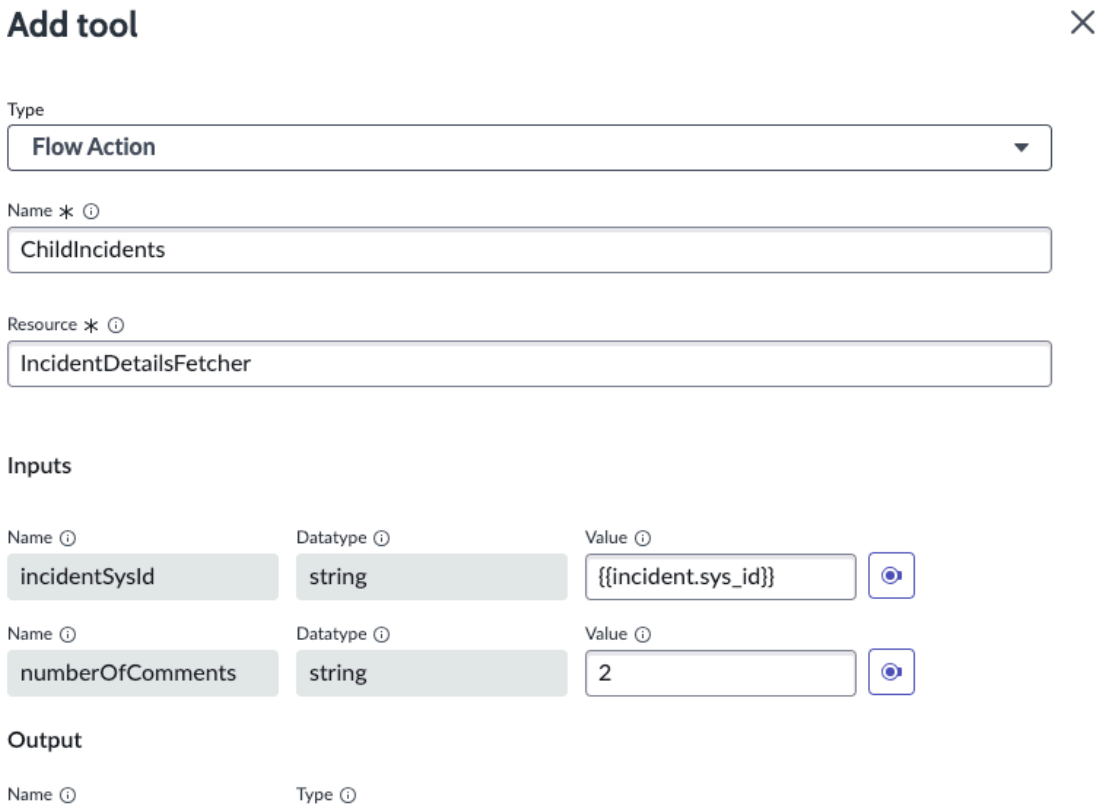
Pour cet exemple, l'élément suivant est utilisé :

Description brève de l'incident parent : {{incident.short_description}} Description de l'incident parent : {{incident.description}} Voici les détails de l'incident enfant : {{ChildIncidents.output}}

Sélectionnez les outils pour la compétence. Pour cet exemple, sélectionnez Action de flux et la ressource de flux IncidentDetailsFetcher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer les options de déploiement des compétences

L'étape suivante consiste à configurer les options de déploiement des compétences. Ces options vous permettent de choisir où trouver la compétence dans Now Assist Admin.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
2. **Sélectionnez Paramètres de déploiement**.
3. Activez l'administrateur pour activer la compétence en sélectionnant la case à cocher **Action d'interface**Interface utilisateur principale utilisateur.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tester et publier la compétence

Il est important de tester votre invite de compétence pour vous assurer que le bon type de données est extrait.

1. Sélectionnez **Exécuter les tests**.
2. Choisissez un enregistrement ou un incident.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Regardez la réponse.

Pour voir les données qui ont été apportées à l'invite à partir de vos entrées de compétences et outils, vous pouvez consulter l'onglet d'invite ancrée.

Si tout semble correct, sélectionnez **Finaliser l'invite**. Une fois que vous avez finalisé l'invite et que vous êtes prêt à l'implémenter, sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la compétence

Une fois que vous avez testé, finalisé et publié votre compétence, un administrateur doit l'activer dans Now Assist Admin. Pour en savoir plus sur l'activation des compétences, reportez-vous à la section Activer une compétence.

Configurer Kit de compétences Now Assist

Configurez les invites et les compétences pour Kit de compétences Now Assist.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour utiliser Kit de compétences Now Assist, vous devez mettre à jour vos Now Assist modules d'extension dans le Application Manager . Par exemple, mettez à jour votre Now Assist pour ITSM module d'extension vers la Xanadu version.

Une fois le module d'extension installé, la configuration d'une compétence dans Kit de compétences Now Assist. Tout d'abord, vous devez configurer la façon de déployer la compétence. Vous devez ensuite configurer l'invite.

Configurer une invite de compétence

Configurez votre invite de compétence pour définir le modèle utilisé, ainsi que le caractère aléatoire et créatif de la réponse.

Avant de commencer

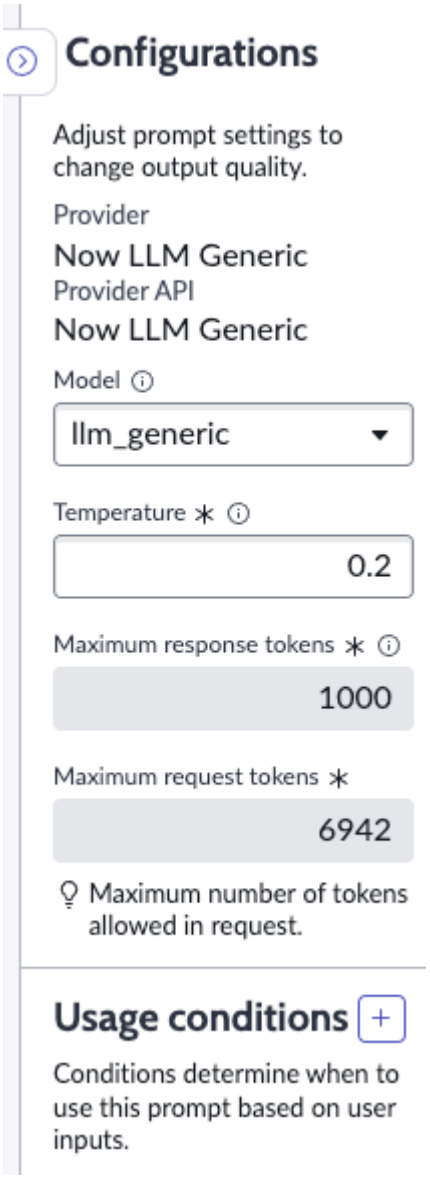
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez configurer.
3. **Sélectionnez Configurations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configurations

Champ	Description
Modèle	Le modèle est le grand modèle de langage (LLM) que vous souhaitez utiliser pour l'invite.
Température	La température détermine le caractère aléatoire et créatif de la sortie. Plus la valeur est élevée, plus le caractère aléatoire est élevé. La valeur doit être comprise entre 0 et 1.
Jetons de réponse maximum	Le nombre maximum de jetons que le modèle peut renvoyer. Si vous utilisez Now LLM Service, la valeur maximale est 1 000.
Jetons de demande maximum	Le nombre maximum de jetons autorisés dans une demande.

5. Ajoutez **des conditions d'utilisation** pour déterminer quand utiliser l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez configuré vos paramètres de compétence, vous pouvez tester vos compétences. Pour en savoir plus sur le test des compétences, reportez-vous à la section Tester une invite.

Configurer les paramètres de déploiement des compétences

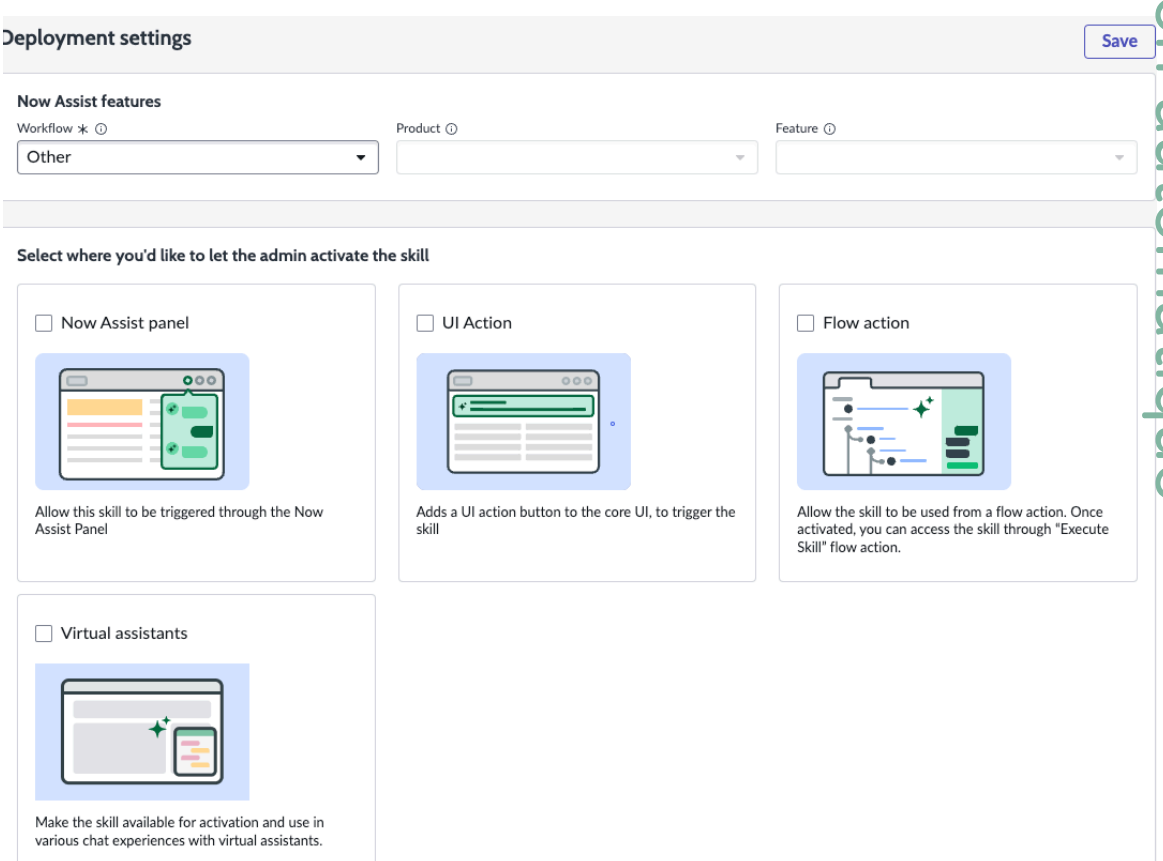
Configurez les paramètres de déploiement de la compétence que vous créez. Les paramètres de déploiement vous permettent de choisir l'emplacement où l'administrateur peut trouver la compétence dans Now Assist Admin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
4. Sélectionnez **Informations générales**.
   Cette section affiche les informations que vous avez ajoutées lors de la création de la compétence. Vous pouvez modifier le nom et la description de la compétence ici.
5. **Sélectionnez Paramètres de déploiement**.



6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Paramètres de déploiement

Champ	Description
Workflow	Catégorie de haut niveau à laquelle cette compétence appartient, telle que **Technologie**, **Employé**, **Créateur** ou **Plateforme**. Vous pouvez également sélectionner **Autre** si aucune des catégories ne convient. Le workflow que vous choisissez est l'endroit où la compétence apparaît dans la Now Assist Admin console.
Produit	Produit spécifique dans lequel cette compétence fonctionne, tel que ITSM, ITOM, Prestation de services RHNow Assist Admin, .
Fonctionnalité	La fonctionnalité sur laquelle la compétence est utilisée, telle que Messagerie instantanée d'agent, Knowledge, Agent virtuel. Vous pouvez également définir une fonctionnalité personnalisée si nécessaire.
Nom	Nom de la fonctionnalité.
Description	Description de la fonctionnalité.

7. Sélectionnez l'emplacement à partir duquel vous souhaitez que l'administrateur active la compétence.
   - Panneau Now Assist
   - Action d'interface utilisateur
   - Action de flux
   - Assistant virtuel

     Pour en savoir plus sur Now Assist dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Configuring assistants overview .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir configuré les paramètres de compétence, vous pouvez publier votre compétence. Pour en savoir plus sur les compétences en matière de publication, consultez Finaliser et publier une compétence

Utiliser Kit de compétences Now Assist

Utilisez cette fonction Kit de compétences Now Assist pour créer et publier des invites et des compétences personnalisées pour Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une compétence

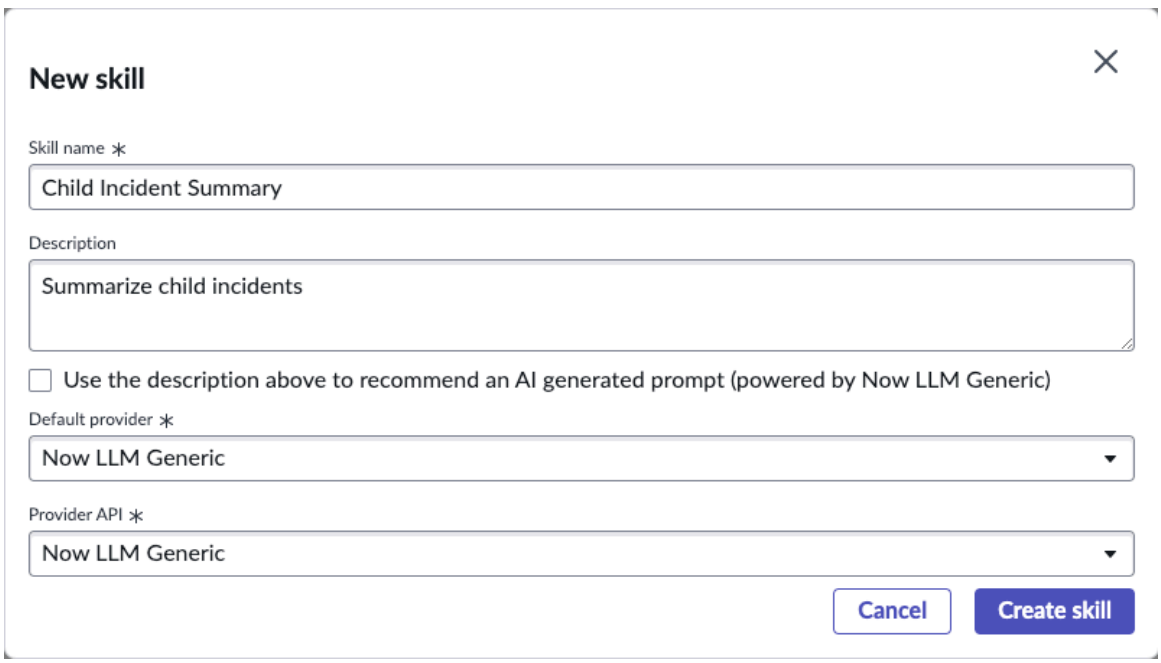
Créez une compétence personnalisée pour Now Assist. La création d'une compétence personnalisée vous permet d'avoir une plus grande flexibilité avec Now Assistles options de l'IA générative de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle compétence**.
3. Renseignez les champs du formulaire.



Formulaire Nouvelle compétence

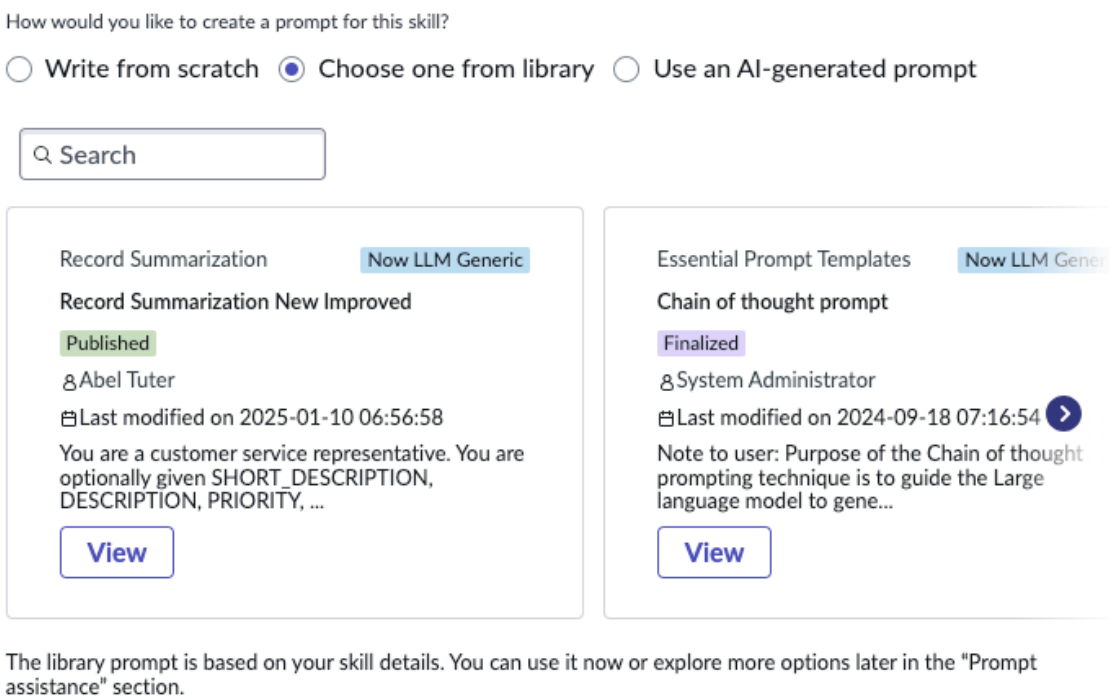
Champ	Description
Nom de la compétence	Nom pour la compétence.
Description	Description de la compétence.
Fournisseur par défaut	Fournisseurs disponibles : ○ Now LLM Service ○ LLM externe ▪ Spokes ▪ LLM personnalisé Pour plus d'informations sur la configuration d'un grand modèle de langage (LLM) personnalisé, consultez Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Spokes prédéfinis disponibles qui vous permettent de vous connecter à un LLM externe : ○ Spoke d'IA générative pour Microsoft Azure et OpenAI ○ Spoke par IA générative d'OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite et Vertex AI) **Remarque :** Les spokes ne consomment Hub d'intégration pas de transactions. Les rayons consomment des assistances.
API du fournisseur	Fournisseur de l'API pour le LLM que vous avez choisi.

4. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez créer l'invite pour la compétence.
   - Écrire à partir de zéro
   - Sélectionnez-en un à partir de la bibliothèque
     a. Recherchez l'invite que vous souhaitez utiliser.
     b. Sélectionnez Afficher.
     c. Sélectionnez Utiliser l'invite.
   - Utiliser une invite générée par l'IA



5. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Ajoutez des entrées et des sorties de compétences.
7. Sélectionnez **Accéder au résumé**.
8. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

Que faire ensuite

Après avoir créé la compétence, vous devez la configurer. Pour en savoir plus sur la configuration d'une compétence, reportez-vous à la section Configurer une invite de compétence.

Si vous n'avez pas besoin de définir de configurations pour votre compétence, vous pouvez créer votre invite de compétence et vos outils. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Créer une invite et Ajouter un outil.

Cloner et modifier une compétence ServiceNow

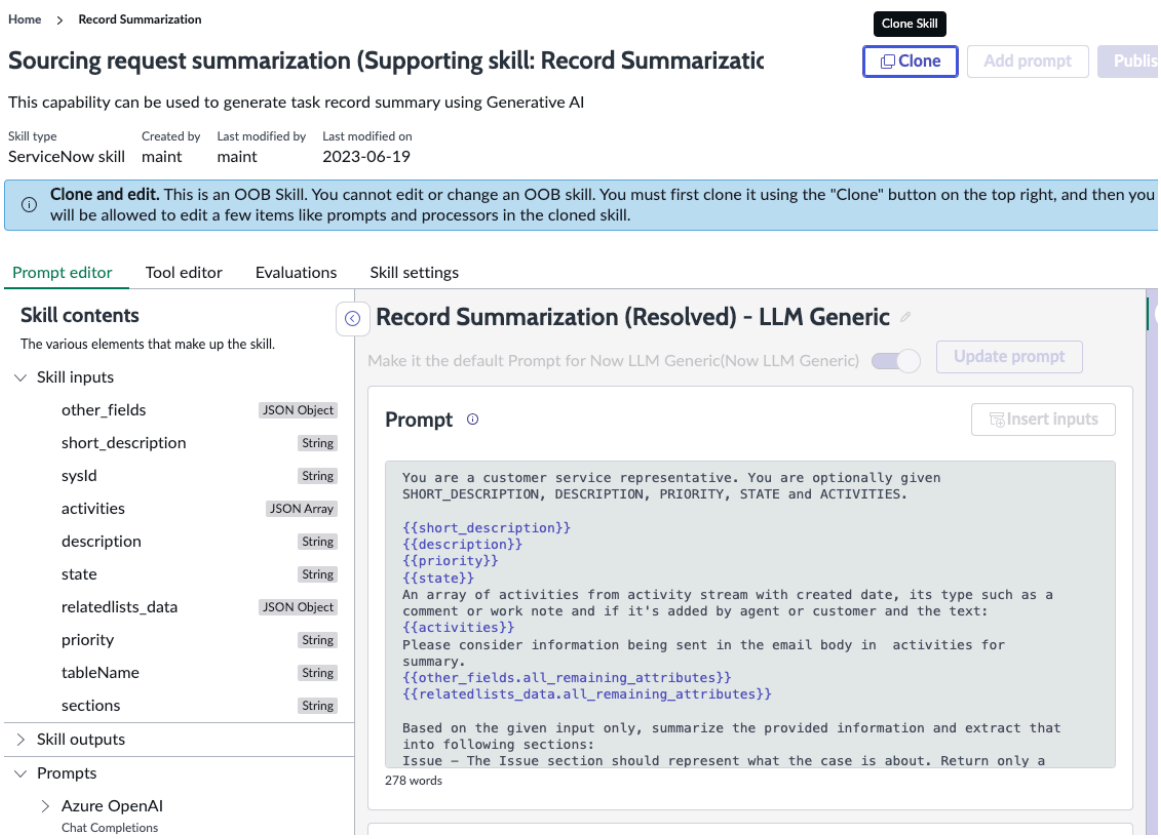
Les compétences éligibles fournies dans les applications Now Assist de ServiceNow peuvent être clonées dans le kit de compétences Now Assist afin que vous puissiez modifier l'invite ou changer le fournisseur de service IA. La modification de l'invite vous permet d'organiser la mise en forme et le contenu de la réponse LLM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionner *`ServiceNow`* **des compétences**
3. Sélectionnez la *`ServiceNow`* compétence que vous souhaitez cloner.
4. Sélectionnez **Cloner**.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Cloner la compétence

Champ	Description
Nom de la compétence	Nom pour la compétence.
Description	Description de la compétence.
Fournisseur par défaut	Fournisseurs disponibles : ○ Now LLM Service ○ LLM externe ▪ Spokes ▪ LLM personnalisé Pour plus d'informations sur la configuration d'un grand modèle de langage (LLM) personnalisé, consultez Configurer un connecteur LLM (Large Language Model) générique Spokes prédéfinis disponibles qui vous permettent de vous connecter à un LLM externe : ○ Spoke d'IA générative pour Microsoft Azure et OpenAI ○ Spoke par IA générative d'OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite et Vertex AI) **Remarque :** Les spokes ne consomment Hub d'intégration pas de transactions. Les rayons consomment des assistances.
API du fournisseur	Fournisseur de l'API pour le LLM que vous avez choisi.

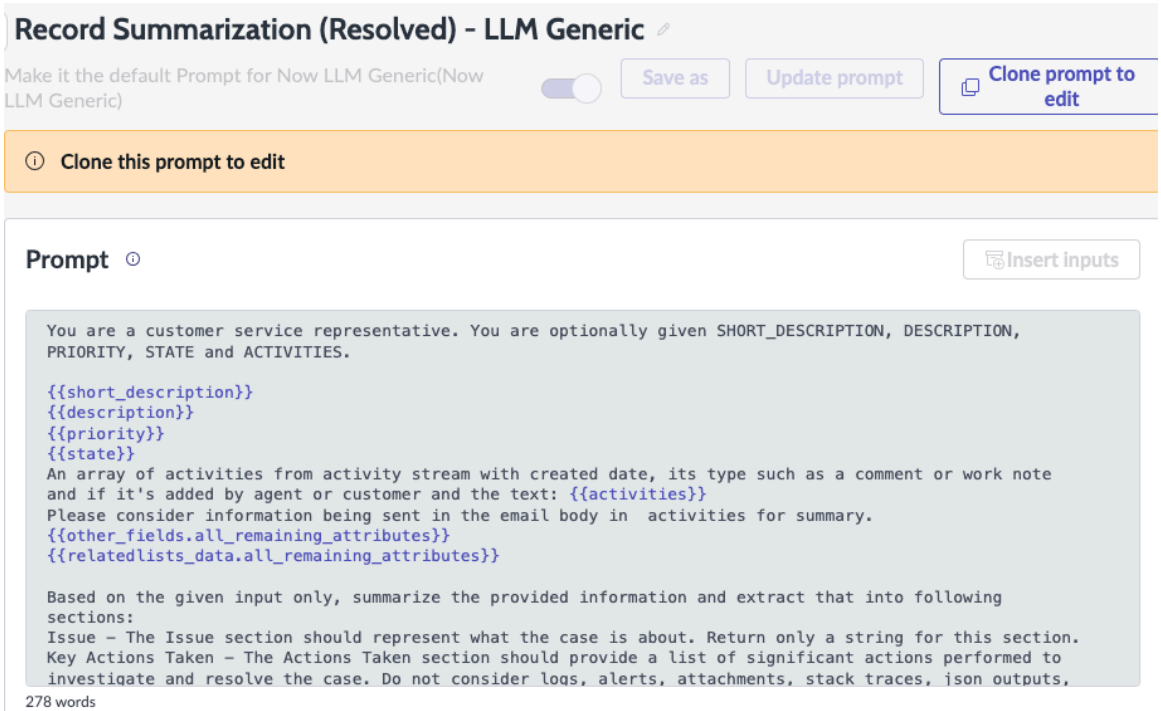
6. Sélectionnez **Cloner**.

Remarque : Lorsque vous clonez une compétence, vous ne pouvez pas modifier les entrées de compétences, les sorties de compétences, les outils ou les paramètres de déploiement.

7. **Facultatif :** Sélectionnez **Invite de clone** pour modifier l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de compétence** .
9. **Facultatif :** Modifiez le fournisseur par défaut en sélectionnant le bouton bascule.

Que faire ensuite

Créez votre invite de compétences. Pour en savoir plus sur la création d'une invite, reportez-vous à la section Créer une invite.

Après avoir cloné et modifié la compétence et l'invite, vous pouvez évaluer votre invite. Pour en savoir plus sur l'évaluation d'une invite, reportez-vous à la section Évaluer une invite.

Créer une invite

Après avoir créé une compétence personnalisée, créez une invite. La création d'une invite vous permet de choisir les entrées de compétence à utiliser, ainsi que le type d'outil.

Avant de commencer

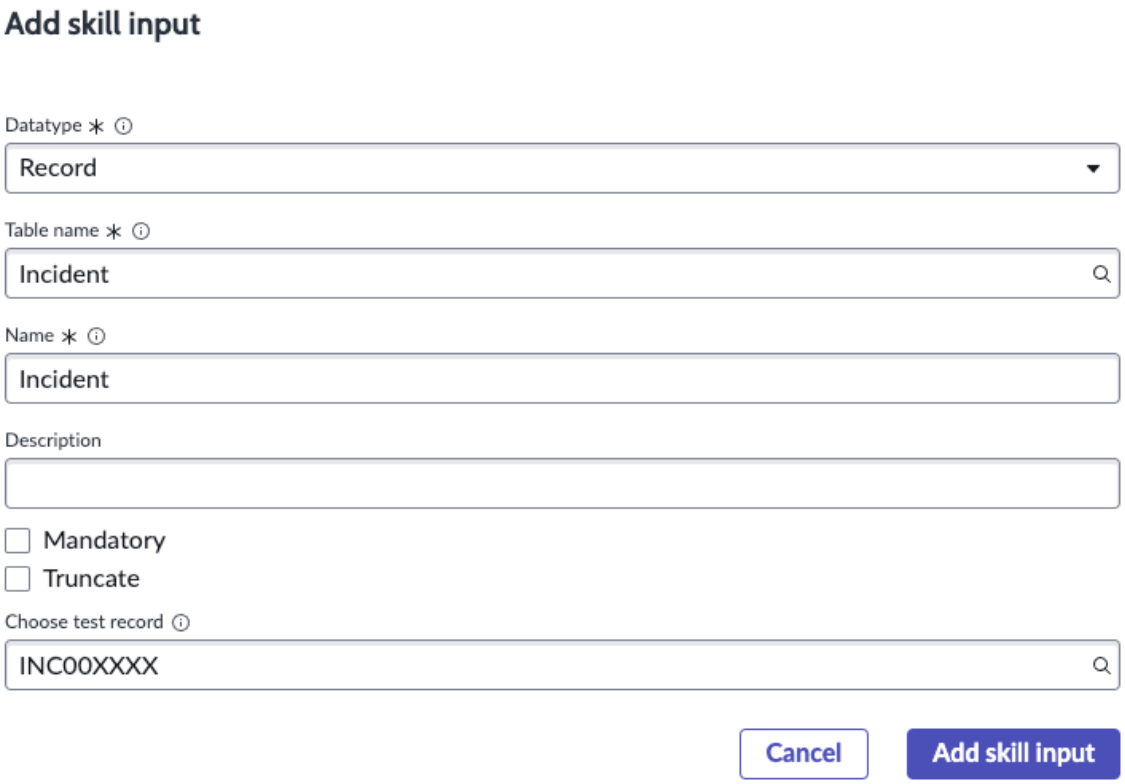
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous souhaitez créer une invite.
3. Sélectionnez l'icône Modifier (icône et nommez l'invite.
4. Écrivez l'invite.
5. **Sélectionnez Entrées de compétences**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Options d’entrée de compétences

Type d'entrée	Description
Datatype	○ Enregistrement ○ Chaîne ○ Numérique ○ Booléen ○ Tableau simple ○ Objet JSON ○ Tableau JSON
Nom	Nom pour l’entrée.
Description	Description de l’entrée.
Obligatoire	L’option Obligatoire signifie que vous devez fournir une valeur pour l’entrée lorsque vous exécutez la compétence.
Tronquer	L’option Tronquer signifie que, si votre invite est trop grande, le contexte de l’invite sera raccourci pour s’adapter à la longueur du contexte du modèle.
Pour les enregistrements	
Nom de la table	Nom pour la table.
Choisir un enregistrement de test	Enregistrement utilisé pour tester l’invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'entrée	Description
Pour les chaînes, numérique. Booléen, tableau simple, objet JSON, tableau JSON	
Valeurs	Valeurs utilisées pour tester l'invite.

6. Sélectionnez **Ajouter une entrée de compétence**.
7. Sélectionnez **Insérer des entrées**.
   Les options d'entrée changent en fonction du type de données que vous choisissez.
8. Recherchez les entrées que vous souhaitez utiliser pour l'invite.
   Par exemple, vous pouvez rechercher la brève description ou la priorité de l'incident.
9. Si vous n'êtes pas prêt à finaliser l'invite et à publier la compétence, sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer sous**.

Que faire ensuite
Une fois que vous avez créé une invite, vous devez la tester. Pour en savoir plus sur le test de votre invite, reportez-vous à la section Tester une invite.

Ajouter un outil

Ajoutez et gérez visuellement des outils dans l'éditeur d'outils, y compris des branches de décision, pour exécuter différents outils pour votre compétence. L'ajout de branches de décision entre les outils vous permet de définir les conditions qui doivent être remplies pour qu'un outil s'exécute. Si aucune condition n'est remplie, l'étape de branche par défaut est exécutée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un outil est un utilitaire configuré pour convertir des entrées de compétences en sorties de compétences. Les sorties de l'outil peuvent être référencées dans un modèle d'invite pour introduire un contexte à une invite. L'entrée d'un outil peut être une entrée de compétence ou la sortie d'un autre outil.

Vous pouvez utiliser l'éditeur d'outils pour configurer des outils et les lier les uns aux autres.

Les nœuds de décision vous permettent d'exécuter différents outils, en fonction de la logique de la branche. Un nœud de décision peut contenir plusieurs branches, mais aura toujours besoin d'une branche par défaut.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter un outil.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez le type de nœud que vous souhaitez ajouter.

Traduction automatique

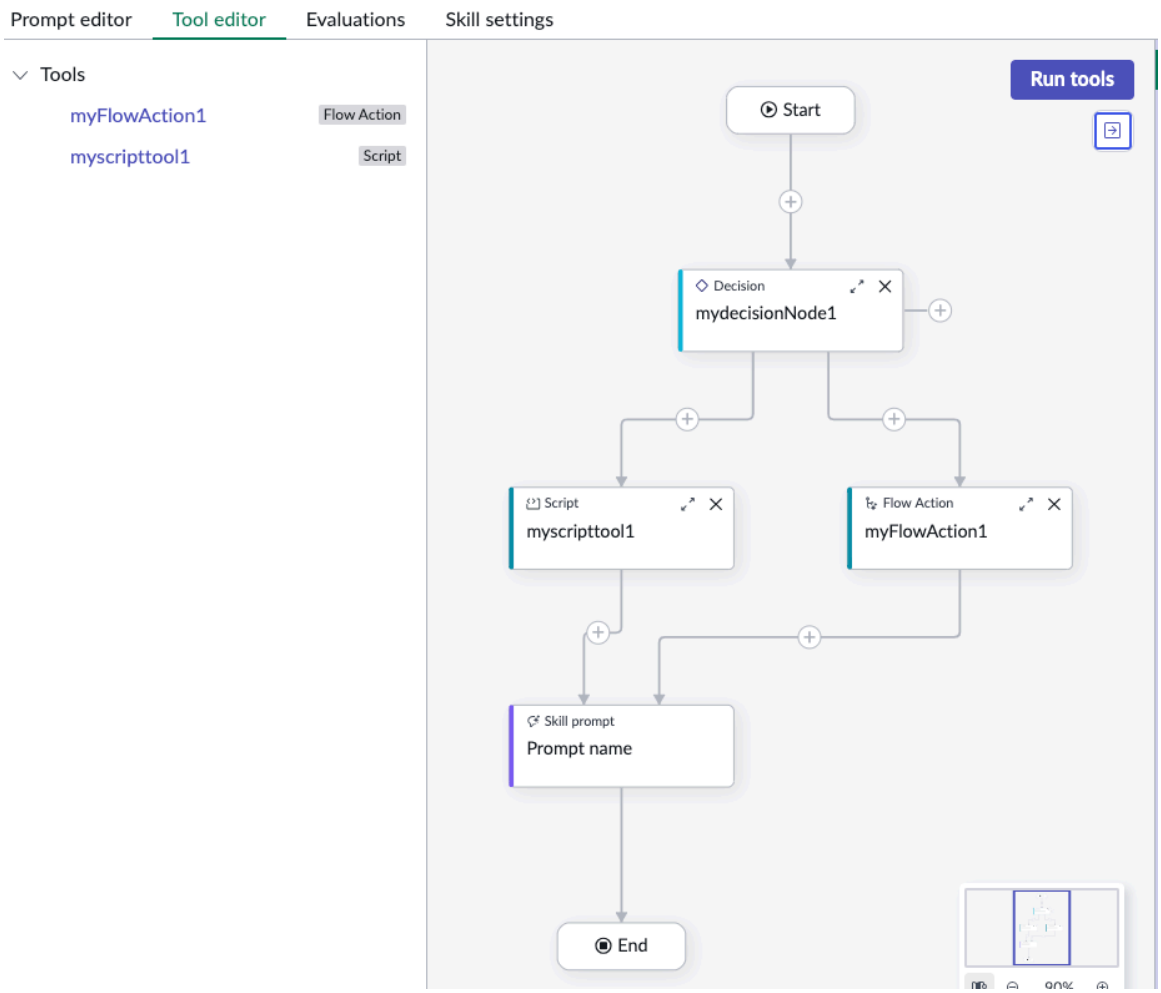
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un nœud

Type de nœud	Étapes
Nœud d'outil Types d'outils : ○ Script ○ Flux secondaire ○ Action de flux ○ Récupérateur ○ Compétence ○ Recherche sur le Web	**a.** Sélectionnez un type d'outil. **b.** Nommez l'outil. **c.** Sélectionnez une condition.
Nœud de décision	**a.** Nommez le nœud. **b. Sélectionnez Ajouter une branche** **i.** Nommez la branche. **ii.** Sélectionnez un nœud de destination. **iii.** Définissez les conditions. **c.** Sélectionnez un nœud de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Exécuter les outils** pour les tester.

Ajouter un récupérateur

Ajoutez un récupérateur à votre invite pour augmenter et ajouter du contexte à vos invites avec les résultats de Recherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisation d'un récupérateur dans une compétence améliore la pertinence et la cohérence d'une réponse en extrayant des informations pertinentes d'une source, puis en les transmettant à un grand modèle de langage (LLM) pour créer le résultat final. Ce processus permet un flux conversationnel plus fluide et une meilleure évolutivité à mesure que les données augmentent, sans nécessiter d'ajustement fin du modèle.

Un récupérateur permet au chatbot d'accéder à des connaissances externes en récupérant des informations générales pertinentes, ce qui donne des réponses plus factuelles, plus approfondies et plus éclairées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une nouvelle compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter un récupérateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**.
6. Sélectionnez **Récupérateur** dans le menu déroulant.
7. Sélectionnez **Configurer le récupérateur**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un outil

Champ	Description
Nom	Nom du récupérateur.
Requête de recherche	Informations que vous souhaitez rechercher. Il peut s'agir de texte statique ou d'une entrée de compétence.
Profil de recherche	Un groupe de sources de recherche.
Rechercher des sources	Tables qui ServiceNow ont été indexées et qui peuvent être utilisées pour la recherche.
Champs retournés	Les champs que vous souhaitez renvoyer à partir des sources de recherche et envoyer au grand modèle de langage (LLM).
Limite	Nombre maximal de résultats renvoyés.
Critère de recherche	○ Hybride ○ Sémantique ○ Mot clé **Remarque :** Si vous choisissez Hybride ou Sémantique, vous pouvez effectuer des sélections pour le découpage et le reclassement. Pour en savoir plus sur le découpage et le reclassement, reportez-vous à la section Mise en bloc et reclassement du récupérateur.

9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Si vous avez sélectionné des critères de recherche **hybrides** ou **sémantiques** , sélectionnez un index sémantique.
    Un index sémantique vous permet de rechercher des données en fonction de leur signification contextuelle.
11. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Critères de recherche hybride** ou **sémantique** , sélectionnez **Avancé** pour modifier le seuil de correspondance des documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le seuil de correspondance de document est le seuil de la correspondance sémantique. La valeur par défaut est 0. Vous pouvez entrer n'importe quelle valeur comprise entre 0 et 1. Vous pouvez obtenir des résultats plus précis avec une valeur plus élevée.

12. Sélectionnez **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si vous avez sélectionné **des critères de recherche hybrides** ou **sémantiques** , reportez-vous à la section Mise en bloc et reclassement du récupérateur pour terminer la configuration de votre récupérateur.

13. Examinez les informations de l'outil de récupération.
14. Sélectionnez **Ajouter un outil**.

Mise en bloc et reclassement du récupérateur

Lorsque vous créez une invite de compétence qui utilise un récupérateur, vous pouvez utiliser le découpage et le reclassement pour améliorer la précision et la pertinence de vos réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer les options de mise en bloc et de reclassement d'un récupérateur, vous devez disposer d'un outil de récupération ajouté à votre compétence avec les critères **de recherche hybride** ou **sémantique** . Les étapes suivantes viennent après la configuration sémantique dans Ajouter un récupérateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence à laquelle vous ajoutez un récupérateur.
3. Ajouter un récupérateur.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en bloc et de reclassement

Champ	Description
Nombre max de blocs par document	Le nombre maximal de blocs que vous voulez renvoyer par document. La valeur par défaut est de 10.
Stratégie de mise en bloc	○ Taille fixe La taille fixe décompose le texte complet en passages plus petits. Vous pouvez choisir la limite de taille des passages en nombre de mots ou en nombre de phrases. ○ Petit à grand Petit à grand vous permet de choisir les blocs indexés K les mieux adaptés et de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	les développer pour inclure les segments environnants. Ensuite, les morceaux étendus sont liés ensemble en un grand texte et divisés en passages plus petits. N'utilisez pas la stratégie de mise en bloc de petite à grande taille si vous utilisez une configuration de texte intégral ou de segmentation d'index tronquée.
Unité de mise en bloc	○ Mots ○ Phrases
Taille du bloc	Taille des blocs renvoyés. La valeur par défaut pour la taille du mot est 750. La valeur par défaut de la taille de la phrase est 40.
Taille de l'extrait agrandie	La taille des blocs développés qui sont inclus lorsque vous sélectionnez la stratégie de découpage petit à grand.
Meilleurs résultats K	Le nombre de blocs renvoyés par le reclasseur.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Sélectionnez le type de condition que vous souhaitez évaluer lors de l'exécution de l'outil.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Examinez les sélections que vous avez effectuées pour l'outil et sélectionnez **Ajouter un outil**.

Ajouter une recherche sur le Web à Kit de compétences Now Assist

Ajoutez une recherche sur le Web en tant qu'outil dans le kit de compétences Now Assist. L'ajout d'une recherche sur le Web en tant qu'outil vous permet d'ajouter des résultats de recherche à votre invite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

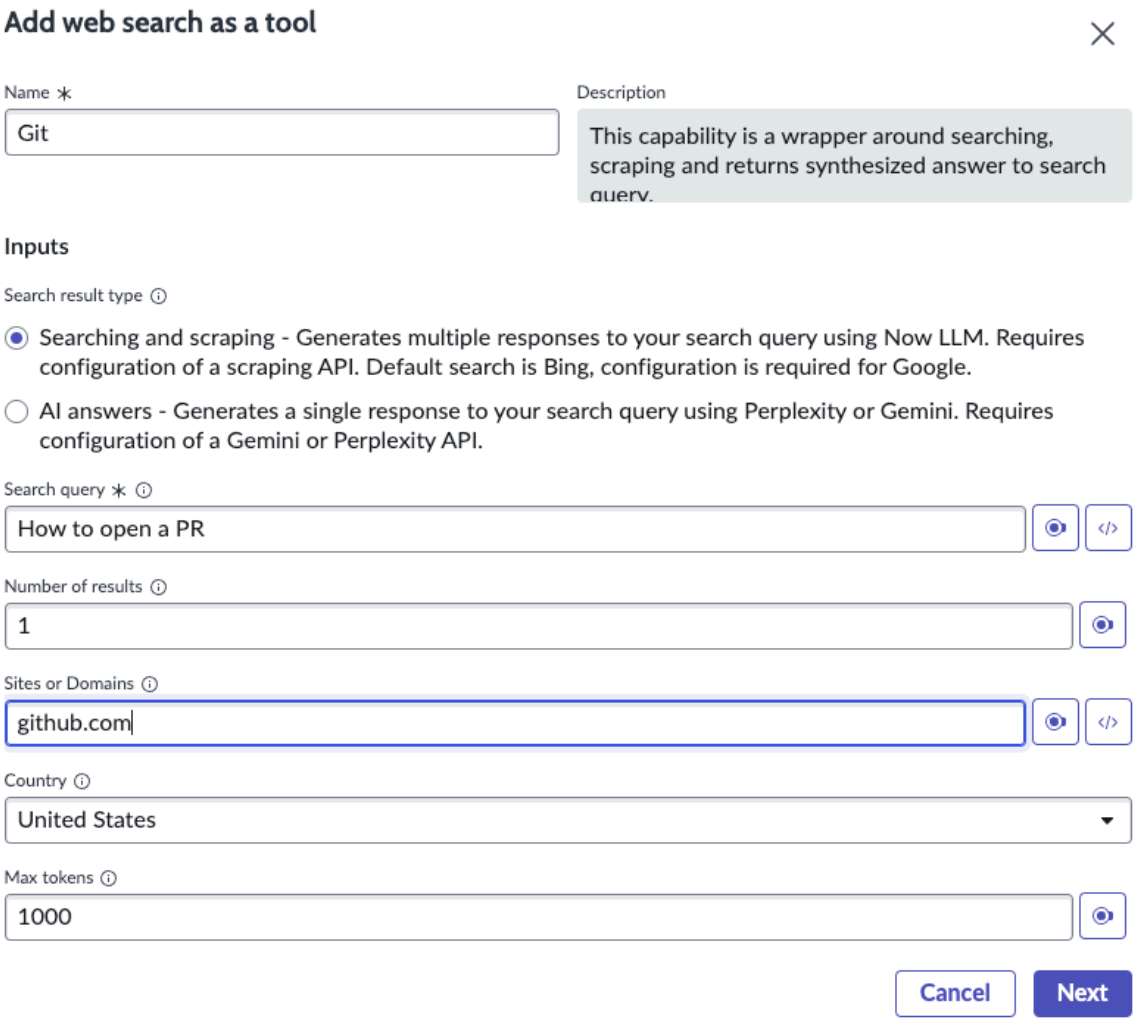
Pour utiliser la recherche sur le Web en tant qu'outil, vous devez utiliser votre propre clé API de moteur de recherche et la configurer sur Now Platform.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une nouvelle compétence ou sélectionnez la compétence à laquelle vous souhaitez ajouter un récupérateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur d'outils** .
4. Sélectionnez l'icône (+) pour ajouter un nœud.
5. Sélectionnez **le nœud Outil**.
6. Sélectionnez **Recherche sur le Web**.
7. Sélectionnez **Configurer la recherche sur le Web**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de la recherche sur le Web

Champ	Description
Nom	Nom de l'outil de recherche sur le Web.
Type de résultat de recherche	Type de résultat que vous souhaitez obtenir de la recherche. ○ **La recherche et l'extraction** génèrent plusieurs réponses à la requête de recherche à l'aide du service Now LLM. Vous devez configurer une API de scraping. La recherche par défaut est Bing. La configuration est requise pour utiliser Google. ○ **Les réponses de l'IA** génèrent une réponse unique à la requête de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	recherche à l'aide de Perplexity ou Gemini. Vous devez configurer une API Perplexity ou Gemini pour l'utiliser.
Requête de recherche	Le mot, les mots ou l'expression que vous recherchez.
Nombre de résultats	Nombre de résultats que vous souhaitez renvoyer.
Sites ou domaines	Adresses Web spécifiques que vous souhaitez rechercher.
Pays	Le pays d'où proviendront les résultats.
Jetons maximum	Nombre maximal de jetons à inclure dans une réponse.

9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Sélectionnez **Ajouter un outil**.

Optimisation de l'invite automatisée

Utiliser l'assistance rapide

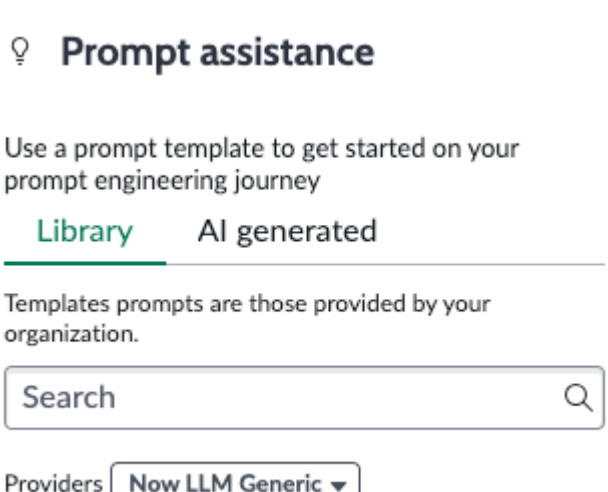
Utilisez l'assistance rapide pour démarrer rapidement le développement de votre invite en sélectionnant un exemple dans la bibliothèque d'invites ou en utilisant Now Assist pour en générer un.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Créez une nouvelle compétence ou sélectionnez la compétence pour laquelle vous souhaitez utiliser l'assistance rapide.
3. Sélectionnez l'icône d'assistance rapide.
4. Sélectionnez l'onglet **Bibliothèque** pour rechercher une invite dans la bibliothèque d'invites.

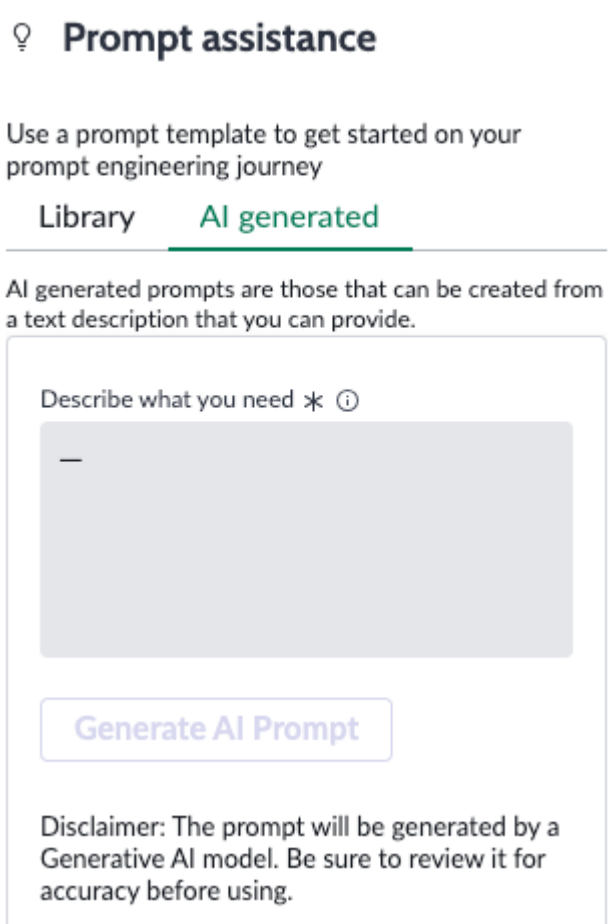


5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l'onglet **Généré par l'IA** pour qu'elle vous aide à créer une invite en fonction de vos besoins.



Tester une invite

Après avoir créé une invite pour votre compétence personnalisée, testez le modèle d'invite avant de le finaliser. Le test de l'invite vérifie que vous voyez les résultats attendus de l'invite avant qu'elle ne soit activée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence pour laquelle vous avez créé l'invite.
3. Dans la section Invite de test, sélectionnez **Exécuter les tests**.
4. Choisissez un incident ou un enregistrement de test.
5. Sélectionnez **Exécuter le test**.

Remarque :
Tester vos compétences consomme une assistance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'invite

Onglet	Description
Réponse	La réponse est le résultat que le grand modèle de langage (LLM) renvoie à partir de l'invite.
Invite fondée	L'invite fondée vous permet de voir les données qui ont été intégrées à l'invite à partir de vos entrées de compétences et de vos outils. Cette vue vous permet de voir si vos entrées de compétences et vos outils renvoient les données correctes.

6. **Facultatif :** Affinez l'invite si vous le souhaitez et répétez le test si nécessaire.
7. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Historique des tests pour afficher les résultats de vos tests exécutés précédemment.

Que faire ensuite

Après avoir testé votre invite, vous devez la finaliser et la publier. Pour en savoir plus sur la publication d'une compétence, reportez-vous à la section Finaliser et publier une compétence.

Si vous n'avez pas configuré les paramètres de déploiement de votre compétence, reportez-vous à la section Configurer les paramètres de déploiement des compétences.

Évaluer une invite

Utilisez les Kit de compétences Now Assist outils d'évaluation pour évaluer l'efficacité de vos invites de compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez évaluer.
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluation** .
4. Créez un ensemble de données à partir d'une table ou d'une collection de données.

Créer un ensemble de données

Méthode	Étapes
Créer un jeu de données à partir d'une table	**a.** Donnez un nom et une description à l'ensemble de données. **b.** Sélectionnez **Table**. **c.** Recherchez la table que vous souhaitez utiliser. **d.** Sélectionnez le nombre maximal d'enregistrements que vous souhaitez utiliser. **e.** Ajoutez des conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode	Étapes
	f. Sélectionnez **Générer un aperçu**. **g.** Sélectionnez les mappages. **h.** Sélectionnez **Créer**.
Créer un jeu de données à partir d'une collection de données	**a.** Donnez un nom et une description à l'ensemble de données. **b.** Sélectionnez une collecte de données. **c.** Sélectionnez une collection de données que vous avez créée dans Kit de données Now Assist. **d.** Sélectionnez **Générer un aperçu**. **e.** Sélectionnez les mappages. **f.** Sélectionnez **Créer**.

5. Sélectionnez l'icône + pour **les exécutions d'évaluation**.
6. Donnez un nom et une description à l'exécution d'évaluation.
7. Sélectionnez une ou plusieurs invites que vous souhaitez évaluer.
8. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
9. Sélectionnez un ensemble de données.
10. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
11. Développez l'onglet **Qualité** .
12. Sélectionnez les mesures que vous souhaitez évaluer.

Mesures d'évaluation

Méthode d'évaluation	Mesure	Description
Humain	Commentaire humain	L'évaluation humaine est l'option par défaut disponible pour toutes les exécutions d'invite qui génèrent une réponse. Vous pouvez évaluer la réponse avec un pouce vers le haut ou vers le bas, en fonction de votre satisfaction. Vous avez également la possibilité de fournir des commentaires plus détaillés pour expliquer votre choix en matière d'évaluation.
Automatisé	Exactitude	La mesure d'exactitude évalue l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence et la qualité d'écriture de la réponse générée par rapport à l'instruction donnée. Cette mesure permet de vérifier que le texte reflète fidèlement l'instruction, qu'il couvre tous les points importants, qu'il reste pertinent et qu'il est bien écrit.
Automatisé	Exactitude avec réponse de référence	La mesure d'exactitude avec réponse de référence utilise une référence prédéfinie pour évaluer l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence et la qualité d'écriture de la réponse générée par rapport à l'instruction donnée. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode d'évaluation	Mesure	Description
		mesure permet de vérifier que le texte reflète fidèlement l'instruction, qu'il couvre tous les points importants, qu'il reste pertinent et qu'il est bien écrit. Vous devez utiliser cette mesure dans la mesure du possible.
Automatisé	Fidélité	La mesure de fidélité évalue si une réponse générée reflète fidèlement les informations et le contexte fournis dans l'instruction donnée. Cette mesure permet de vérifier que le texte ne contient pas d'hallucinations, de faits fabriqués ou de conclusions non étayées, tout en maintenant l'alignement avec le matériel source.

13. Sélectionnez **Enregistrer et Suivant**.
14. Passez en revue les choix d'évaluation que vous avez faits.
15. Sélectionnez **Enregistrer et évaluer**.
16. **Facultatif :** Donnez une évaluation humaine.
    a. Sélectionnez **Évaluation humaine**.
    b. Sélectionnez un enregistrement à utiliser dans l'évaluation.
    c. Développez l'invite et lisez le résultat.
    d. Sélectionnez l'icône « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » pour donner votre évaluation.
    e. Ajoutez plus d'informations et sélectionnez **Soumettre**.

Finaliser et publier une compétence

Lorsque vous êtes satisfait de votre invite, vous pouvez publier votre compétence personnalisée. La publication de la compétence permet à un Now Assist administrateur de l'activer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skill_builder.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez publier.
3. Apportez les modifications nécessaires à l'invite.
4. Si vous avez modifié l'invite, testez-la.
5. Lorsque vous êtes satisfait de votre invite, sélectionnez **Finaliser l'invite**.
6. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Un Now Assist administrateur doit activer la compétence. Pour en savoir plus sur l'activation d'une compétence, reportez-vous à la section Activer une compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer une compétence

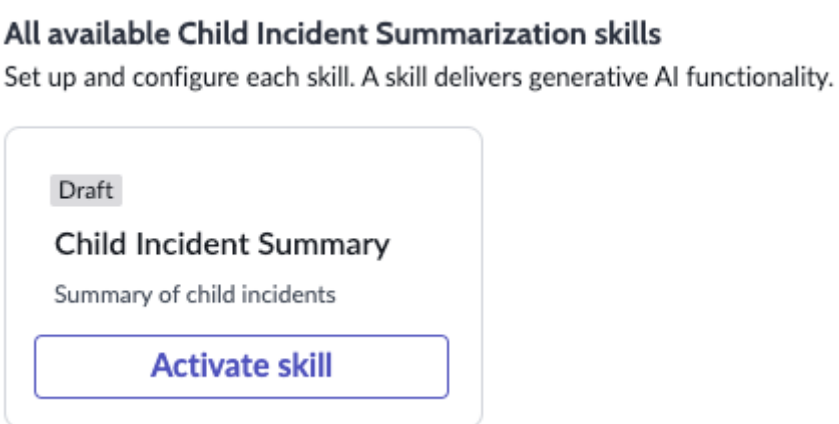
Après avoir créé et publié une compétence personnalisée, vous devez l'activer dans Now Assist Admin. L'activation de la compétence vous permet de la déclencher dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Recherchez la compétence personnalisée que vous avez créée.
3. Sélectionnez **Activer la compétence**.



Appeler une compétence personnalisée à partir d'un script

Vous pouvez utiliser un script pour appeler une compétence personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Créez une action d'interface utilisateur.
   Pour plus d'informations sur la création d'actions d'interface utilisateur, reportez-vous à la section Create a UI action .
3. Ajoutez votre script.

   Le script suivant est un exemple. Vous pouvez remplacer les variables par vos données.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload['input name'] = {

 tableName: 'table name',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  sysId: 'sys_id',
  queryString: ''
};

//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID
var request = {
   executionRequests: [{
      payload: inputsPayload,
      capabilityId: ‘capability sys id’,
      meta: {
         skillConfigId: ‘skill config sys id’
      }
   }],
   mode: 'sync'
};

//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```

Traduction automatique

Référence Kit de compétences Now Assist

Rubriques de référence pour Kit de compétences Now Assist

Kit de compétences Now Assist rôles

Certains rôles sont requis pour utiliser la Kit de compétences Now Assist fonctionnalité.

Administrateur de kit de compétences (sn_skill_builder.admin)

Cet utilisateur peut créer, mettre à jour et publier des compétences dans Kit de compétences Now Assist. L’utilisation Kit de compétences Now Assistde ce rôle est obligatoire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Domaine d'utilisation pour Kit de compétences Now Assist

Kit de compétences Now Assist est inclus dans divers packages Now Assist qui couvrent la capacité d'un client donné à développer des compétences Now Assist.

Le tableau suivant est fourni pour aider à clarifier les questions concernant la façon dont ces compétences personnalisées peuvent être créées et déployées dans chaque environnement client.

Domaine d'utilisation attendu

Extensibilité du workflow	Kit de compétences Now Assist permet aux clients de compléter leur utilisation de compétences prédéfinies Now Assist sous licence, comme par exemple Synthèse des incidents. Kit de compétences Now Assist permet également aux clients de créer de nouvelles compétences liées au workflow dans le cadre de leurs Now Assist achats. Par exemple, dans ITx pour ITSM Pro/Enterprise Plus, dans ITx et HR pour les clients avec ITSM et HRSD Pro/Enterprise Plus.
Non dupliqué	Consultez la vue d'ensemble Now Assist pour voir les compétences prédéfinies qui sont actuellement disponibles à l'achat sous forme ServiceNow Now Assist de lots. Les clients doivent créer à partir des compétences achetées au lieu d'essayer de créer des versions dupliquées des compétences sous ServiceNow licence sans achat.
Exploitation des tables personnalisées	Vous pouvez créer Kit de compétences Now Assist des compétences personnalisées pour activer la fonctionnalité d'IA générative sur les tables personnalisées fournies dans les licences d'un client.

Gouvernance de l'IA

Explorez l'espace de travail, l'inventaire IA, les Gouvernance de l'IA configurations et les flux d'approbation.

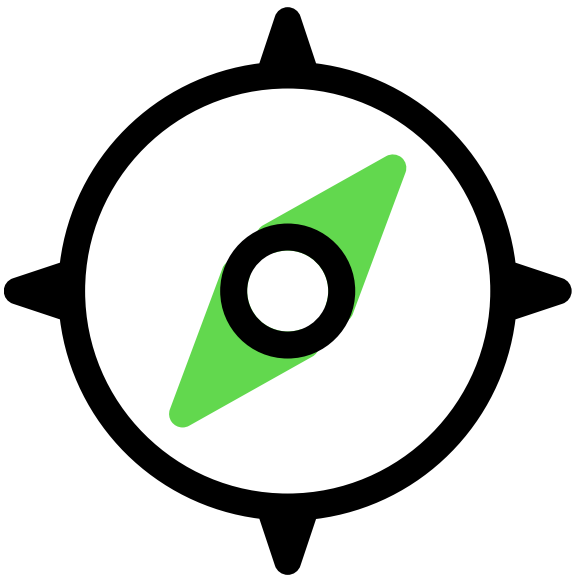
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

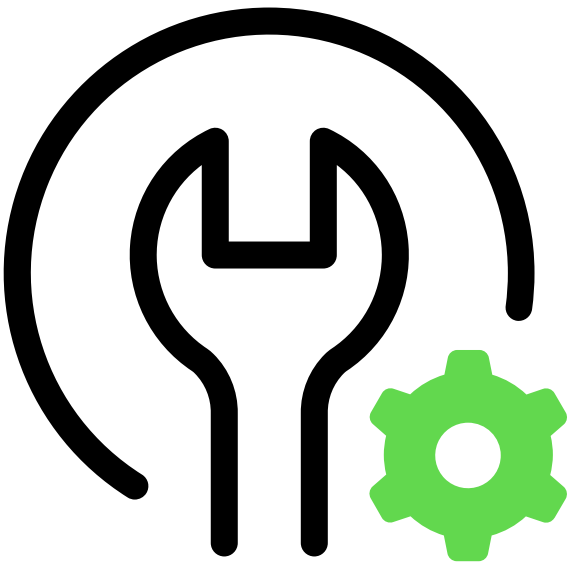
Commencez

Explorer



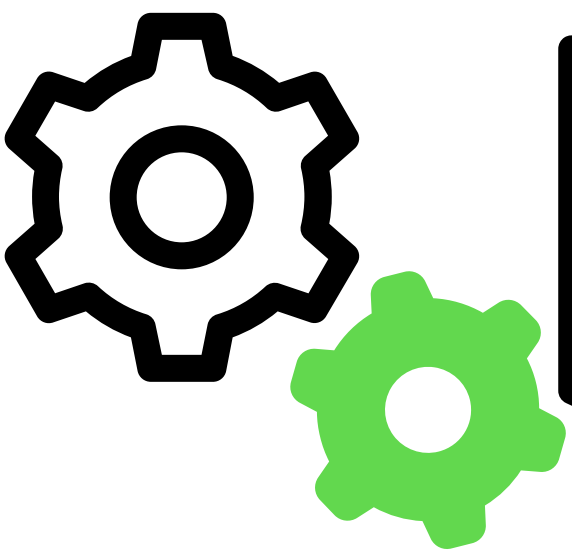
En savoir plus sur Espace de travail de gouvernance IA.

Configurer



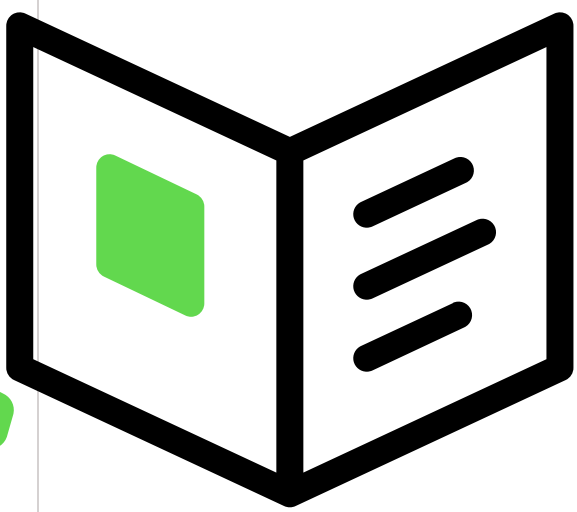
Configuration de Gouvernance IA.

Utilisant



Utilisez Espace de travail de gouvernance IA pour surveiller les actifs IA et créer un workflow de playbook.

Référence



Obtenez des détails sur les rôles d’utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans le Now Assist Page d'annulation de l'adhésion.

Explorer Gouvernance de l'IA

Découvrez comment Gouvernance de l'IA gère l'inventaire IA, y compris Now Assist sur un modèle de données commun.

Vue d'ensemble de Gouvernance de l'IA

Gouvernance de l'IA peut aider les organisations à surveiller, gérer et gouverner les actifs IA sur le Now Platform. Un Gouvernance de l'IA cadre est un ensemble de principes, de pratiques et de protocoles qui guident le développement, l'utilisation et le déploiement des systèmes d'IA. Le Gouvernance de l'IA cadre aide les organisations à fournir une IA conforme à leurs propres principes d'IA responsable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données d'actif IA

Le modèle de données d'actifs IA répertorie différents actifs d'IA tels que des compétences, des modèles, des jeux de données et des invites. Il gère également la relation entre les différents actifs, ce qui permet de gérer efficacement l'inventaire de l'IA.

Gouvernance de l'IA avantages

- Suivez la présence de l'IA au sein de l'organisation.
- Surveillez la gouvernance des actifs d'IA.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Gouvernance de l'IA, consultez les rubriques suivantes :

- Pour en savoir plus sur la configuration Gouvernance de l'IA, reportez-vous à la section Configurer Gouvernance de l'IA
- Pour en savoir plus sur l'utilisation Gouvernance de l'IAde , reportez-vous à la section Utiliser Gouvernance de l'IA
- Pour en savoir plus sur les rôles, les problèmes connus et les références de Gouvernance de l'IA, reportez-vous à la rubrique Gouvernance de l'IA -Références

Gouvernance de l'IA

Gouvernance de l'IA fournit un espace de travail centralisé pour que les administrateurs de l'IA gèrent et surveillent l'IA au sein de l'entreprise. L'inventaire IA, basé sur un modèle de données d'actifs IA unifié, ainsi que les Now Platform processus business de gouvernance associés sont disponibles dans cet espace de travail.

Gouvernance de l'IA Espace

L'espace Gouvernance de l'IA de travail offre une vue d'ensemble de l'IA déployée au sein de l'entreprise. Le Gouvernance de l'IA menu Espace de travail affiche la liste des actifs et des approbations.

La liste des actifs affiche tous les types d'actifs IA tels que les compétences, les modèles, les invites et les jeux de données.

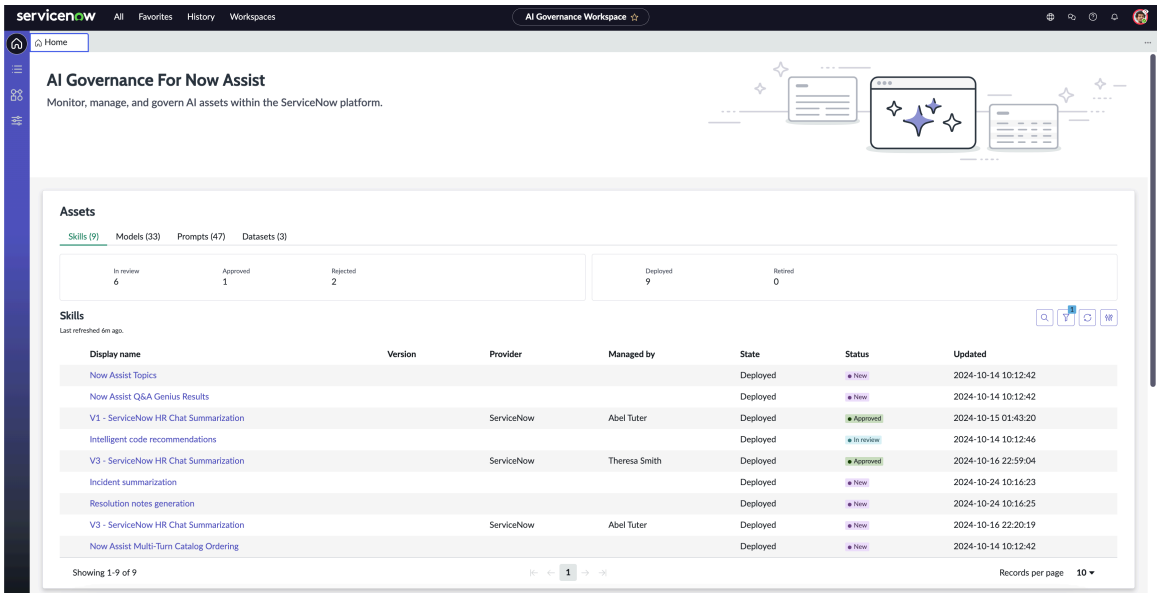
Les colonnes de la liste des actifs sont les suivantes : Nom d'affichage, Version, Fournisseur, Géré par, État, État et Mis à jour.

Les valeurs de l'état de l'actif sont Déployé, Mis hors service, En développement, Inconnu, Approuvé, Rejeté et En cours de révision.

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités  **Rechercher**,  ,  et  **Modifier les colonnes** de la liste Actifs.

Traduction automatique

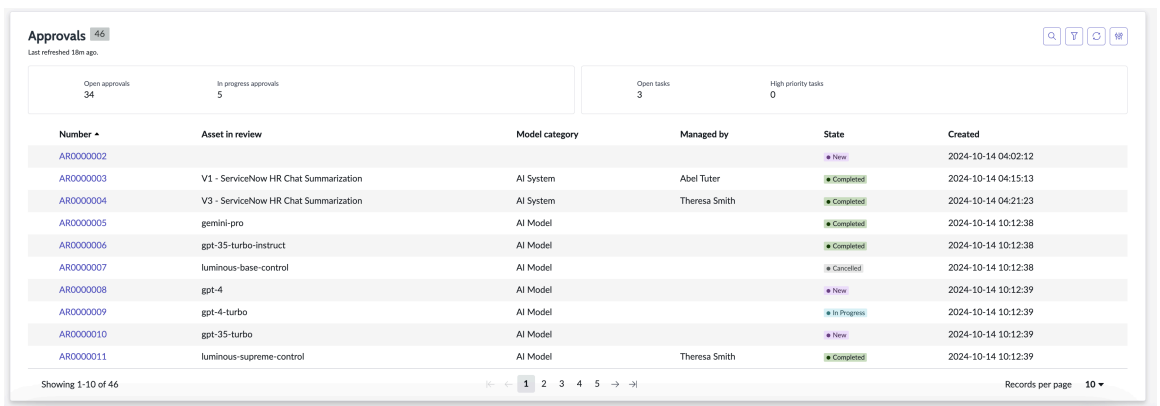
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La liste Approbations affiche toutes les demandes d'approbation créées pour les actifs. Vous pouvez afficher le nombre **d'approbations ouvertes**, **d'approbations en cours**, de **tâches ouvertes** et de **tâches de priorité élevée**.

Les colonnes de la liste Approbations sont les suivantes : Nombre, Actif en cours de révision, Catégorie de modèle, Géré par, État et Créé.

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités **Rechercher** , de **filtre** , **Actualiser** **Modifier les colonnes** de la liste Approbations.



Actifs

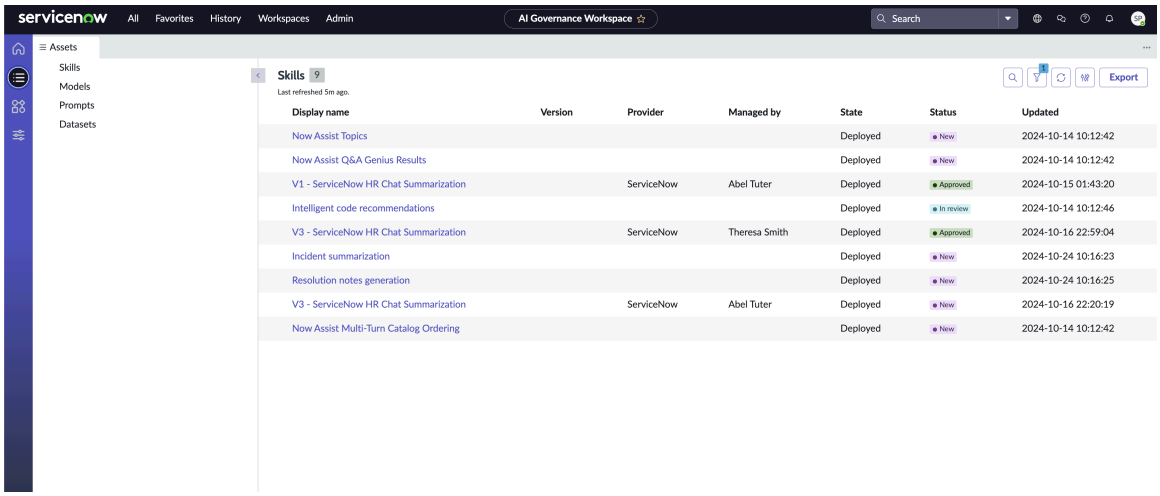
Les actifs sont des artefacts d'un système d'IA, qui a un cycle de vie actif. Les actifs IA ont des options d'IA générative qui sont affectées par les administrateurs de l'IA.

La liste des actifs affiche tous les actifs dans le cadre de l'inventaire des actifs IA :

- Compétences
- Modèles
- Invites
- Jeux de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez utiliser les fonctionnalités **Rechercher** , **Filtrer le** , **Actualiser** et **Modifier les colonnes** liste Actifs. Les actifs peuvent être exportés à l'aide de l'option **Exporter** .

Enregistrement d'actif

L'enregistrement d'actif contient toutes les informations relatives à l'actif particulier dans les onglets suivants :

- **Détails** : affiche tous les détails de l'actif particulier.

  Pour afficher les informations des champs, activez la propriété **glide.ui.accessibility.accessible.tooltips** sous Préférences utilisateur (sys_user_preference).

  Pour plus d'informations sur l'activation des info-bulles, voir Activer la fonctionnalité d'info-bulles de formulaire accessibles .

- **Actifs associés** : affiche tous les types d'actifs associés à l'actif particulier.
- **Approbations** : affiche toutes les demandes d'approbation pour un actif particulier.
- **KPI et mesures** : affiche le **rapport de mesure d'évaluation**.

Important :
Lorsqu'il n'y a pas d'approbation en cours, un message de confirmation de demande d'approbation d'alerte est envoyé au gestionnaire des actifs lors de la demande d'une approbation.

Lorsqu'une demande d'approbation a déjà été émise pour un actif, le gestionnaire d'actifs ne peut pas émettre une autre demande d'approbation.

Vous pouvez publier vos commentaires sous **Composer** et suivre l'état de l'actif sous**Activité**.

Approbations

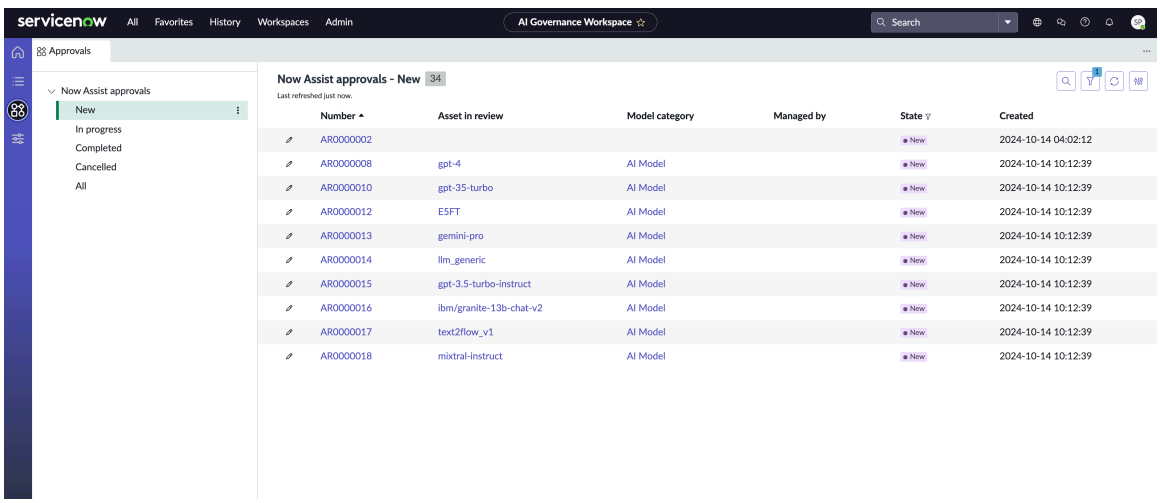
Les approbations sont des demandes d'approbation créées pour approuver ou rejeter un actif. Le menu Approbations affiche une liste des Now Assist approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les Now Assist approbations classées en catégories : Nouveau, En cours, Terminé, Annulé et Tout.

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités **Rechercher** , de **filtre** , **Actualiser** **Modifier les colonnes** de la Now Assist liste Approbations.



Approuver l'enregistrement

L'enregistrement Now Assist d'approbation affiche les sections Détails et Playbook. La section Détails affiche tous les détails d'une approbation et de l'actif en cours de révision. Le champ Affecté à est modifiable et les autres champs sont renseignés automatiquement.

L'administrateur IA peut enregistrer un enregistrement d'approbation en cliquant sur l'option **Enregistrer** et en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires pour annuler la demande d'approbation ou supprimer la demande d'approbation.

Vous pouvez publier vos notes de travail dans la section Commentaire et suivre les demandes de tâche d'approbation à partir de la section Activité.

La section Playbook affiche le workflow des Now Assist approbations pour approuver ou rejeter un actif. Pour plus d'informations sur le workflow du Playbook, reportez-vous à la section Créer un Gouvernance de l'IA workflow Playbook.

Configurer Gouvernance de l'IA

Configurez la configuration système de base pour le Gouvernance de l'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_governance_ai_steward

Procédure

1. Accédez au menu Configurations dans l'espace Gouvernance de l'IA de travail.
2. Sélectionnez **Données** , puis **S'abonner sous Partage** de données.
   Pour afficher la section **Données** , assurez-vous que le module d'extension Contrôleur d'IA générative est installé.
   L'option d'adhésion est activée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez annuler votre refus du partage de données que par votre chargé de compte ou l'équipe Now Support .

Pour plus d'informations sur le partage de données, consultez la section FAQ de la page Partage de données.

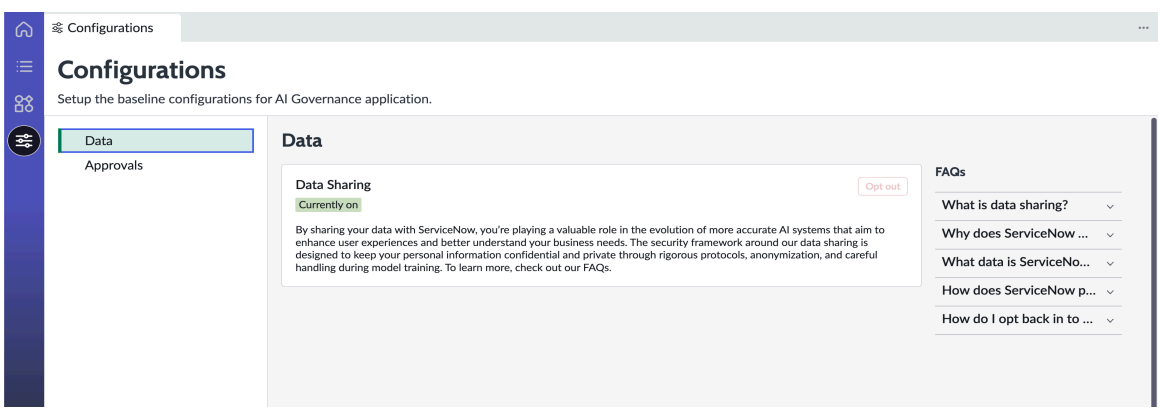
3. Sélectionnez **Approbations** et activez l'option **Mandat d'approbation** .
L'option Mandat d'approbation est désactivée par défaut.
L'activation du **mandat d'approbation** et l'ajout d'un actif IA à cet environnement déclenchent automatiquement des demandes d'approbation.

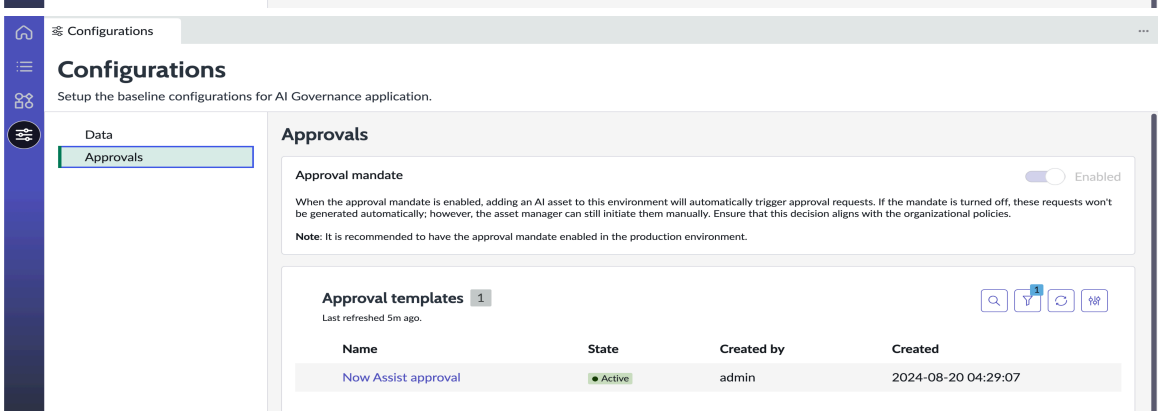
Remarque :
Lorsque le mandat n'est pas activé, les demandes d'approbation ne sont pas générées automatiquement, mais le gestionnaire d'actifs peut les initier manuellement.

Assurez-vous que l'option **Mandat d'approbation** est activée dans l'environnement de production.

Vous pouvez afficher les modèles d'approbation. Il s'agit d'une liste de modèles d'approbations qui contient un enregistrement de playbooks permettant de configurer un enregistrement d'approbation en trois étapes : examiner l'actif, évaluer l'actif et approuver ou rejeter un actif.

Les utilisateurs peuvent créer leur propre workflow de playbook en personnalisant plus ou moins d'étapes ou en ayant les mêmes étapes dans un ordre différent ou définies avec des politiques de sécurité différentes. Pour plus d'informations sur la création d'un Gouvernance de l'IA workflow de playbook, voir Créer un Gouvernance de l'IA workflow Playbook





Utiliser Gouvernance de l'IA

Utilisez cette fonction Gouvernance de l'IA pour créer des workflows de gouvernance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un Gouvernance de l'IA workflow Playbook

Créez un Gouvernance de l'IA workflow Playbook pour Now Assist les approbations afin d'approuver ou de rejeter un actif.

Avant de commencer

Remarque :
Le Gouvernance de l'IA workflow Playbook pour les Now Assist approbations n'est pas créé manuellement. Ils sont déclenchés automatiquement lorsqu'une demande d'approbation est créée alors qu'un mandat d'approbation est activé.

Rôle requis : sn_ai_governance_ai_steward

Procédure

1. Accédez à Now Assist **Approbations** et ouvrez un enregistrement d'approbation.
2. Dans la section **Playbook** , vous pouvez voir le workflow Now Assist **des approbations** .

   Vous pouvez enregistrer l'enregistrement **Playbook** à l'aide de l'option **Enregistrer** ou sélectionner **Annuler la demande d'approbation** pour annuler le workflow pendant n'importe quelle étape.

3. **Examiner l'actif** : vous pouvez afficher tous les détails d'un actif en cours d'examen.
4. Sélectionnez **Suivant**.
   L'état d'approbation change lorsque l'étape Examiner l'actif est marquée comme terminée.
5. **Évaluer les actifs** : les intendants de l'IA peuvent créer et affecter les tâches d'approbation à d'autres intendants de l'IA pour évaluer les actifs.
   Pour plus d'informations sur la création d'une Now Assist tâche d'approbation pour l'évaluation des actifs, voir Créer une tâche d'approbation Now Assist

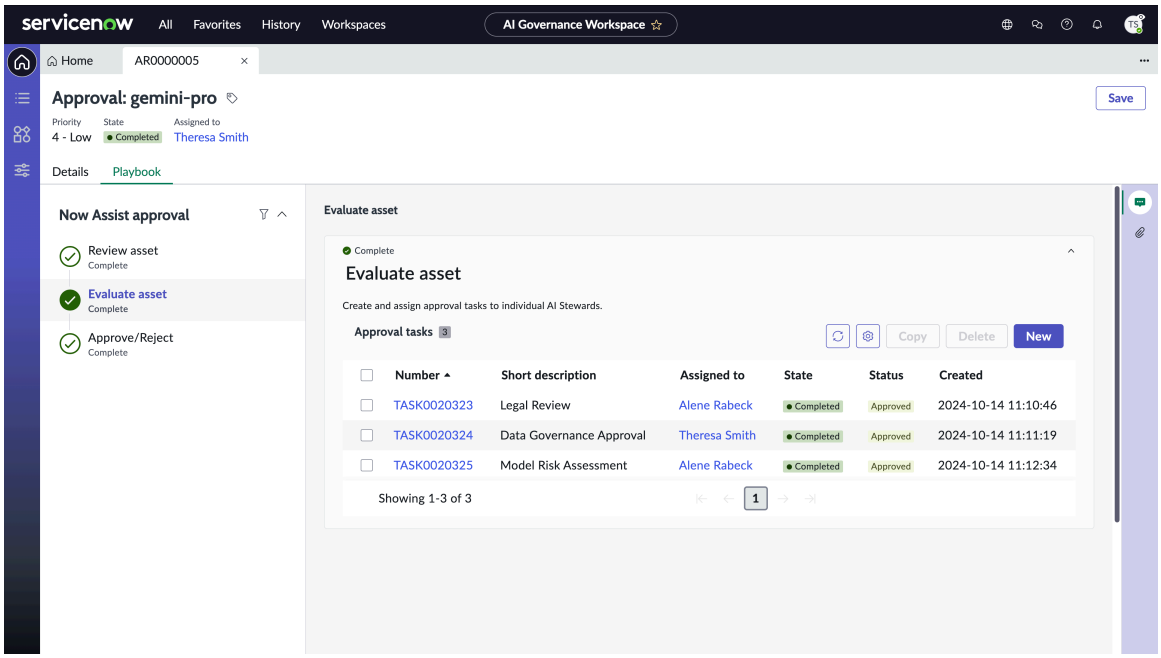
   Remarque :
   Vous pouvez **copier** ou **supprimer** les tâches et créer une tâche à l'aide de l'option **Nouveau** dans la liste des tâches d'approbation.

6. **Approbation/Rejet** : les administrateurs IA peuvent sélectionner le score de risque dans le menu déroulant et saisir les notes de fermeture, tout en approuvant ou en rejetant un actif en fonction de l'évaluation des tâches.
7. Sélectionnez **Rejeter** ou **Approuver l'actif** pour terminer le workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le **score de risque** et les **notes de fermeture** ne peuvent pas être modifiés une fois que l'étape **Approuver/Rejeter** est marquée comme terminée.



Créer une tâche d'approbation Now Assist

Créez une Now Assist tâche d'approbation pour évaluer les actifs. La Now Assist tâche d'approbation est une sous-tâche d'une demande d'approbation où vous aurez besoin de l'approbation d'autres organisations ou entités, comme la revue juridique, la revue de sécurité, la revue de données, la revue de piratage, et autres.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à Now Assist **Approbations** et ouvrez un enregistrement d'approbation.
2. Dans la section **Playbook** , confirmez que l'étape **Examiner l'actif** est marquée comme terminée.
3. Sélectionnez **Créer une tâche** sous **Évaluer l'actif**.
   Une nouvelle tâche d'approbation est créée. Les champs Numéro de tâche et Type de tâche sont renseignés automatiquement.
4. Saisissez la **description brève**, la **description**, la **date d'échéance** et **les notes de fermeture**.
5. Sélectionnez la **priorité**, **l'état** et **l'état** de la tâche dans le menu déroulant.
6. Entrez et recherchez **Affecté à** et **Enregistrement d'approbation parent**.
   L'enregistrement de l'approbation parente est rempli automatiquement et apparaît en mode lecture seule.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une Now Assist tâche d'approbation d'une demande d'approbation est créée.

Gouvernance de l'IA -Références

Rubriques de référence pour Gouvernance de l'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gouvernance de l'IA

Certains rôles sont installés avec l'activation du module d'extension Gouvernance de l'IA .

Rôles installés avec Gouvernance de l'IA

Rôles installés avec Gouvernance IA

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupe
Administrateur des IA [sn_ai_governance_a	**Remarque :** L'organisation décide d'affecter le rôle Administrateur des données. Responsable de toute l'exécution des Gouvernance de l'IA initiatives. Comprendre les actifs et Gouvernance de l'IA les politiques de l'IA. Collaboration d'équipes interfonctionnelles au sein de l'organisation pour confirmer que les politiques de l'organisation sont respectées.	• sn_nowassist_admin.utilisateur • sn_ai_governance_workspace_admin	Néant
Gouvernance de l'IA Utilisateur de l'espace de travail [sn_ai_governance_workspace_user]	Utilisateurs qui possèdent et gèrent les actifs d'IA. Accéder à l'espace de Gouvernance de l'IA travail .	Néant	Néant

Compréhension du langage naturel

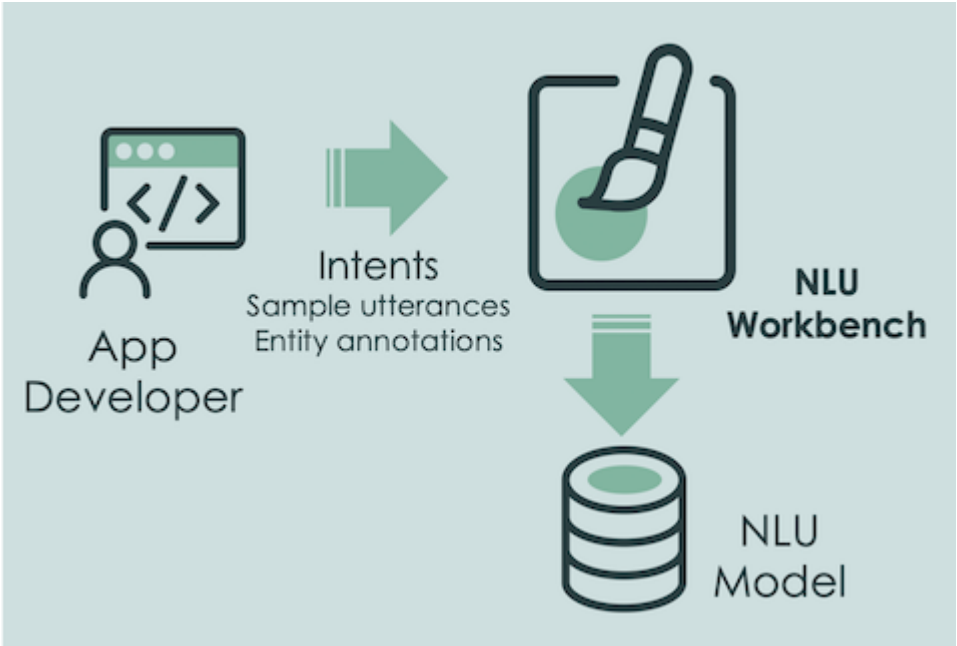
ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d'inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d'apprendre l'intention exprimée par l'homme et d'y répondre. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à comprendre la signification des mots et les contextes afin qu'il puisse déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

Flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image vous montre le flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de création du modèle NLU.

Terminologie de NLU

En NLU langage, ces termes identifient les composants linguistiques clés que le système utilise pour classer, analyser et traiter le contenu en langage naturel.

Intention

Quelque chose qu'un utilisateur veut faire ou ce que vous souhaitez que votre application gère, comme accorder l'accès.

Énoncé

Exemple en langage naturel d'une intention de l'utilisateur. Par exemple, une chaîne de texte dans la brève description d'un incident, une entrée de messagerie instantanée ou la ligne d'objet d'un e-mail. Les énoncés sont utilisés pour construire et former des intentions et ne doivent donc pas inclure plusieurs significations ou intentions ambiguës.

Entité

Objet ou contexte d'une action. Par exemple : un ordinateur portable, un rôle d'utilisateur ou un niveau de priorité.

Entité système

Ceux-ci sont prédéfinis dans une instance et ont des significations hautement réutilisables, telles que la date, l'heure et le lieu.

Entité définie par l'utilisateur

Ceux-ci sont créés dans le système par les utilisateurs et peuvent être construits à partir de mots dans les énoncés qu'ils créent.

Entité commune

Contexte couramment utilisé et extrait via un modèle d'entité prédéfini, tel que la devise, l'organisation, les personnes ou la quantité.

Vocabulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

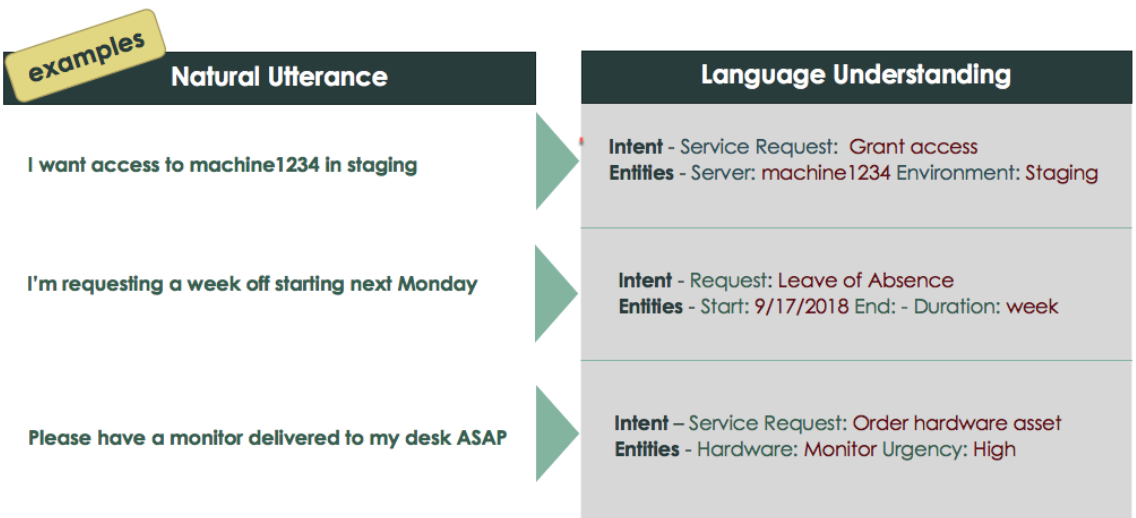
Le vocabulaire est utilisé pour définir ou remplacer la signification des mots. Par exemple, vous pouvez affecter le synonyme « Microsoft » à l'acronyme « MS ».

Modèle NLU

Collection d'exemples d'énoncés et de leurs intentions et entités associées que le système utilise comme référence pour déduire des intentions et des entités dans un nouvel énoncé. La console NLU est fournie avec des modèles NLU prédéfinis pour des unités business spécifiques, tels qu'un modèle ITSM. Vous pouvez également créer des modèles personnalisés.

Cette image illustre comment Compréhension du langage naturel traite et transforme les exemples d'énoncés en intentions et en entités dans le système.

La NLU traite et transforme les exemples d'énoncés en intentions et entités

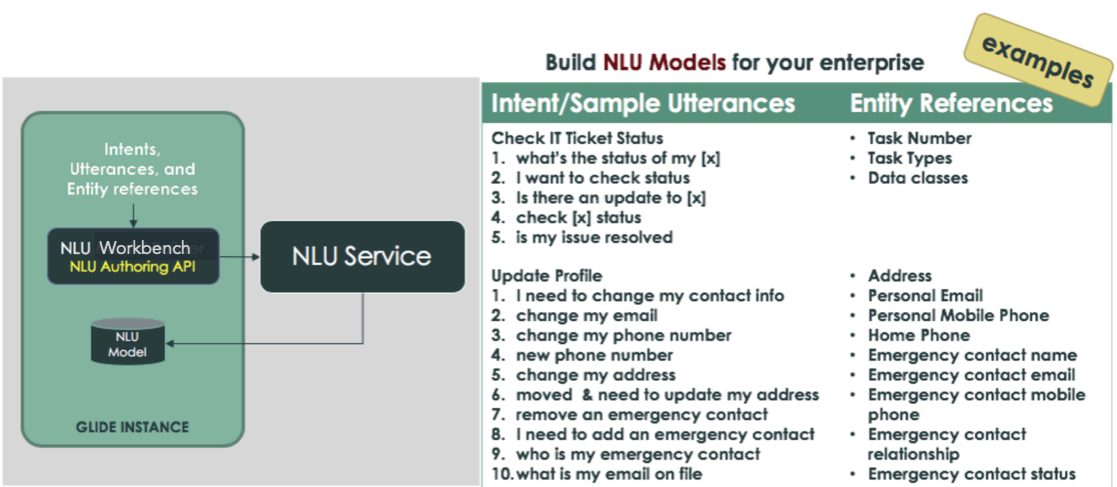


Console NLU

Utilisez le Console NLU pour créer des représentations morphologiques du langage humain. Ces modèles vous permettent de créer des intentions et des entités exprimées dans des énoncés en langage naturel. Toute ServiceNow application peut appeler un NLU modèle pour obtenir une inférence d'intentions et d'entités dans un énoncé donné.

À l'aide du rôle *nlu_admin* , vous créez vos modèles dans le Console NLU, où vous les créez, les formez, les testez et les publiez de façon itérative.

Vue d'ensemble de l'API de création NLU aidant les administrateurs à créer leurs modèles



Traduction automatique

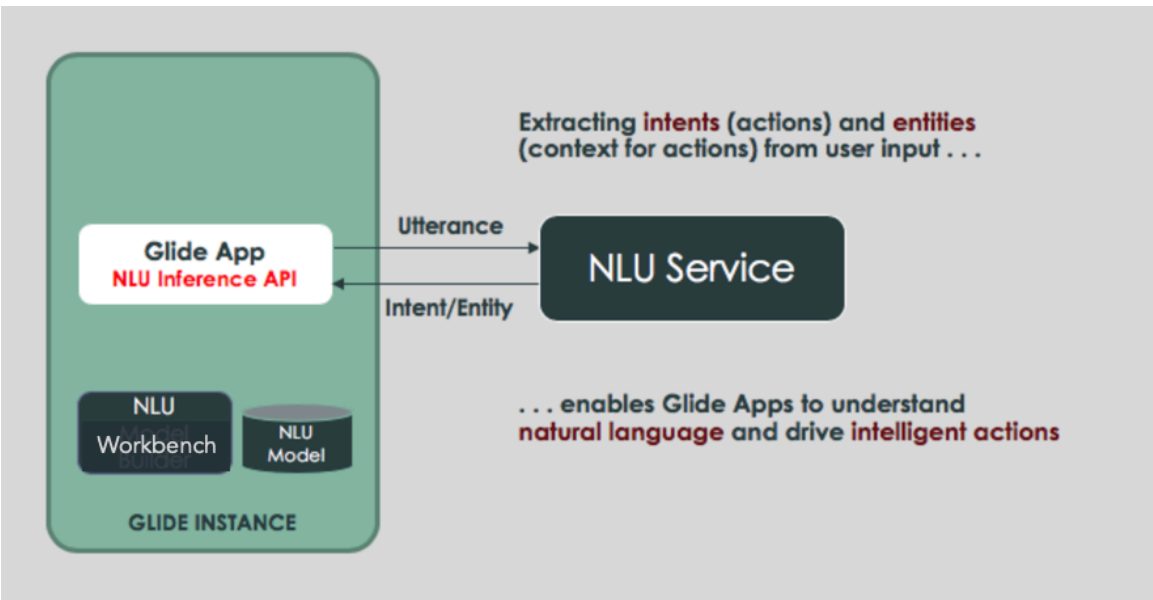
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation d'un modèle NLU, consultez : Créer un modèle NLU.

NLU Service d'inférence

Compréhension du langage naturel fournit un NLU service d'inférence qui aide le système à comprendre le langage naturel et à conduire des actions intelligentes. Ce service forme et prédit les intentions et les entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre modèle afin que son texte se traduise dans des formats compréhensibles par la machine, tels que les API et les paramètres.

Vue d'ensemble de la façon dont le système utilise une API d'inférence NLU pour extraire des intentions et des entités



Ici, le système utilise une API d'inférence pour former NLU des algorithmes en utilisant des exemples de données d'enregistrement afin d'identifier les intentions et les entités qui sont des candidats solides pour une prédiction précise.

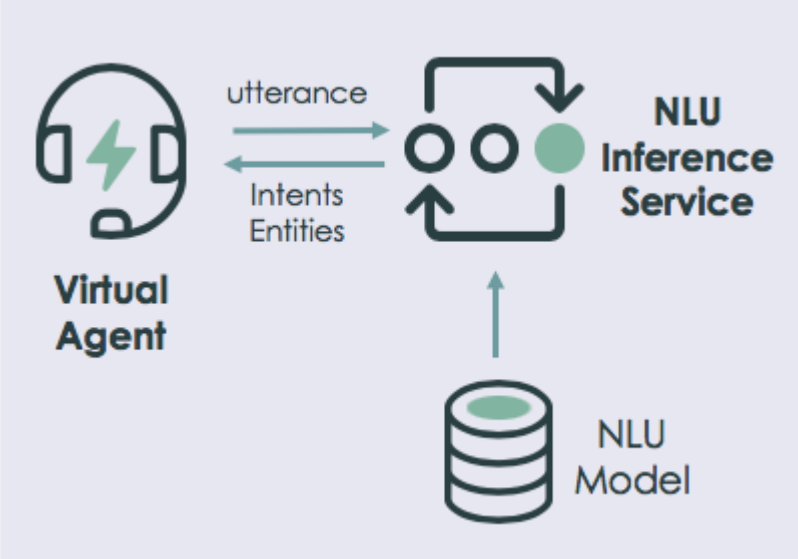
Consommation de modèle NLU

D'autres applications utilisent la sortie du ServiceNow® modèle, telles que Agent virtuel.NLU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'utilisation de la NLU par l'application Virtual Agent



Par exemple, Agent virtuel les administrateurs peuvent configurer un flux de Concepteur d'agent virtuel conversation pour utiliser des modèles NLU afin que les chatbots d'agent puissent mieux comprendre les déclarations des utilisateurs dans la conversation. Pour plus d'informations sur la façon dont Agent virtuel les modèles NLU sont consommés, consultez : découverte de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel .

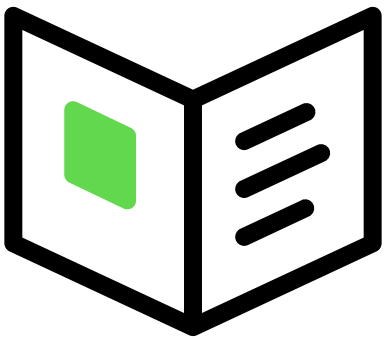
Commencez

Explorer	Utiliser	Intégrer
En savoir plus sur les concepts et les NLU fonctionnalités.	Créez, testez, traduisez et publiez vos modèles NLU.	Découvrez comment Agent virtuel les administrateurs peuvent mettre à jour NLU les modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Découvrir l’utilisation de modèles dans différentes langues pour une utilisation dans d’autres applications

Dépannage et demande d'aide

- Page de la communauté Agent virtuel et NLU
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Compréhension du langage naturel

ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d’inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d’apprendre l’intention exprimée par l’homme et d’y répondre. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l’aidez à comprendre la signification des mots et les contextes afin qu’il puisse déduire les actions de l’utilisateur ou du système.

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

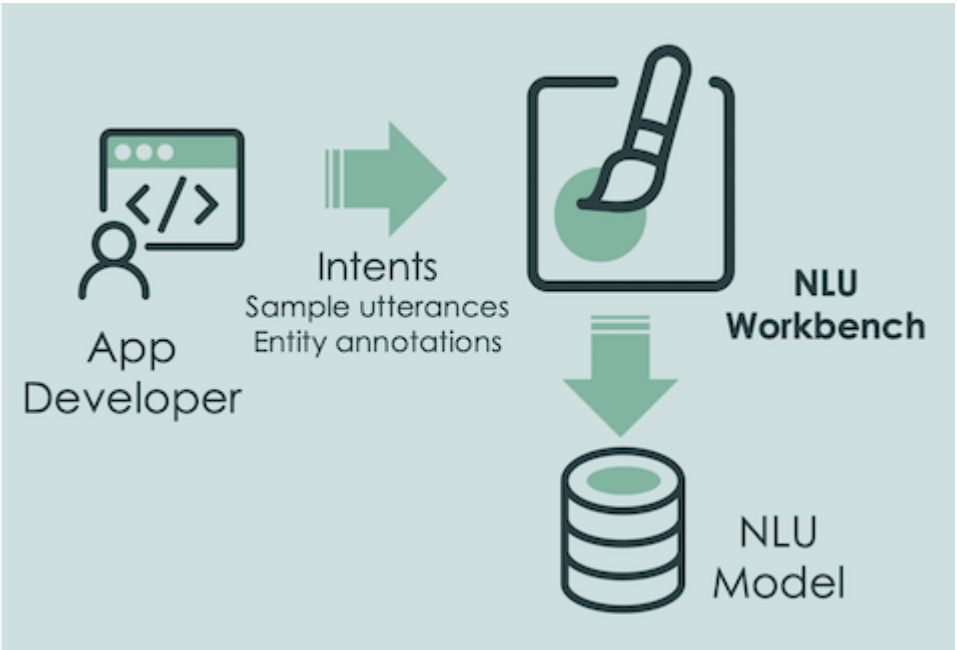
La compréhension du langage naturel (NLU) est une composante du traitement du langage naturel de l’intelligence artificielle qui traite de la compréhension de la lecture automatique. Intelligence prédictive utilise la NLU afin que le système puisse comprendre la signification et le contexte des mots pour déduire les actions de l’utilisateur ou du système.

Workflow Compréhension du langage naturel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d’entrée de l’utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image vous montre le flux d’entrée de l’utilisateur dans le processus de création du modèle NLU.

Compréhension du langage naturel avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez les Console NLU pour créer des modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.	Console NLU	Administrateur NLU
Créez le contenu du modèle en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l’utilisateur.	Gestion des modèles	Administrateur NLU
Ajouter une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l’une des options de traduction suivantes pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.	Gestion des modèles	Administrateur NLU
Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l’interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.	Intégration d’Agent virtuel	Administrateur d’Agent virtuel

Activez le Console NLU

Activez les modules d’extension suivants pour activer le Console NLU.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà actifs dans votre instance.

Module d'extension	Description
Console NLU - Core com.glide.nlu	Installe les tables requises pour la conservation des NLU modèles créés à l'aide du Console NLU.
Console NLU com.snc.nlu_studio	Active la création de Compréhension du langage naturel (NLU) modèles. Ces modèles peuvent comprendre l'intention (action) et les entités (détails de l'action) d'un énoncé de l'utilisateur donné. Toute ServiceNow application peut appeler un NLU modèle. Nécessite les modules d'extension Console NLU Core et Modèle NLU commun.
Intelligence prédictive com.glide.platform_ml	Active les API de service utilisées pour la création et l'inférence NLU de modèles. Active la création de solutions d'apprentissage machine formées sur les données de votre instance. Fournit des cadres de travail pour la classification, la similarité et la mise en grappe. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application à l'aide d'une API de prédiction.
NLU Modèle commun com.glide.nlu.model	Packages de tous les modèles communs de langue NLU . Comprend également des entités de modèle couramment utilisées qui peuvent être importées et utilisées dans n'importe quel NLU modèle dans le Console NLU. Les modèles couramment utilisés tels que l'e-mail, le téléphone et ServiceNow les entités de modèles spécifiques telles que INT, RITM sont disponibles. Nécessite le module d'extension Console NLU - Core.
Propriétés d'apprentissage actif NLU com.glide.nlu.active_learning_properties	Permet au nlu_admin de configurer les propriétés système pour l'application Boucle de rétroaction d'experts. Si vous n'utilisez pas l'application Boucle de rétroaction d'experts, ce module d'extension n'est pas utilisé et peut être ignoré en toute sécurité. Pour plus d'informations sur les propriétés système de la boucle de rétroaction d'experts, consultez la documentation de la boucle de rétroaction d'experts NLU .

Les deux modules d'extension suivants sont destinés aux applications associées à un abonnement payant et sont disponibles sur le .ServiceNow Store L'installation de ces applications ajoute des fonctionnalités supplémentaires à la console NLU. Contactez votre chargé de clientèle si vous êtes intéressé par ces applications.

Module d'extension	Description
Détection d'intention	Fournit la Détection d'intention fonctionnalité qui identifie les intentions des utilisateurs en analysant les données d'incident/de ticket. Utilisez cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
sn_nlu_discovery	application pour identifier les intentions à modéliser et à construire pour les conversations d'Agent virtuel afin d'atteindre une déviation maximale. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.
Console NLU : fonctionnalités avancées sn_nlu_workbench	Fournit les fonctionnalités de performances de modèle, de test par lots multimodèle, de revue de conflit inter-modèles et de boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez les modules d'extension suivants à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche : Console NLU Core (com.glide.nlu), Console NLU (com.snc.nlu_studio), Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et NLU Common Model (com.glide.nlu.model).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

NLU Rôles de la console

Console NLU est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

NLU Utilisateur [nlu_user]

Utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux modèles dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core. Ce rôle n'a pas accès aux performances des NLU modèles.

NLU Éditeur [nlu_editor]

Utilisateurs qui peuvent modifier NLU les modèles qui leur sont affectés dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur [nlu_admin]

Utilisateurs qui peuvent utiliser Console NLU pour gérer les NLU modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur des commentaires [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Étiquetage des données (NLU commentaires) Rôle administrateur - pour gérer l'étiquetage des données entre les modèles, ainsi que la possibilité d'optimiser les modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Ce rôle est utilisé dans les modules de boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts ou Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.

Propriétés du Console NLU

Reportez-vous à ces propriétés système pour l'application Compréhension du langage naturel (NLU).

Console NLU Propriétés et leur utilisation

Pour accéder à vos propriétés système, utilisez le rôle d'administrateur ou de nlu_admin et le chemin d'accès suivant dans le navigateur d'application : **Tout** > **Console NLU** > **Paramètres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres du modèle

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre maximal d'énoncés par intention *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	Console NLU	Utilisez moins de 200 énoncés par intention pour maintenir votre modèle bien équilibré en termes de taille d'intention. **Remarque :** La valeur doit être supérieure à 5 et inférieure ou égale à 300.
Nombre maximum d'enregistrements dans une source de vocabulaire de table *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 100 000.
Nombre maximum de valeurs dans une source de vocabulaire de liste *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 1 000.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de logiciels *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de logiciels.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de matériel *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de matériel.

Paramètres avancés

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre maximal d'enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	Détection d'intention	Conserver un nombre d'enregistrements inférieur à 500 000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres avancés (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
Nombre minimum d'enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	Détection d'intention	Utilisez au moins 10 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Nombre minimum d'enregistrements pour l'analyse des performances de la NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Utilisez au moins 5 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Détection de conflit NLU - Seuil modéré *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenez ce seuil inférieur au seuil critique.
Détection de conflit NLU - Seuil critique *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenez ce seuil au-dessus du seuil modéré.
Nombre maximal de lignes dans un fichier d'importation de test par lots *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Assurez-vous que votre fichier d'importation de test par lots ne comporte pas plus de 10 000 lignes.
Nombre maximal d'énoncés à afficher pour les commentaires dans la boucle de rétroaction d'experts *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	Console NLU : fonctionnalités avancées	Ne tirez pas plus de 300 énoncés des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs pour les afficher pour commentaires dans l'application Boucle de rétroaction d'experts Agent virtuel . Nombre minimal d'énoncés qu'un utilisateur doit examiner avant d'ajuster le modèle
Le nombre minimal d'énoncés qu'un utilisateur doit examiner avant d'ajuster le modèle *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	Console NLU : fonctionnalités avancées	Fournissez et enregistrez des commentaires pour au moins 100 énoncés à partir des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs afin de pouvoir exécuter la fonctionnalité Réglage du modèle dans l'application Boucle de rétroaction d'experts Agent virtuel .
Nombre maximal d'enregistrements à extraire des journaux de messagerie Agent virtuel instantanée	3,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	En cas d'utilisation élevée de NLU, augmenter la valeur par défaut à un maximum de 50 000 enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres avancés (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Usage recommandé
glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_log_max_row_limit - 3000			augmente le nombre maximum de lignes disponibles pour la tâche d'apprentissage actif à filtrer et à afficher dans l'application Boucle de rétroaction d'experts pour fournir des commentaires.
Limite de taille dans la table Candidat à l'étiquetage (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée pour cette propriété est la même que celle ci-dessus.
Limite de taille sur la table de données étiquetées (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée pour cette propriété est la même que celle ci-dessus.
Activez cette propriété pour débloquer votre instance pendant la formation du modèle NLU. La formation sera programmée à une heure creuse et nous vous informerons lorsqu'elle sera terminée. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Faux	Console NLU - Fonctionnalités avancées	Faux

Pour obtenir plus de données de commentaires des journaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel (VA), reportez-vous à la section **Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande** dans la documentation Boucle de rétroaction d'experts.

NLU Prise en charge linguistique

L'application Console NLU prend en charge la création NLU de modèles dans différentes langues pour une utilisation dans d'autres applications, telles que Agent virtuel.

La plateforme prend en charge NLU 17 langues. Dix de ces langages disponibles pour vos modèles prennent en charge à la fois l'intention et l'entité ; Les 7 langues restantes prennent en charge l'intention uniquement. (La prise en charge des entités japonaises inclut l'annotation des caractères.)

Disponible à Tokyo, Utah et Vancouver	Prise en charge de l'intention et de l'entité (en Utah et à Vancouver)	Prise en charge de l'intention uniquement (dans Utah et Vancouver)
• Portugais (Brésil) • Chinois (simplifié) • Danois • Néerlandais	• Portugais (Brésil) • Néerlandais • Anglais • Français	• Chinois (simplifié) • Danois • Finnois • Coréen

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponible à Tokyo, Utah et Vancouver	Prise en charge de l'intention et de l'entité (en Utah et à Vancouver)	Prise en charge de l'intention uniquement (dans Utah et Vancouver)
• Anglais • Finnois • Français • Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Norvégien • Polonais • Portugais • Espagnol • Suédois	• Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Portugais • Espagnol	• Norvégien • Polonais • Suédois

Avec la prise en charge de l'intention et de l'entité, NLU peut comprendre des énoncés sophistiqués tels que les relations intention-entité, les entités système et les entités définies par l'utilisateur. NLU relaie ces informations à Agent virtuel, et l'utilisateur est généralement redirigé directement vers la rubrique de conversation qui propose la résolution.

Avec la prise en charge de l'intention uniquement, l'accent est mis sur la reconnaissance de l'intention. En Agent virtuel utilisant NLU, les utilisateurs sont dirigés vers la rubrique de conversation souhaitée, où des questions de suivi qualifiantes peuvent être posées avant d'être redirigés vers une rubrique qui propose une résolution.

Les énoncés pour toutes les langues ne sont pas sensibles à la casse lors de la prédiction d'intention.

Vous trouverez ci-dessous une liste détaillée des langages actuellement disponibles NLU et des intentions, entités, vocabulaires, fonctionnalités et applications qu'ils prennent en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues et fonctionnalités prises en charge

	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 Mises à jour du service

Consultez cette documentation pour être au courant des changements apportés au NLU service.

Résumé de la mise à jour du service

Le NLU service aide le système à comprendre le langage naturel et à prendre des mesures intelligentes. Ce service forme et prédit les intentions et les entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre NLU modèle afin qu'il puisse comprendre le langage naturel exprimé par l'homme, qu'il soit parlé ou écrit. La source de cette documentation est KB0953693 .

Ce service est mis à jour indépendamment de la mise à niveau de votre instance et sans aucune action requise de votre part. Ces mises à jour sont effectuées sur une base bimensuelle (une fois tous les deux mois) pour améliorer la qualité de l'entraînement et des prédictions du NLU modèle. Les mises à jour majeures sont alignées sur les versions familiales telles que Rome, San Diego, Tokyo, etc. Les mises à jour mineures sont automatiquement mises à jour afin que vous utilisiez la dernière version lorsque vous reformez un modèle NLU. Bien que la plupart de ces mises à jour n'aient pas d'impact sur votre utilisation actuelle de , vous devez peut-être tenir compte de NLUcertains changements.

Mise à jour du service NLU de mai 2023

- Ajout d'actions de dialogue pour activer un milieu de conversation naturel dans Agent virtuel (VA) et améliorer la fluidité de la conversation. Les actions de boîte de dialogue Affirmer, Annuler et Modifier sont prises en charge en anglais et activées par défaut pour toutes les nouvelles rubriques VA.
- Migration de toutes les langues pour utiliser de nouveaux modèles de langue, ce qui améliore la qualité moyenne de prédiction d'intention de 10 % dans toutes les langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permettre aux clients de gérer et de modifier les énoncés non pertinents pour leurs modèles afin d'améliorer la détection des non-pertinences.
- Suppression de la nécessité pour un modèle d'avoir 2 intentions ou plus dans le modèle, ce qui facilite les tests de rubrique de bout en bout dans VA.

Mise à jour du service NLU de mars 2023

- Amélioration de la détection des intentions/entités grâce à une meilleure gestion des mots courants dans les sources de vocabulaire.
- Amélioration de la latence et de l'utilisation de la mémoire pour la détection d'entité système (NER).
- Mise à jour de la prise en charge des versions afin que les clients aient besoin d'utiliser des versions plus récentes du service NLU et ne puissent pas pointer vers des versions n-2 antérieures à leur version Glide actuelle.

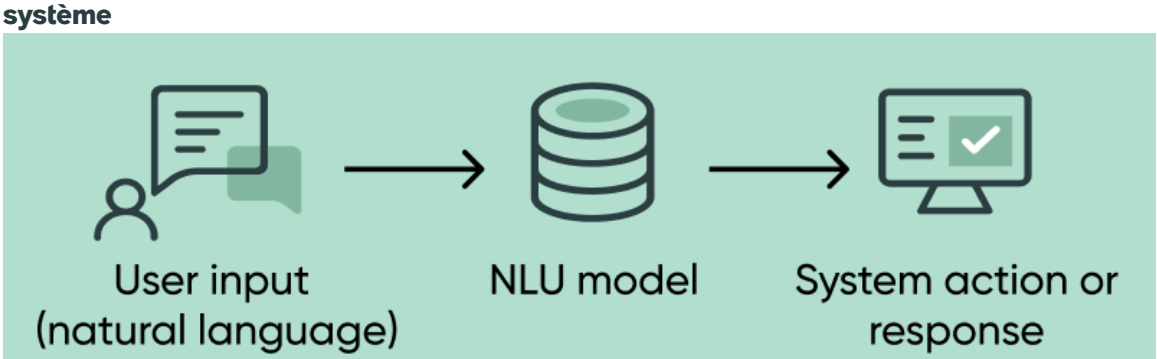
Mise à jour du service NLU de janvier 2023

- Création de la nouvelle entité système DATE-HEURE (en anglais uniquement) pour une utilisation dans Agent virtuel.
- Ajout de la source de vocabulaire et de la prise en charge des entités (simple, mappée et ouverte) pour les langues néerlandaise et italienne, et prise en charge des entités système pour le portugais et le portugais brésilien.
- Mise à niveau du modèle linguistique pour les ServiceNow langues danoise, suédoise, finnoise et norvégienne, améliorant leur qualité de prédiction moyenne de 17 % depuis Tokyo.
- Amélioration de la gestion de la ponctuation dans les entités et des caractères spéciaux dans les sources de vocabulaire.
- Commentaires intégrés fournis sur les prédictions d'intention par les utilisateurs administrateurs dans Console NLU afin d'améliorer les données d'entraînement des modèles pour l'Agent virtuel.

Modèles NLU

Utilisez les NLU modèles à appliquer ServiceNow Compréhension du langage naturel sur vos instances. Créez, gérez, testez et publiez des NLU modèles avec le Console NLU.

Vue d'ensemble de la façon dont l'entrée utilisateur est transformée en action système



Un *modèle* est une collection d'énoncés, d'intentions, d'entités et de vocabulaire que le système utilise pour répondre aux entrées en langage naturel de vos utilisateurs. Le modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

prend l'entrée en langage naturel de vos utilisateurs et l'associe aux actions à effectuer par le système.

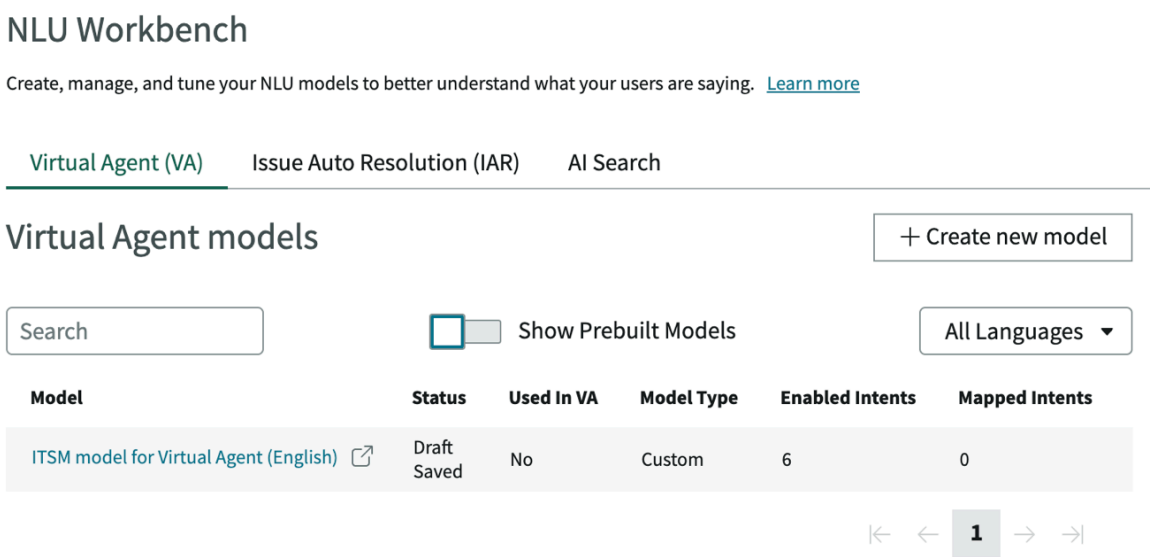
Les énoncés dans vos données de modèle sont des exemples de ce que vos utilisateurs peuvent demander. Ces exemples sont utilisés pour former votre modèle à reconnaître les actions système à effectuer en réponse. Ces actions du système sont appelées intentions.

Utilisation, rôles et navigation

Utilisez le rôle *nlu_admin* pour accéder au Console NLUfichier .

Accédez à la **Console NLU** > **Modèles**.

Il y a trois onglets sur la page d'accueil Console NLU : Agent virtuel, Résolution automatique des problèmeset Recherche IA. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet adapté à votre application.



Vous pouvez utiliser le champ **Rechercher** pour rechercher des modèles par nom.

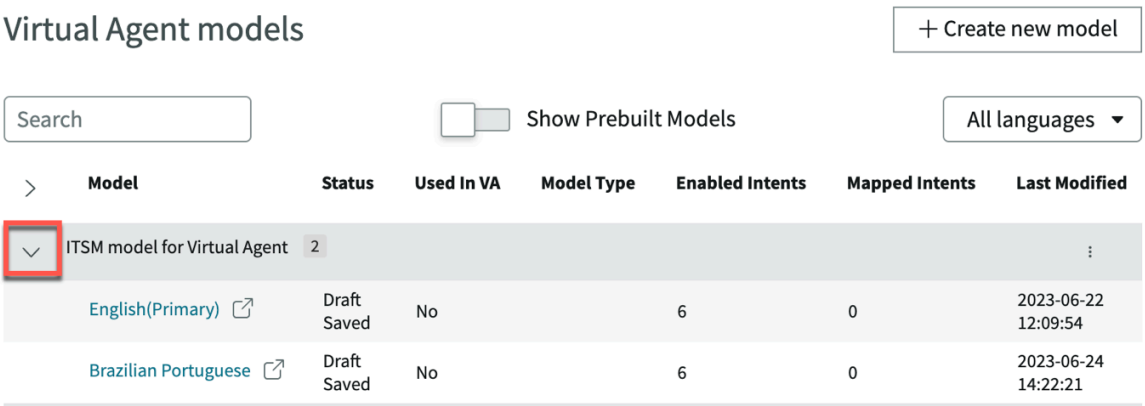
Le paramètre par défaut du filtre **Toutes les langues** affiche tous les modèles, quelle que soit leur langue. Vous pouvez filtrer les modèles par langue à l'aide de la liste **dans Toutes les langues**. Pour en savoir plus sur les langues disponibles, reportez-vous à la section NLU Prise en charge linguistique.

Si vous avez un modèle groupé multilingue, sa ligne dans la liste des modèles a une flèche sur le côté gauche. Sélectionnez la flèche pour développer le groupe afin que toutes les versions linguistiques du modèle soient affichées. Pour plus d'informations sur les

Traduction automatique

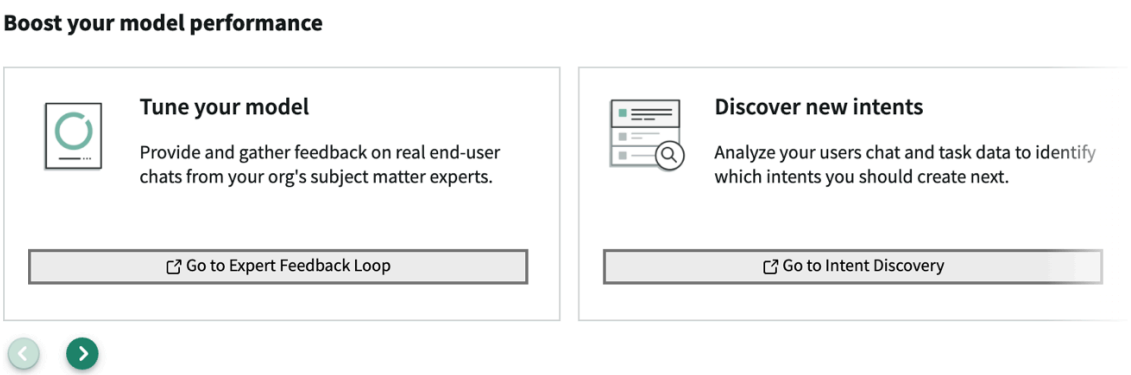
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

langages de modèle et le regroupement, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.



La colonne **Utilisé dans VA** indique si un modèle a déjà été lié à une autre application telle que Agent virtuel. Pour Recherche IA, cette colonne indique si le modèle a déjà été lié à un résultat Genius. De même, la colonne **Intentions mappées** affiche le nombre d'intentions qui ont été mappées ou liées à Agent virtuel des rubriques.

Faites défiler la page d'accueil vers le Console NLU bas pour afficher la section **Améliorer les performances de votre modèle** . Cette section affiche les cartes que vous pouvez utiliser pour accéder aux fonctions disponibles pour votre type de modèle.



Applications de modèles

La sortie de vos NLU modèles peut être consommée par les ServiceNow applications Agent virtuel, Résolution automatique des problèmeset Recherche IA. La Console NLU page d'accueil organise les modèles de chaque application par onglet. Dans la liste des modèles, différentes colonnes s'affichent en fonction de l'application.

NLU Modèles pour Agent virtuel

Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

- L'onglet Agent virtuel affiche une liste de modèles. Sélectionnez un nom de modèle pour ouvrir une page de vue d'ensemble pour ce modèle.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est désactivée par défaut. Activez cette option pour afficher les modèles en lecture seule qui peuvent être copiés et utilisés comme base pour vos modèles personnalisés.
- La section **Améliorer les performances de votre modèle** affiche un total de 5 cartes pour les fonctions disponibles pour Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

NLU Modèles pour IAR

Moins de fonctions et de colonnes sont affichées pour IAR les autres applications dans Console NLU. Cela est dû au fait que le IAR modèle est préconstruit et configuré dans la console d'administration IAR .

- Lorsque vous sélectionnez le nom de votre IAR modèle dans Console NLU, vous êtes redirigé vers IAR Réglage plutôt que vers une vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** ne s'affiche pas.
- Le bouton **Créer un modèle** ne s'affiche pas, car le modèle préconstruit est utilisé directement.
- La section **Booster les performances de votre modèle** ne s'affiche pas.

Pour plus d'informations sur la configuration IAR, reportez-vous à la section Using Issue Auto Resolution .

NLU Modèles pour Recherche IA

- Il existe un modèle préconstruit pour Recherche IA. Vous pouvez copier ce modèle comme base d'un modèle personnalisé.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est activée par défaut.
- Le bouton **Créer un nouveau modèle** est disponible.
- La section **Améliorer les performances de votre modèle** affiche deux cartes pour les fonctions disponibles pour Recherche IA.

Pour une introduction à la gestion Recherche IA dans le Console NLU, regardez la vidéo suivante. Une vidéo sur la gestion de Recherche IA dans Console NLU.

Pour plus d'informations, consultez la page de AI Search destination.

Ce que vous pouvez faire ensuite

Pour en savoir plus sur le contenu et le cycle de vie du modèle, reportez-vous à la section Gestion des modèles.

Gestion des modèles

Gérez le cycle de vie de votre NLU modèle dans le Console NLU. Les phases de gestion des modèles vous guident tout au long du processus itératif de création, de test et de publication de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'importation de votre NLU modèle de la création au déploiement nécessite plusieurs étapes, séparées en phases. Vous pouvez revenir aux phases antérieures lorsque vous souhaitez ajuster et gérer votre modèle.

Les phases disponibles pour votre modèle dépendent de l'application du modèle. Le système affiche une phase, un bouton ou une fonction uniquement lorsqu'il s'applique à l'application de votre modèle.

Pour utiliser les phases de gestion des modèles, assurez-vous de disposer de tous les modules d'extension NLU nécessaires. Pour plus d'informations, consultez les ressources suivantes :

- Activez le Console NLU
- Installer Console NLU : fonctionnalités avancées
- Installer Détection d'intention

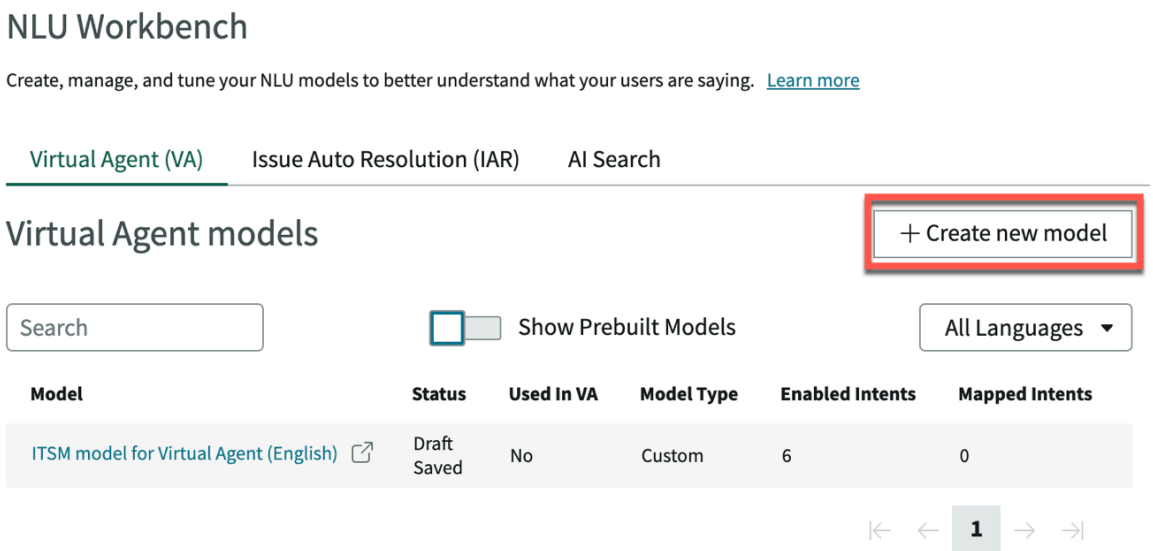
Remarque :
Console NLU- Fonctionnalités avancées et Détection d'intention sont disponibles à partir du . NLU Les tests de modèle et la ServiceNow Storesurveillance des performances nécessitent Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Créer un modèle

Pour créer un modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez choisir différentes manières de créer un modèle :

- **Utilisez un modèle préconstruit** : copiez l'un des modèles en lecture seule inclus et ajoutez du contenu spécifique à votre entreprise.
- **Importer les données à partir du format CSV** : chargez un fichier CSV contenant les énoncés de formation et les intentions correspondantes.
- **Démarrer à partir de zéro** : suivez le processus de configuration d'un nouveau modèle à partir de zéro.

Pour commencer, reportez-vous à la section Création de modèles.

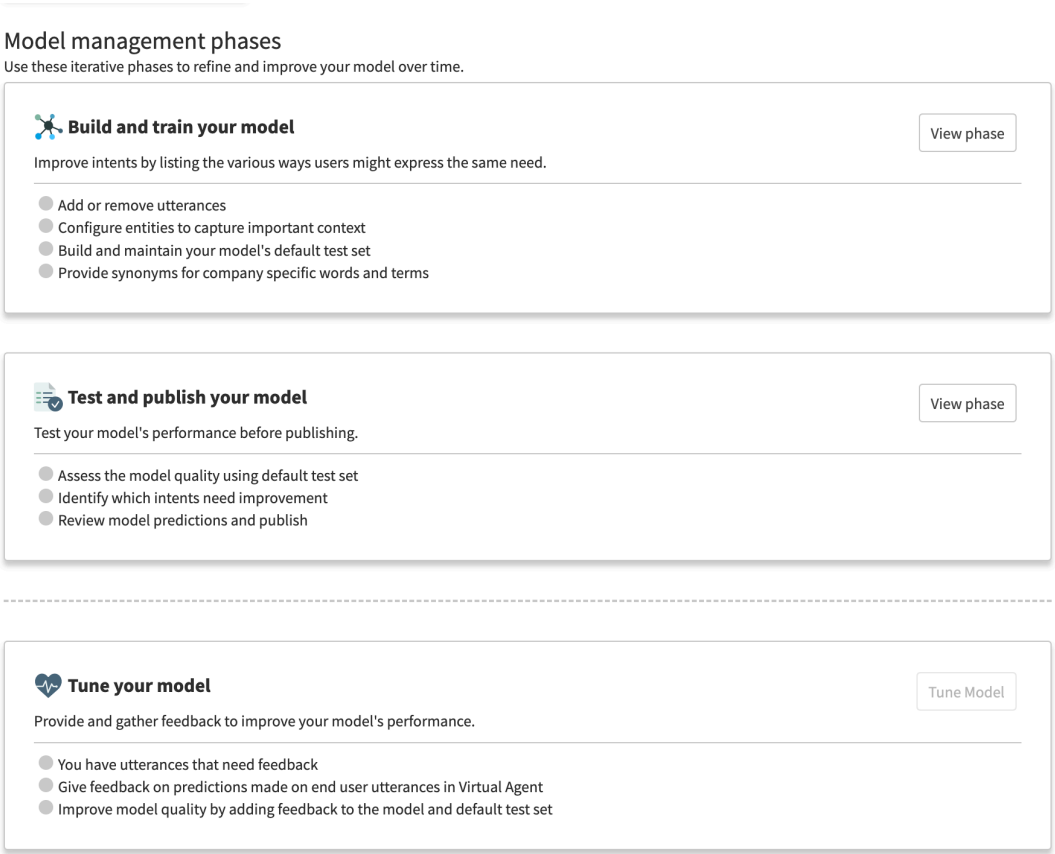
Phases de gestion des modèles

Après avoir créé un modèle, accédez à ses phases de gestion en accédant à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle pour ouvrir la page Détails du **modèle** sur la vue d'ensemble du modèle.

La page de vue d'ensemble d'un Agent virtuel modèle se compose de trois phases : Créer et former votre modèle, Tester et publier votre modèle, et Ajuster votre modèle. Ces phases vous guident dans la création et l'amélioration de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer et former votre modèle

Créez le modèle en ajoutant et en gérant du contenu :

- Intentions : ajoutez plus d'intentions pour élargir la gamme de demandes utilisateur que votre modèle peut comprendre.
- Entités : ajoutez d'autres entités afin que votre modèle puisse extraire plus de détails contextuels des demandes de vos utilisateurs.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour permettre au modèle de mieux comprendre les mots et les expressions spécifiques à votre entreprise, tels que les termes et acronymes du secteur.
- Jeu de tests : ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues au jeu de tests par défaut de votre modèle.

Pour en savoir plus, consultez Créer et former votre modèle.

Formez votre modèle à l'aide des énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Tester et publier votre modèle

Testez votre modèle pour évaluer les performances et identifier les domaines à améliorer.

Remarque :
Le test du modèle nécessite l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Pour en savoir plus sur les tests et les seuils, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous êtes satisfait des résultats des tests, publiez votre modèle pour le rendre disponible pour une utilisation par d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Publier votre NLU modèle.

Ajuster votre modèle

Si Console NLU - Fonctionnalités avancées est installé et que votre modèle est créé pour Agent virtuel, la phase **Régler votre modèle** est activée. Avec cette phase, vous pouvez utiliser la **boucle de rétroaction d'experts** pour incorporer des énoncés d'utilisateurs réels dans votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Ajuster votre modèle.

Si votre modèle est créé pour , vous serez redirigé vers IARRésolution automatique des problèmesRéglage en sélectionnant le nom de votre modèle dans l'onglet IAR de la Console NLU page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.

Paramètres de modèle

Utilisez la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle pour modifier le nom et la description du modèle. Vous pouvez également modifier le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le degré de fiabilité du modèle pour prédire une intention.

Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Création de modèles

La création de modèles constitue la première étape pour tirer parti de Compréhension du langage naturel (NLU) dans vos instances. Créez des modèles pour Agent virtuel et Recherche IA dans le Console NLU.

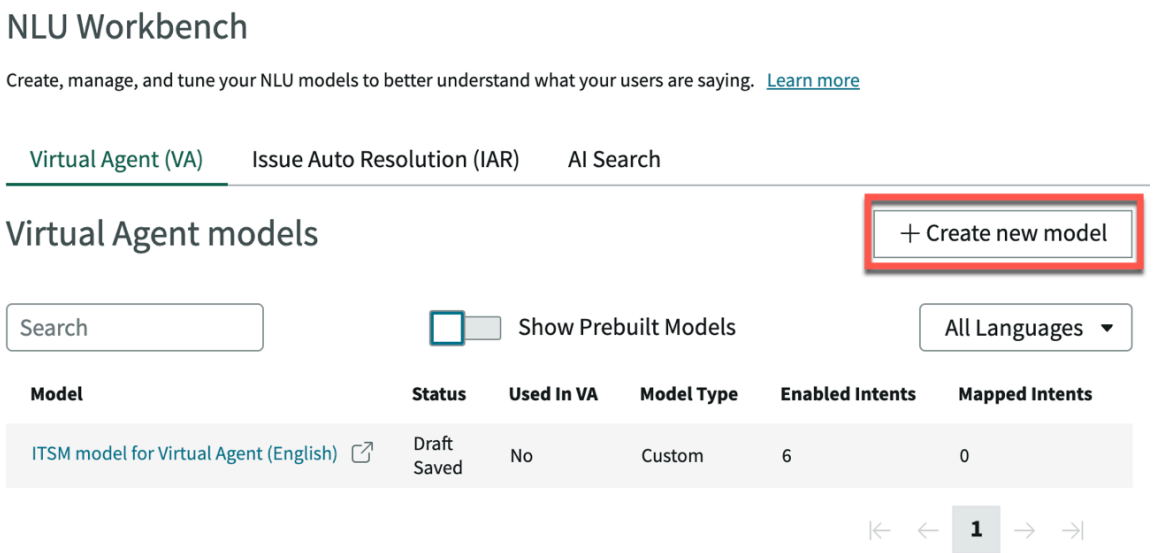
Vous créez des NLU modèles destinés à être utilisés par les ServiceNow applications Agent virtuel ou Recherche IA.

Remarque :
Pour Résolution automatique des problèmes, un modèle préconstruit est fourni pour que vous puissiez le configurer.

Pour commencer à créer des modèles, définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle. Accédez ensuite à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

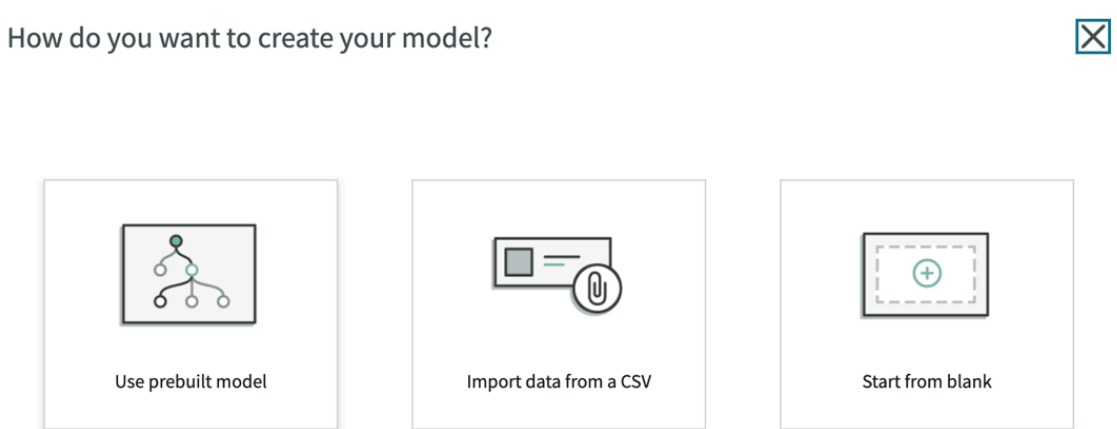
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Création d'un nouveau modèle

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** , une fenêtre modale s'ouvre pour afficher vos options de création de modèle. Commencez par sélectionner l'une des icônes :



- Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini: copiez un modèle préconstruit et son contenu comme point de départ pour votre nouveau modèle.
- Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV: chargez un fichier CSV contenant une liste d'intentions et d'énoncés correspondants.
- Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide: créez un modèle à partir de zéro et ajoutez des intentions et des énoncés au fur et à mesure.

Après la création, ajoutez du contenu à votre modèle. Les intentions, les énoncés, les entités et le vocabulaire que vous ajoutez permettent d'améliorer la capacité du modèle à interpréter le langage naturel. Consultez Créer et former votre modèle.

Duplication, exportation et mise à jour

Après avoir créé un modèle, vous pouvez l'utiliser dans d'autres modèles et instances. Avec le Console NLU, vous pouvez effectuer les actions suivantes avec vos modèles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dupliquer un modèle NLU: copier un modèle pour créer un modèle avec le même contenu.
- Exporter un modèle NLU: exporter un modèle sous la forme d'un fichier CSV contenant les énoncés et intentions associés. Partagez le modèle ou utilisez-le pour en créer un.
- Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour: ajoutez un modèle et ses artefacts à un ensemble de mises à jour pour transférer le modèle entre les instances.

Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide

Créez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) à partir de zéro. Commencez avec un modèle vide pour avoir un contrôle total sur son contenu.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

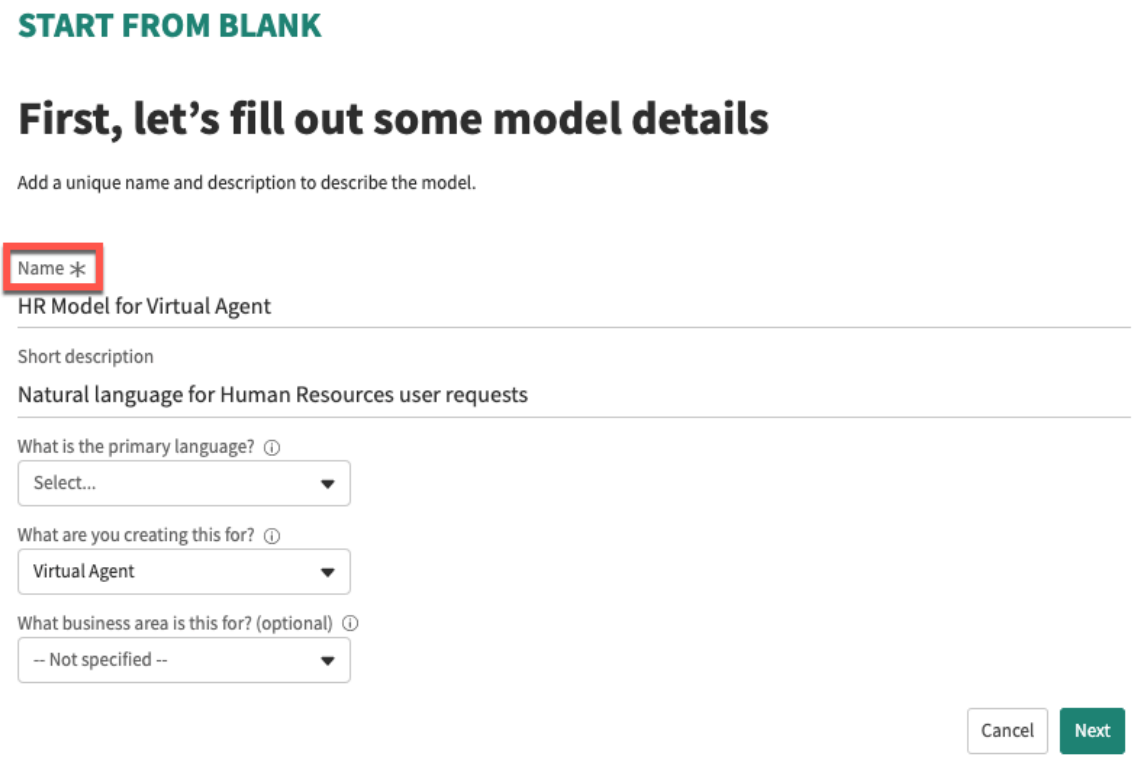
Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider à Agent virtuel comprendre l'intention exprimée par l'homme concernant les ressources humaines.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , sélectionnez le bouton **Démarrer à partir de zéro** .
6. Sur la page Définir les détails, saisissez un **nom** unique et une **brève description**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple, vous entrez Modèle RH pour Agent virtuel pour le nom et Langage naturel pour les demandes de l'utilisateur Ressources humaines pour la description.

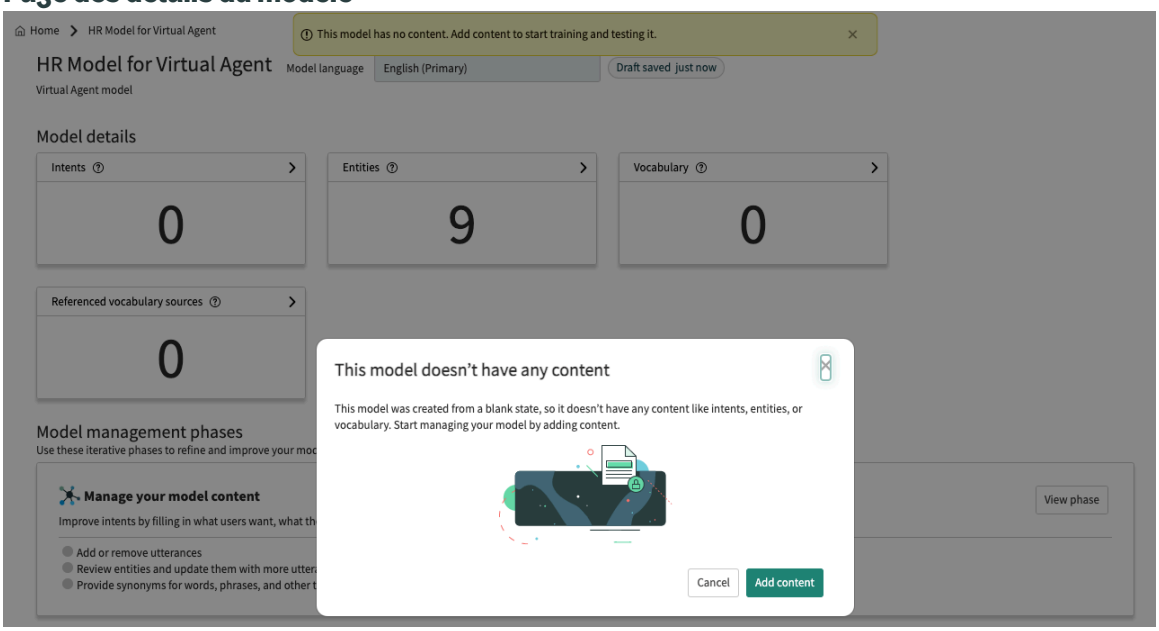
7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez un domaine professionnel pour votre modèle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   La création de votre modèle commence. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **des détails du modèle** pour votre nouveau modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Page des détails du modèle



Votre nouveau modèle ne contient aucun contenu. Sélectionnez **Ajouter du contenu** pour commencer à ajouter des intentions, des entités et du vocabulaire. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV

Chargez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) contenant les énoncés et leurs intentions pour créer un Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Utilisez cette méthode pour créer rapidement des modèles à partir de vos données ou d'autres modèles exportés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider à Agent virtuel comprendre les demandes des utilisateurs concernant les calendriers.

Dans un fichier CSV, vous avez répertorié les intentions et les énoncés dans deux colonnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration CSV

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

Pour la création de NLU modèles par importation CSV, notez ce qui suit :

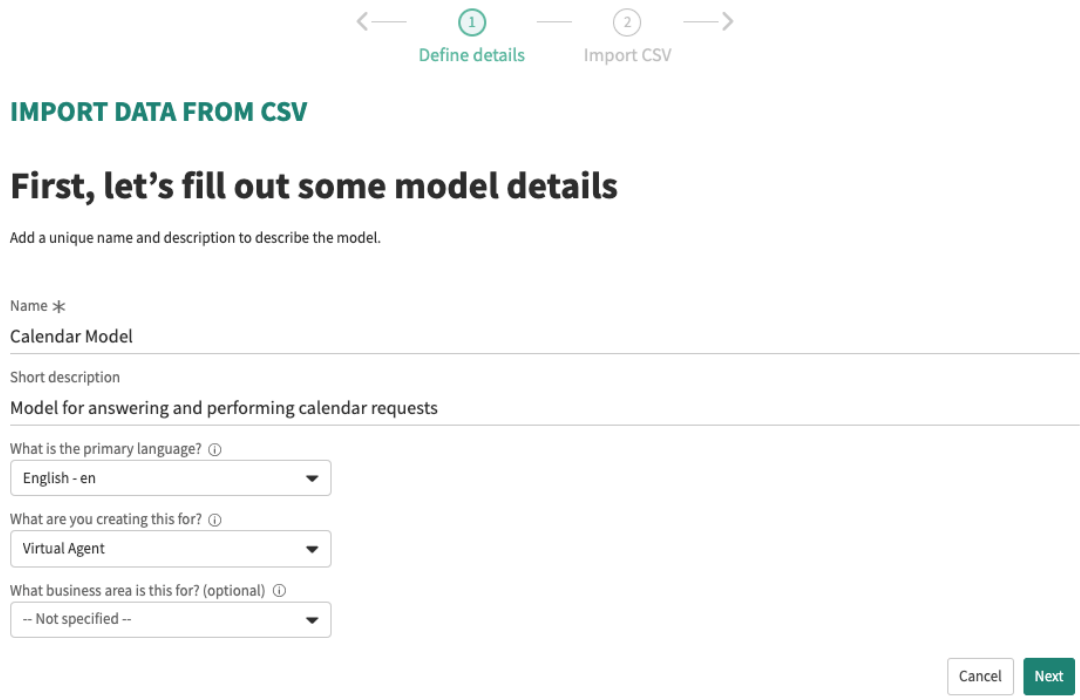
- Un modèle a besoin d'au moins 1 intention avec un minimum de 5 énoncés de formation dans chaque intention. Pour des performances optimales, essayez d'avoir 15 énoncés de formation par intention.
- Les énoncés ne doivent pas contenir de virgule.
- L'importation avec un fichier CSV ne préserve pas les entités. Assurez-vous d'annoter les énoncés selon vos besoins après l'importation.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Importer les données à partir d'un format CSV**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , ajoutez le **nom** et la **description brève** du modèle.

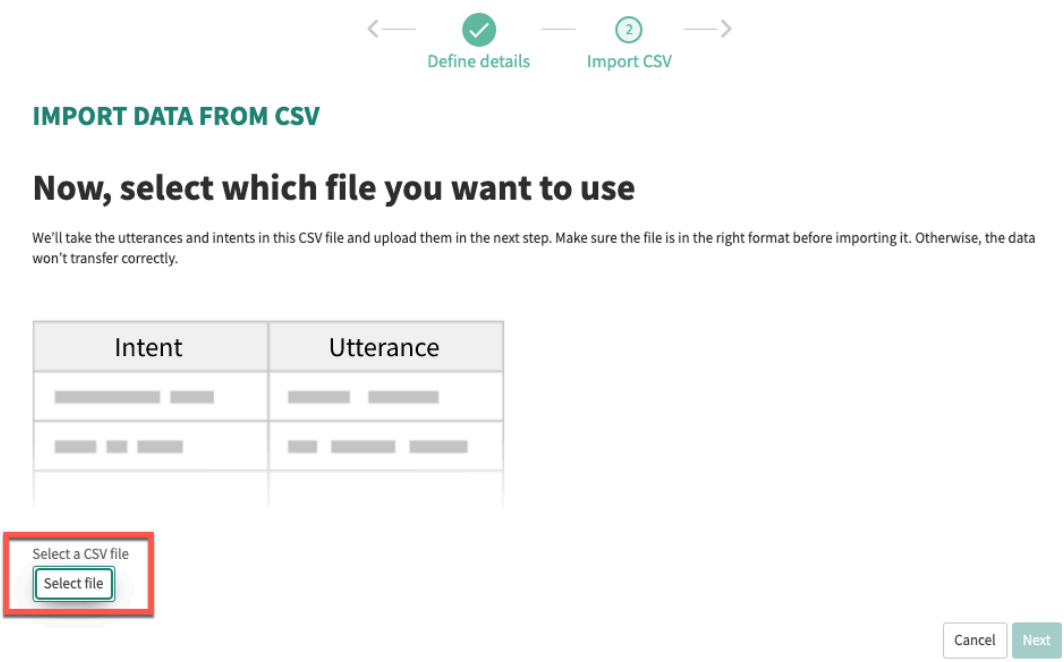
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple, vous entrez Modèle de calendrier pour le nom et Modèle pour répondre et exécuter les demandes de calendrier pour la brève description.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur **l'écran Importer CSV**, cliquez sur **Sélectionner un fichier**.



10. Choisissez le fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Suivant**.
    La création de votre modèle commence. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page des détails du modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez des intentions et des énoncés de formation pour continuer à créer le modèle. Ajoutez des entités et du vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini

Utilisez les modèles préconstruits Compréhension du langage naturel (NLU) de pour Console NLU en créer un nouveau.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle basé sur le modèle NLU RH pour VA prédéfini. Vous basez votre modèle sur le modèle préconstruit, puis modifiez ou complétez le contenu du modèle pour répondre aux exigences de votre entreprise.

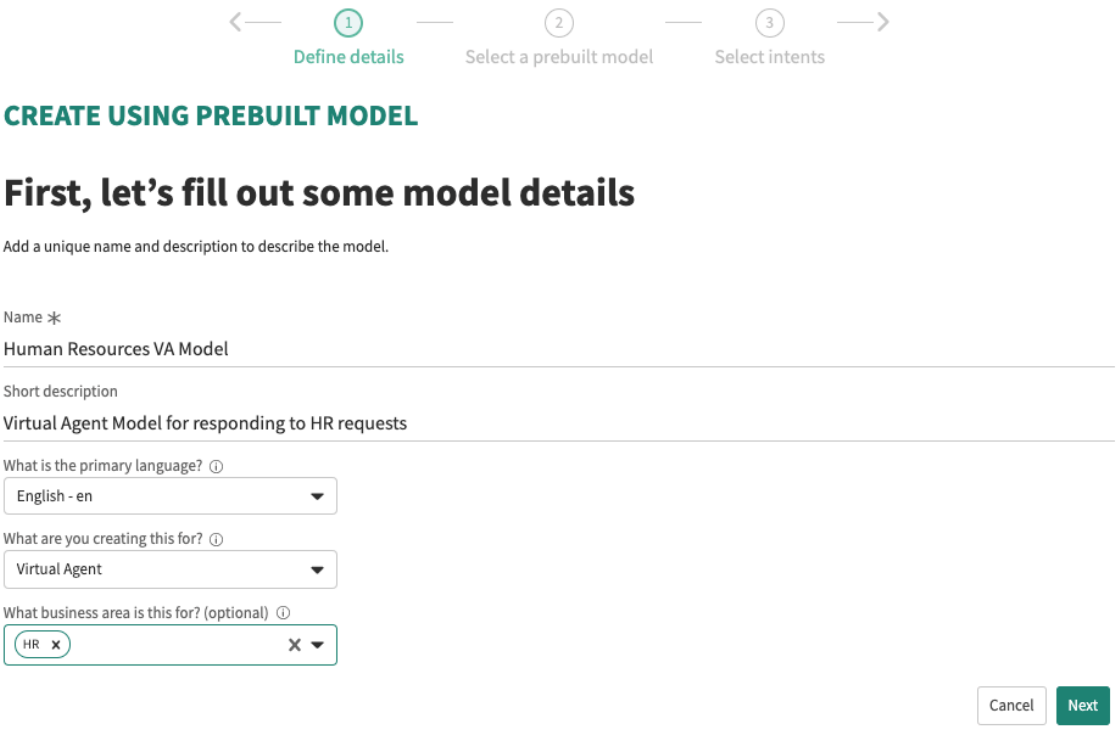
Votre nouveau modèle contient des intentions, des entités et le vocabulaire du modèle préconstruit. Le nouveau modèle contient également un jeu de tests par défaut vide, prêt à être rempli avec des énoncés de test.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, par exemple Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Utiliser un modèle préconstruit**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , renseignez le **nom** et la **description brève** du modèle.

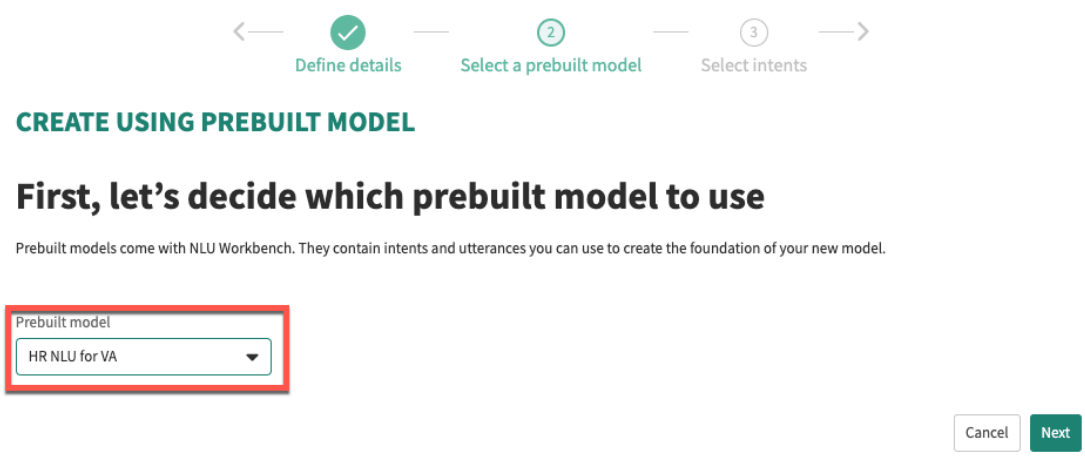
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple de scénario, vous entrez Modèle VA Ressources humaines pour le nom et Modèle Agent virtuel pour répondre aux demandes RH pour la description brève.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez Anglais et Agent virtuel.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le domaine professionnel pour le modèle.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez RH.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez le modèle préconstruit dans la liste déroulante.

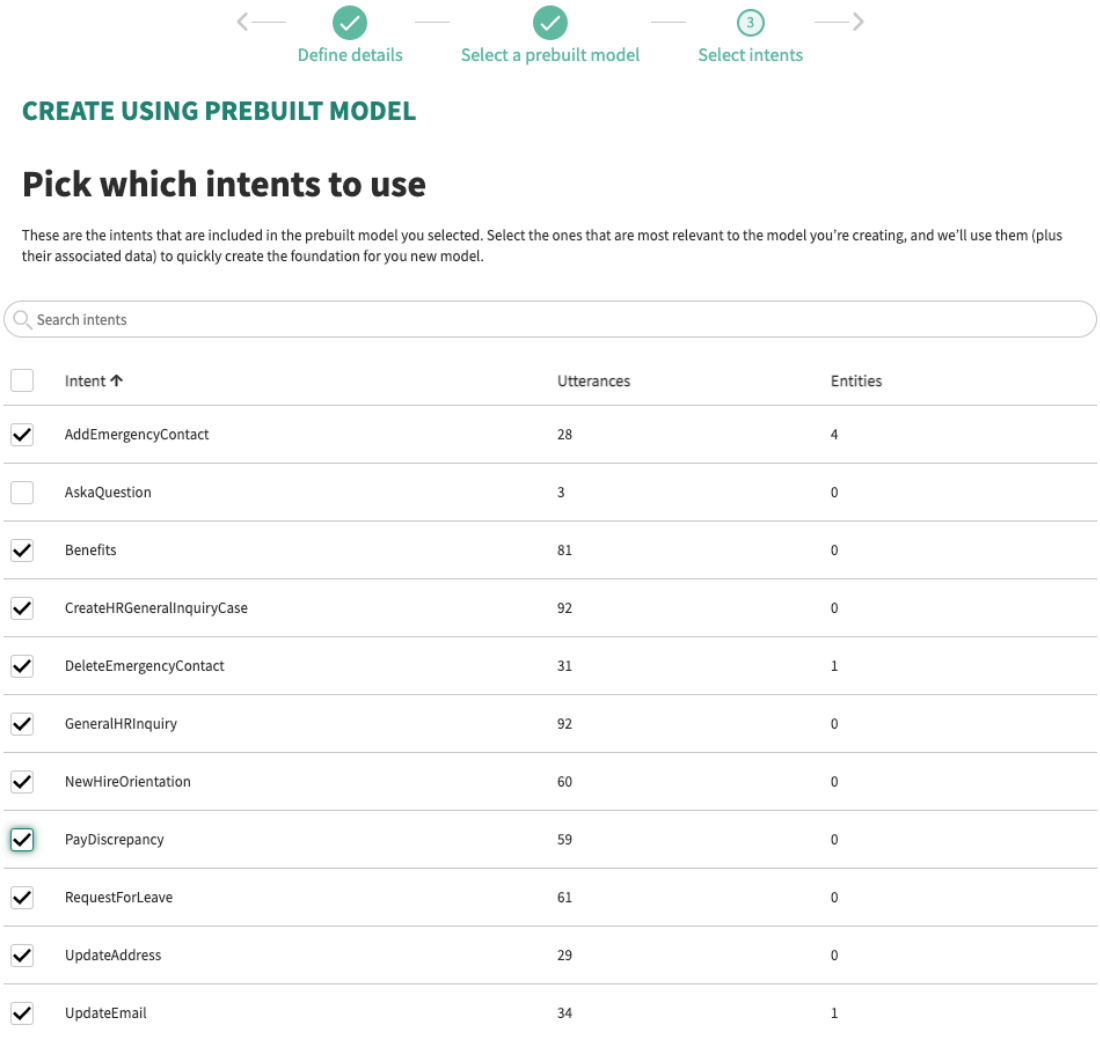


Dans cet exemple, vous sélectionnez NLU RH pour VA.

11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Sur l'écran **Sélectionner des intentions** , sélectionnez les intentions prédéfinies à ajouter à votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez 10 intentions dans la liste.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner toutes les intentions prédéfinies en cochant la case **Intention** en haut de la liste.

13. Sélectionnez **Suivant**.
    La création de votre modèle commence. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **des détails du modèle** pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez des intentions et des énoncés de formation supplémentaires pour continuer à créer le modèle. Mettez à jour les entités et le vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés de test et des intentions pour construire le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Dupliquer un modèle NLU

Dupliquez un modèle existant Compréhension du langage naturel (NLU) pour en créer un nouveau. La duplication d'un modèle copie les paramètres et le contenu du modèle d'origine, y compris son jeu de tests par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Identifiez un modèle existant NLU à partir duquel effectuer la copie. Le modèle source doit avoir le langage et l'objectif que vous voulez pour le nouveau modèle. S'il n'existe aucun modèle approprié, créez-en un.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous avez déjà créé un modèle intitulé *NLU pour les demandes d'accès*. Vous souhaitez le personnaliser pour un autre département. Vous dupliquez le modèle pour créer un nouveau modèle distinct. Pour personnaliser le nouveau modèle, ajoutez du contenu lié à l'autre département.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez créer. Après la création, ces paramètres de modèle ne peuvent pas être modifiés : langue, objectif, périmètre.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste du modèle, sélectionnez le menu **Autres options** pour le modèle que vous souhaitez dupliquer.



4. Sélectionnez **Dupliquer ce modèle**.
5. Dans la fenêtre **Dupliquer ce modèle** , saisissez un nom et une description pour le nouveau modèle.



Dans cet exemple, vous entrez NLU pour Demandes d'accès Copie1 pour la description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Dupliquer**.
   Le système duplique le modèle. La page **Détails du modèle** se charge pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser le nouveau modèle en y ajoutant du nouveau contenu. Entraînez, testez et publiez le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Pour dupliquer un groupe de modèles entier ou l'un des modèles d'un groupe, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.

Pour transférer un modèle vers une autre instance, reportez-vous à la section Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Exporter un modèle NLU

Exportez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour créer un fichier CSV des intentions et des énoncés. Vous pouvez ensuite utiliser le fichier CSV pour le modifier, le partager et l'importer.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exportation d'un modèle NLU crée un fichier CSV. Le fichier contient une table des énoncés du modèle et des intentions mises en correspondance. Les données proviennent de l'onglet **Énoncés** pour chaque intention du modèle.

Remarque :
Le fichier ne contient pas les sources des énoncés. De plus, le fichier ne transfère pas les entités ou le vocabulaire associés au modèle. Pour exporter toutes les données de modèle, reportez-vous à la section Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle et recherchez votre modèle dans la liste.
3. Faites défiler jusqu'à la colonne la plus à droite de la ligne de votre modèle et sélectionnez le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu Autres options, cliquez sur **Exporter le modèle au format CSV**.
   Le fichier CSV du modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier CSV pour partager le modèle ou modifier les énoncés. Vous pouvez également créer un modèle en important le fichier CSV. Pour plus d'informations, consultez Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour

Utilisez des ensembles de mises à jour pour déplacer vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) d'une instance à l'autre. Les ensembles de mises à jour incluent tous les enregistrements nécessaires pour que votre modèle fonctionne sur l'instance cible.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Les instructions suivantes s'appliquent aux NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des ensembles de mises à jour pour transférer un modèle d'une instance source vers une instance cible. L'instance cible doit déjà avoir le même champ d'application que le champ d'application du modèle dans l'instance source.

L'ajout d'un modèle à un ensemble de mises à jour inclut les ressources suivantes :

- Contenu du modèle (intentions, énoncés, entités, annotations, vocabulaire et jeu de tests par défaut)
- Sources de vocabulaire associées
- Dernière solution ML active correspondante
- Artefacts des modèles ML
- Solution et définition ML (trois dernières exécutions, à condition que l'une d'entre elles ait réussi)

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez ajouter le modèle à un ensemble de mises à jour différent, vous devez faire de cet ensemble de mises à jour l'ensemble actuel. Consultez Create and select an update set as the current set .

Pour une portabilité optimale, ajoutez votre NLU modèle à un nouvel ensemble de mises à jour dédié plutôt qu'à un ensemble de mises à jour par défaut du système. Pour ce faire, un nouvel ensemble de mises à jour doit être créé manuellement dans le champ d'application du modèle. Une erreur s'affiche si l'ensemble de mises à jour actuel est la valeur par défaut du champ d'application. Cette erreur contient un lien pour créer manuellement un nouvel ensemble de mises à jour.

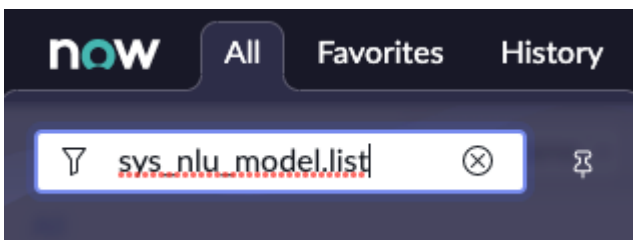
Si le modèle contient des enregistrements provenant de plusieurs périmètres, tels que des tables de vocabulaire, son ensemble de mises à jour doit avoir une structure *parent-enfant* (lot). Suivez la procédure de l'étape 5 pour créer un ensemble de mises à jour parent-enfant.

Lorsque des modèles (globaux ou dans le champ d'application) sont déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour, leur état de formation et de publication reste le même après le transfert. Ainsi, un modèle formé et publié avant d'être ajouté à un ensemble de mises à jour ne nécessite pas d'entraînement ou de republication sur l'instance cible.

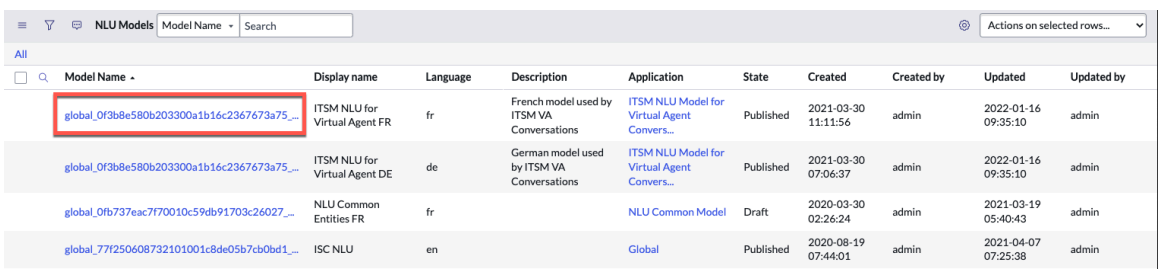
Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour parent-enfant, reportez-vous à la section Update set batching . La vidéo suivante fournit une démonstration de ce processus. Une vidéo pas à pas de la migration des modèles NLU par ensembles de mises à jour dans la version Vancouver.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et saisissez `sys_nlu_model.list` dans le navigateur.

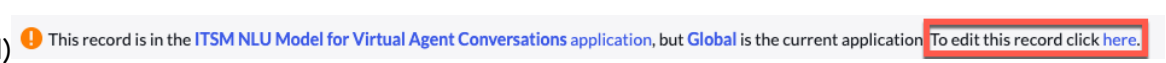


2. Sélectionnez le **nom** du modèle.



Le **nom d'affichage** est le nom que vous avez donné au modèle lors de sa création. Le **nom du modèle** lui est attribué par le système.

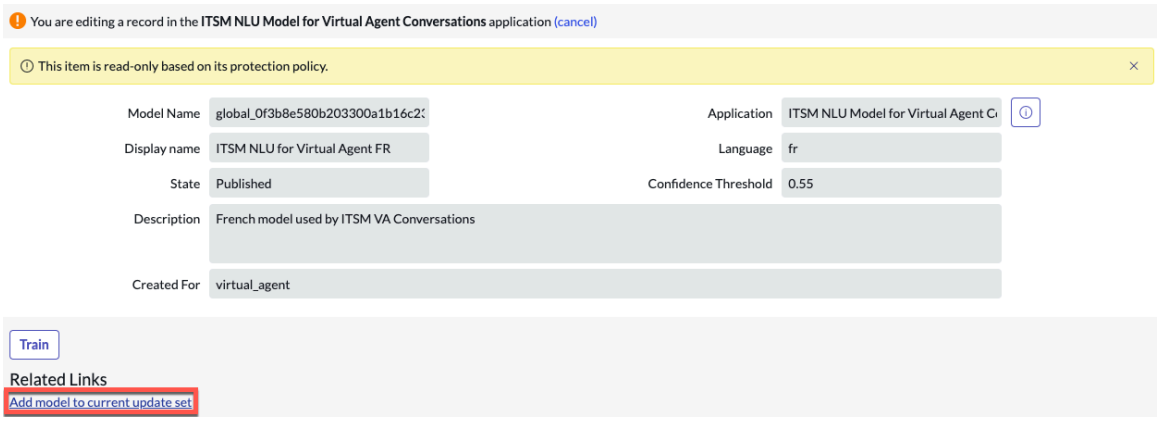
3. **Facultatif :** Si Global est votre application actuelle, suivez l'invite en haut pour modifier l'enregistrement.

(Optional) 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

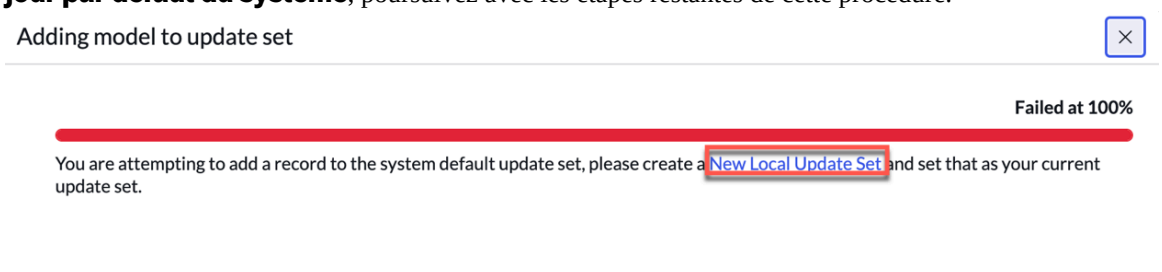
4. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel.**



Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un périmètre, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

Toutefois, le système affiche une erreur si le champ d'application désigné est le champ d'application par défaut. Poursuivez avec les étapes suivantes.

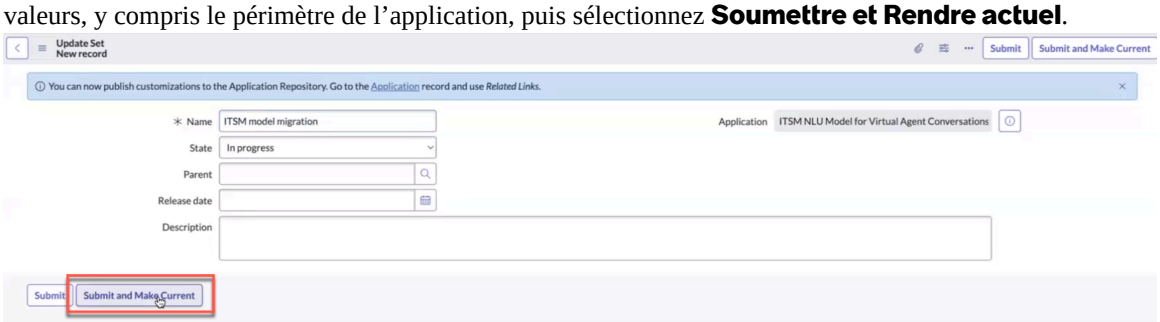
5. Si le système affiche l'erreur **Vous tentez d'ajouter un enregistrement à l'ensemble de mises à jour par défaut du système**, poursuivez avec les étapes restantes de cette procédure.



Dans la bannière d'erreur, sélectionnez le lien **Nouvel ensemble de mises à jour local** pour créer un ensemble de mises à jour qui n'est pas défini par défaut. Dans le cas d'un ensemble de mises à jour parent-enfant, le parent est d'abord créé dans le champ d'application du modèle. (Tous les ensembles de mises à jour enfants sont créés ultérieurement).

Le nouvel ensemble de mises à jour local ouvre un nouvel enregistrement dans la table sys_update_set.

6. Pour le nouvel enregistrement d'ensemble de mises à jour, indiquez un nom, passez en revue les autres valeurs, y compris le périmètre de l'application, puis sélectionnez **Soumettre et Rendre actuel**.



Un nouvel ensemble de mises à jour est créé et l'écran s'ouvre à nouveau sur l'enregistrement du modèle dans la table sys_nlu_model.

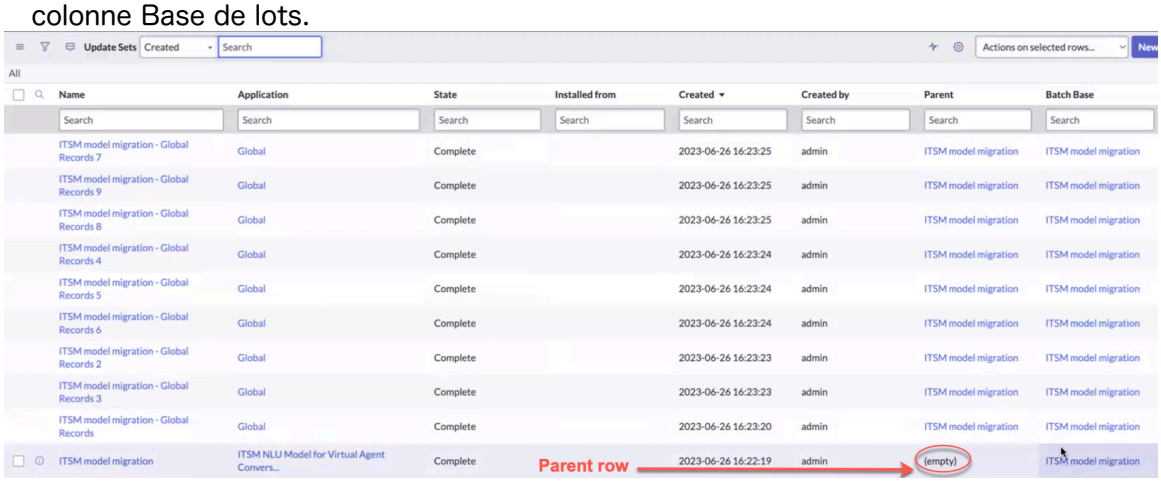
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans l'enregistrement du modèle dans sys_nlu_model, sélectionnez **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel** sous **Liens connexes**.
   Lorsque les enregistrements du modèle se trouvent dans plusieurs champs d'application, cette étape crée des ensembles de mises à jour enfants avec un champ d'application global.

   Remarque :
   Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un périmètre, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

8. Si le modèle se trouve dans un périmètre non global : dans la table Ensembles de mises à jour sys_update_set, localisez l'ensemble de mises à jour parent et ses ensembles de mises à jour enfants (actualisez la page si nécessaire).
   - L'ensemble de mises à jour parent a la valeur **(vide)** dans la colonne Parent.
   - Les ensembles de mises à jour enfants portent le nom du parent dans la colonne Parent et **Global** dans la colonne Application.
   - Les ensembles de mises à jour parents et enfants contiennent la même valeur dans la colonne Base de lots.



9. Ouvrez l'enregistrement du parent dans sys_update_set et définissez le champ **État** sur Terminé.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Sélectionnez Oui pour confirmer. Cela définit le parent et tous les ensembles de mises à jour enfants sur Terminé.

10. Pour migrer le fichier d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter le lot d'ensembles de mises à jour au format XML** dans l'enregistrement du parent dans sys_update_set.
    Les ensembles de mises à jour parent et enfant sont regroupés et exportés.

Que faire ensuite

Dans l'instance cible, accédez à **Ensembles de mises à jour récupérés** et sélectionnez **Importer les ensembles de mises à jour à partir de XML**. Lorsqu'ils sont dépaquetés, le parent et tous les enfants sont répertoriés dans la table Ensembles de mises à jour récupérés. Ouvrez le parent et sélectionnez **Afficher un aperçu du lot d'ensembles de mises à jour**.

Si un enregistrement référencé dans l'instance source n'est pas présent sur l'instance cible, vous pouvez rencontrer des erreurs lors de l'application de l'ensemble de mises à jour. Par exemple, le champ d'origine sur sys_nlu_intent peut faire référence à une intention d'un modèle différent qui n'existe pas sur l'instance cible. Vous pouvez quand même cliquer sur **Accepter la mise à jour distante** sur les enregistrements ayant échoué pour valider l'ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un modèle NLU

Supprimer définitivement un Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

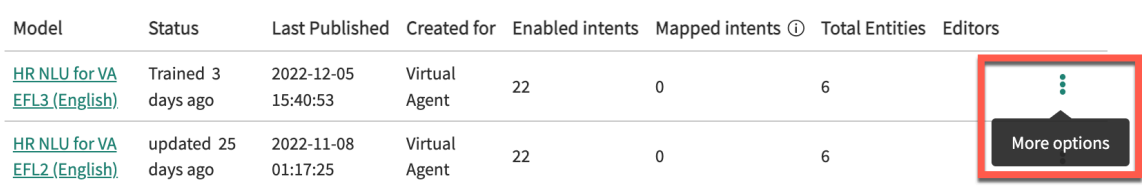
La suppression d'un modèle NLU supprime le modèle et son contenu, y compris son jeu de tests par défaut, du système. Vous ne pouvez pas supprimer un modèle s'il répond à l'un des critères suivants :

- Le modèle est prédéfini
- Le modèle contient au moins une intention mappée à une rubrique d'Agent virtuel

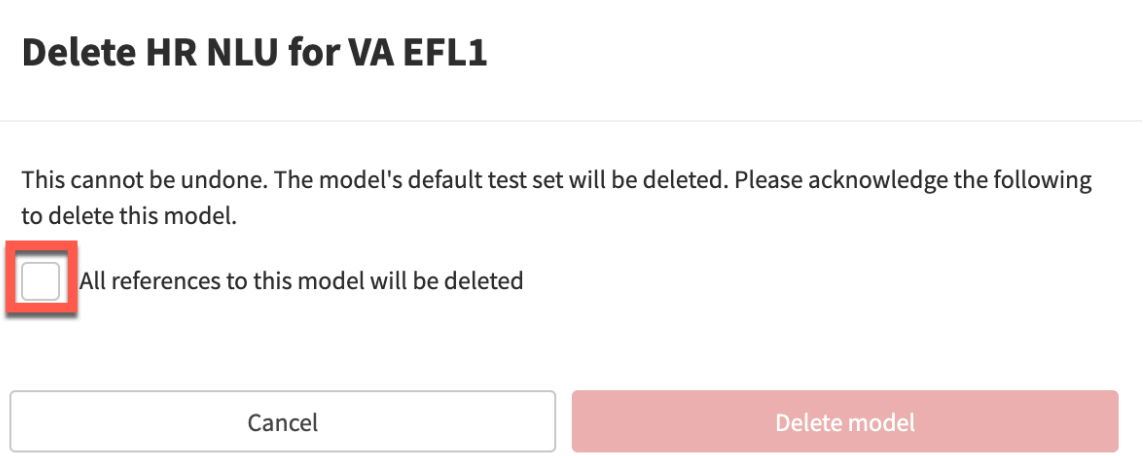
⚠ Avertissement :
La suppression d'un modèle ne peut pas être annulée.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez supprimer.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste du modèle, sélectionnez le menu **Plus d'options** pour le modèle que vous souhaitez supprimer.



4. Sélectionnez l'option **de suppression de ce modèle**.
5. Cochez la case pour confirmer que toutes les références à ce modèle seront supprimées.



6. Sélectionnez **Supprimer le modèle**.
   Le système supprime votre modèle et recharge la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

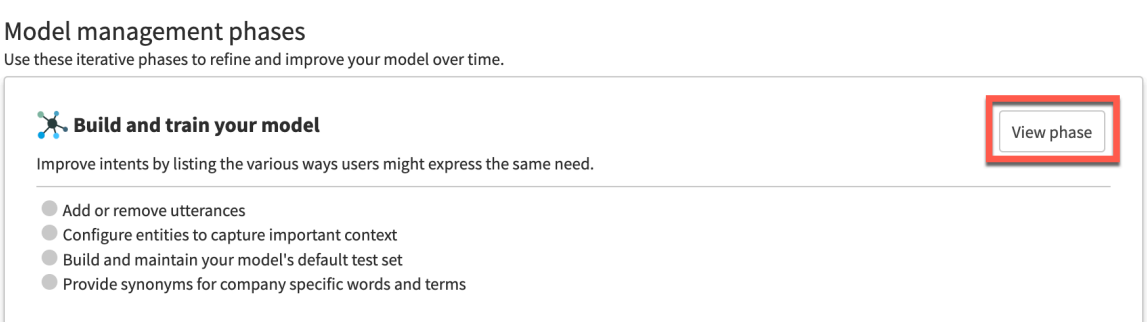
Créer et former votre modèle

Après avoir créé un modèle, créez son contenu en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l'utilisateur.

Les modèles sont constitués du contenu suivant :

- Intentions : une action que l'utilisateur souhaite effectuer ou que l'application effectue.
- Entités : objet ou contexte d'une action.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour aider votre modèle à comprendre la plage de mots dans les énoncés de vos utilisateurs.
- Jeu de tests : pour évaluer les performances du modèle, ajoutez des énoncés de test et les intentions que vous vous attendez à prédire pour ces énoncés.

Pour accéder au contenu du modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle pour ouvrir la page Détails du **modèle** . Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**.



Intentions

Lorsque votre modèle reçoit une entrée de l'utilisateur, il utilise une *intention* pour effectuer une action du système. Par exemple, un utilisateur tape J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent. Le modèle fait correspondre l'entrée d'énoncé au *#TroubleshootSlowComputer* d'intention. Si l'intention est liée à une Agent virtuel rubrique, elle déclenche d'autres actions.

Les intentions contiennent des énoncés de formation ou des exemples d'entrées utilisateur qui déclencheraient l'action du système. Fournissez des énoncés réalistes que le modèle peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. La qualité des énoncés de formation influe sur la précision de votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.

Entités

Vos intentions utilisent des *entités* pour fournir un contexte supplémentaire au modèle lors de la réception des entrées. Dans l'exemple de l'ordinateur, l'ordinateur portable est l'entité ou l'objet de l'action.

Les entités NLU se répartissent en deux catégories : *définies par le système* et *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par l'utilisateur pour fournir des associations et une signification supplémentaires pour vos besoins professionnels.

Toutes les entités sont réutilisables dans d'autres modèles NLU. Toutefois, vous devez les ajouter à un énoncé de formation pour chaque modèle afin de les utiliser.

Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Vocabulaire

L'entrée de vos utilisateurs peut contenir une grande variété de mots et d'expressions. En outre, votre modèle peut ne pas comprendre certains termes utilisés dans des domaines spécialisés ou des domaines commerciaux.

Pour améliorer la capacité de votre modèle à comprendre un large éventail d'entrées de l'utilisateur, vous pouvez définir des synonymes en créant des éléments de vocabulaire.

Par exemple, votre modèle inclut une entité pour le terme *ordinateur*. Lorsqu'un utilisateur tape « j'ai besoin d'un nouvel ordinateur », le modèle sait comment réagir. Toutefois, si un utilisateur saisit un *ordinateur portable* ou une station de travail, le modèle peut ne pas prédire l'intention. Vous pouvez ajouter du vocabulaire au modèle pour l'entraîner à comprendre les synonymes et les variantes.

Vous pouvez également utiliser des tables et des listes comme sources de vocabulaire. Vos modèles peuvent rechercher les sources de vocabulaire lors de la prédiction des intentions.

Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Jeu de tests

Votre modèle contient un jeu de tests par défaut que vous pouvez utiliser pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu. Ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues pour construire le jeu de tests.

Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Panneau de test

Accédez au panneau de test en cliquant sur **Entraîner le modèle** ou **Essayer le modèle** dans la phase **Construire et former votre modèle** . La formation intègre du nouveau contenu dans votre modèle. Avec **le modèle Essayer**, vous pouvez entrer manuellement des énoncés individuels pour tester les intentions que le modèle prédit pour eux.

Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

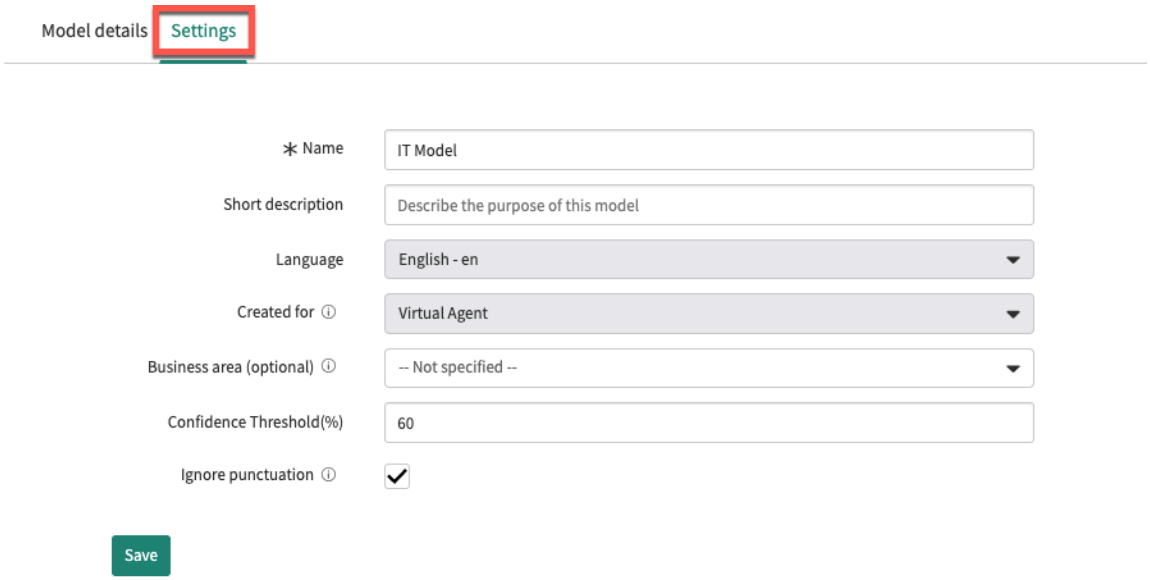
Vous pouvez également utiliser le panneau de test pour fournir des commentaires sur les prédictions de votre modèle. Vos commentaires permettent d'améliorer la prédiction d'intention. Consultez Commentaires du panneau de test.

Paramètres

Utilisez l'onglet **Paramètres** pour modifier le nom, la description brève et le seuil de confiance du modèle. Vous ne pouvez pas modifier la langue ou l'objectif du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur le seuil de confiance, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle. Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Intentions NLU

Les intentions déterminent les réponses de vos modèles en faisant correspondre une action du système aux entrées de l'utilisateur. Les modèles avec de bonnes intentions aident Agent virtuel et la recherche répond à vos utilisateurs avec précision.

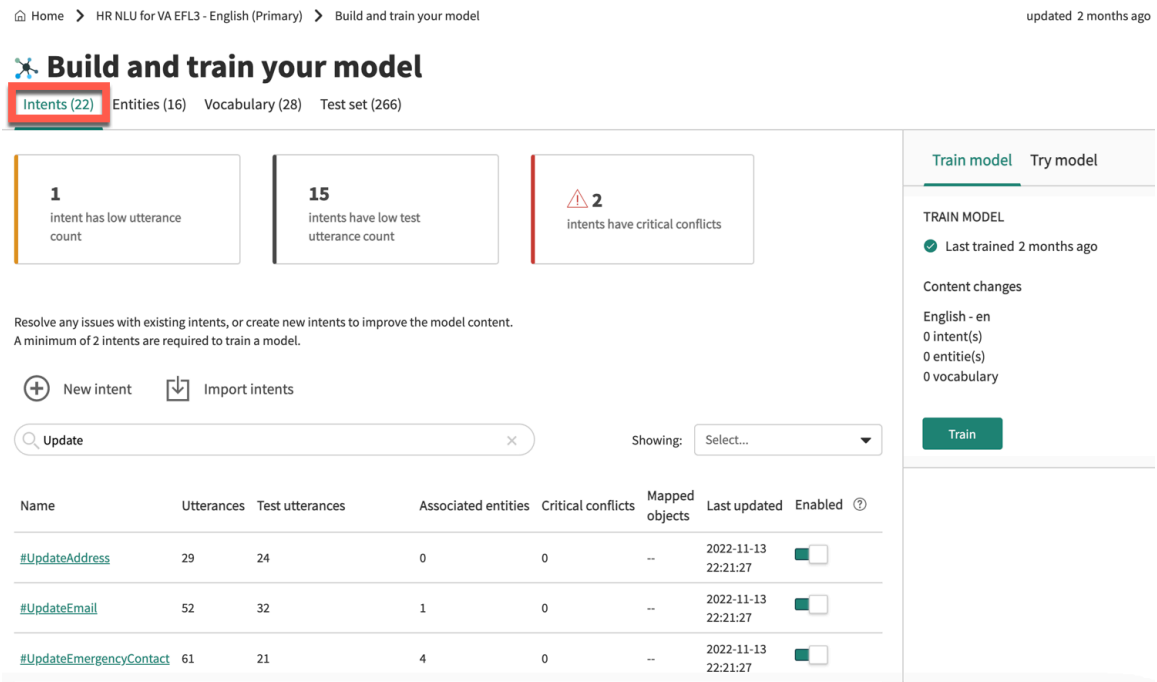
Considérez les intentions comme le cœur de la compréhension du langage naturel. Les intentions aident les modèles à traduire les énoncés de vos utilisateurs en actions que le système peut effectuer. Les intentions sont plus performantes si vos énoncés, entités et vocabulaire travaillent ensemble pour prendre en charge votre modèle. L'utilisation de vocabulaire et d'exemples d'énoncés réalistes peut aider le système à être plus précis lors de la prédiction des intentions.

Lors de la création de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous ajoutez des intentions pour faire correspondre les entrées de l'utilisateur aux actions du système. Plus un modèle a d'intentions, plus il peut effectuer d'actions lorsqu'il reçoit des énoncés de vos utilisateurs. Les intentions de modèle peuvent effectuer diverses actions, de la création de demandes de service matériel à l'ajout d'utilisateurs à des groupes.

Pour accéder aux intentions de votre modèle, accédez à la page de vue d'ensemble d'un modèle. Dans la phase **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**. L'onglet **Intentions** s'affiche par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un modèle peut contenir jusqu'à 750 intentions. Cependant, les modèles avec plus de 300 intentions ou 4 500 énoncés, selon la première éventualité, prennent plus de temps à former, à tester et à publier.

Remarque :
Lorsque vous créez des intentions, gardez à l'esprit qu'elles peuvent parfois avoir un impact les unes sur les autres. Par exemple, vous créez et testez une intention qui fonctionne sur un ou deux énoncés. Mais lorsque vous le testez dans un environnement d'intention plus large, il peut se comporter différemment. Pour réduire la probabilité d'un tel événement, vous pouvez créer au moins cinq intentions dans un modèle avant de commencer les tests appropriés.

Pour commencer à ajouter du contenu à votre modèle, reportez-vous à la section Créer une intention NLU.

La colonne **Activé** indique si l'intention est active ou non dans les prédictions. Un administrateur NLU peut désactiver une intention individuelle mais la conserver dans le modèle.

Toutefois, si une intention est mappée à une rubrique d'Agent virtuel publiée :

- Vous ne pouvez pas désactiver l'intention.
- Vous ne pouvez pas supprimer l'intention.

Après avoir modifié l'état **Activé** d'une intention, formez à nouveau le modèle.

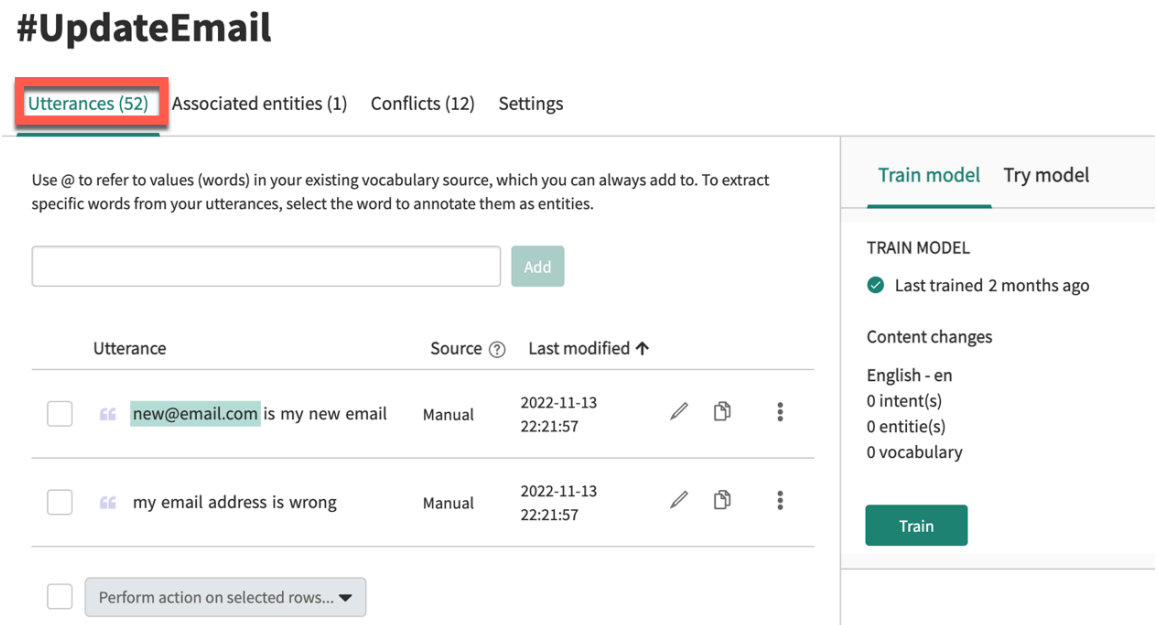
Énoncés

Les intentions contiennent des énoncés de formation, qui sont des exemples d'entrées que le modèle peut voir de vos utilisateurs. Chaque intention d'un modèle a ses propres énoncés. Une fois formé, le modèle apprend à reconnaître les énoncés similaires de vos utilisateurs, puis à répondre avec l'intention correspondante.

Sélectionnez une intention pour accéder à la page des détails de l'intention. L'onglet **Énoncés** répertorie tous les énoncés actuellement dans l'intention.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Après avoir ajouté des énoncés, vous pouvez modifier, copier, déplacer ou supprimer les énoncés à l'aide des icônes de la colonne de droite. Vous pouvez déplacer ou supprimer plusieurs énoncés en sélectionnant d'abord la zone à gauche et en utilisant le bouton **Effectuer une action sur les lignes sélectionnées** .

Voici quelques éléments à prendre en compte lors de l'ajout d'énoncés aux intentions :

- Un modèle doit avoir au moins 1 intention, avec un minimum de 5 énoncés dans chaque intention.
- Une intention a besoin d'au moins 5 énoncés pour commencer la formation.
- Le système prend actuellement en charge les énoncés jusqu'à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.
- Le système prend actuellement en charge jusqu'à 20 000 énoncés dans un seul modèle.
- Les modèles avec plus de 4 500 énoncés prennent plus de temps à former, à tester et à publier.

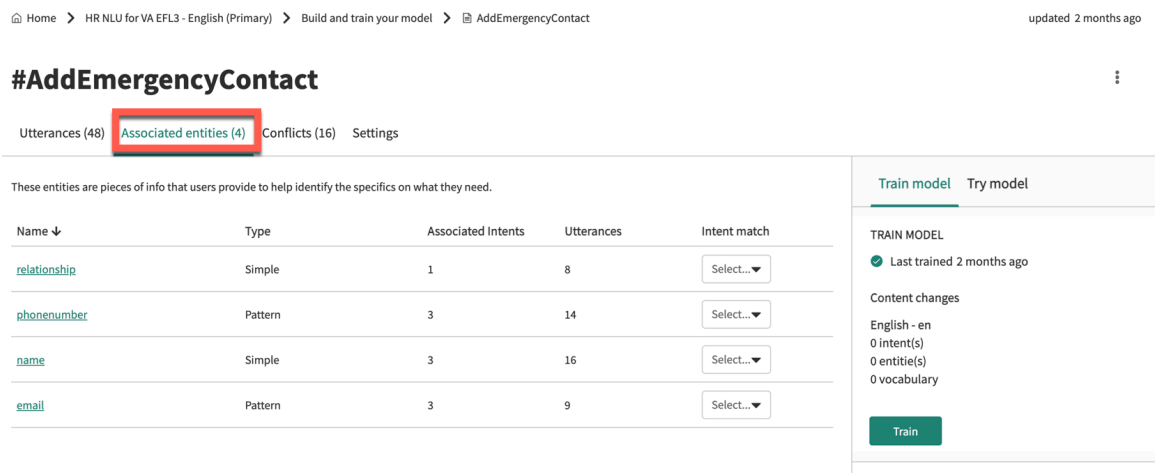
Fournissez du vocabulaire pour tous les mots ou expressions pertinents pour votre organisation ou votre domaine lors de l'ajout d'énoncés à votre modèle. Le vocabulaire aide à prédire l'intention des mots et des phrases que vos utilisateurs sont susceptibles d'utiliser. Vous pouvez utiliser le symbole @ lors de l'ajout d'un énoncé pour appeler une source de vocabulaire. Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à la section Vocabulaire NLU.

Entités associées

Votre modèle utilise des entités pour fournir un contexte et une signification supplémentaires lors de la prédiction de l'entrée de l'utilisateur. Vous ajoutez des entités aux énoncés de formation de votre intention pour fournir au système plus d'informations sur l'exécution de l'action prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

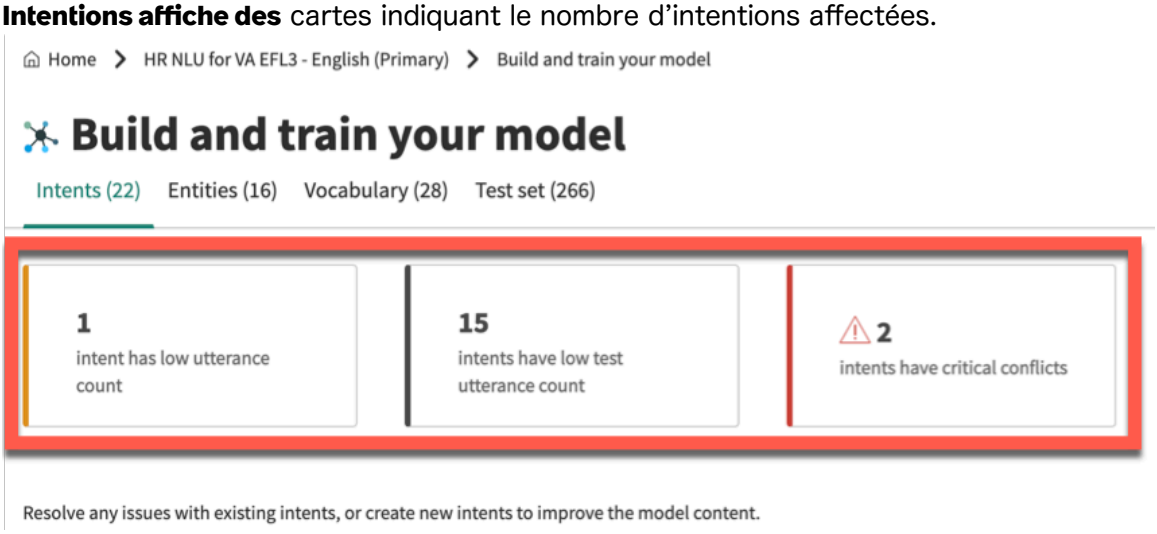


Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Problèmes d'intention

La création de modèles volumineux augmente le risque que les intentions se chevauchent, entrent en conflit ou ne contiennent pas suffisamment d'énoncés de formation. Par exemple, les exemples d'énoncés dans une intention peuvent finir par être identiques aux exemples dans une autre intention. Si vos intentions sont en conflit, le modèle peut ne pas savoir quelle intention prédire lors de la réception de l'entrée de l'utilisateur.

Si votre modèle présente des problèmes ou des conflits, la page **Intentions affiche des** cartes indiquant le nombre d'intentions affectées.



Sélectionnez une carte pour afficher une liste filtrée d'intentions avec ce problème. La résolution des problèmes garantit que vos intentions répondent aux exigences et fonctionnent comme prévu.

Pour plus d'informations, consultez Résoudre les problèmes d'intention.

Créer une intention NLU

Créez une intention pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Les intentions fournissent à votre modèle une action système à effectuer lorsqu'il reçoit l'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension Fonctionnalités avancées, NLU le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Assurez-vous d'être dans le même périmètre de l'application que votre modèle.
- Vous pouvez créer des intentions et Agent virtuel des modèles Recherche IA dans Console NLU.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure vous montre comment créer une intention. Pour réutiliser les intentions d'autres modèles, reportez-vous à la section Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU.

Voici un exemple de la façon dont les intentions peuvent interagir avec le vocabulaire dans leurs énoncés de formation.

- Intention : #AddMembersToDistributionList
- Énoncé A : « Veuillez ajouter Carlos Santana à la liste uxinfodev »
- Énoncé B : « Je suis retiré par erreur du groupe arlo-drury-directreports »
- Résultat : Le système ne reconnaît pas *uxinfodev* ou *arlo-drury-directsubors* et ne peut pas utiliser ces mots pour prédire l'intention.
- Solution : ajoutez *uxinfodev* et *arlo-drury-directsubors* comme éléments de vocabulaire et ajoutez-y des synonymes. Les synonymes que vous fournissez permettent d'ajouter plus de contexte à l'énoncé et à l'intention dans laquelle ils résident. Votre confiance de prédiction d'intention peut être encore plus élevée si vous les marquez également en tant qu'entités.

Remarque :
Les énoncés de formation et les énoncés de vos utilisateurs ont une limite de 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.

N'incluez pas de termes irréalistes tels que « OrderLaptop » ou « sfsdfasdfas » dans les énoncés de formation. Les énoncés doivent être des exemples corrects et naturels dans la langue du modèle.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une intention et ajoutez des énoncés que les utilisateurs peuvent dire lorsqu'ils demandent des informations sur le paiement. Vous avez déjà créé un NLU modèle que vous avez intitulé *Modèle RH pour Agent virtuel* et vous créez une intention dans ce modèle.

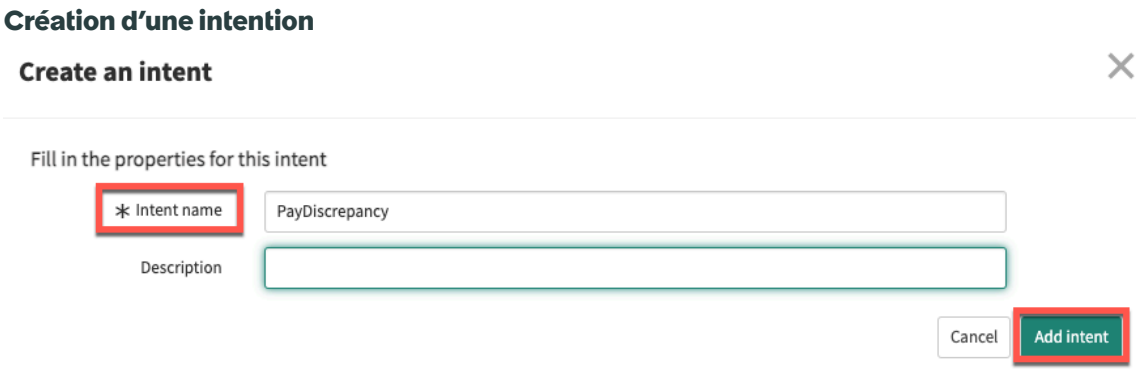
Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application en fonction du périmètre de votre modèle.
2. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
   Dans cet exemple de modèle, vous sélectionnez votre *modèle RH pour le modèle Agent virtuel* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher**.
5. **Sélectionnez des intentions**.
6. **Sélectionnez Nouvelle intention**.
7. Dans la fenêtre **Créer une intention** , ajoutez un nom et une description pour l'intention.



Dans cet exemple, vous saisissez `PayDiscrepancy` pour le nom. Vous pouvez également ajouter une description.

Remarque :
Lorsque vous créez une intention, le système ajoute un hashtag à son nom.

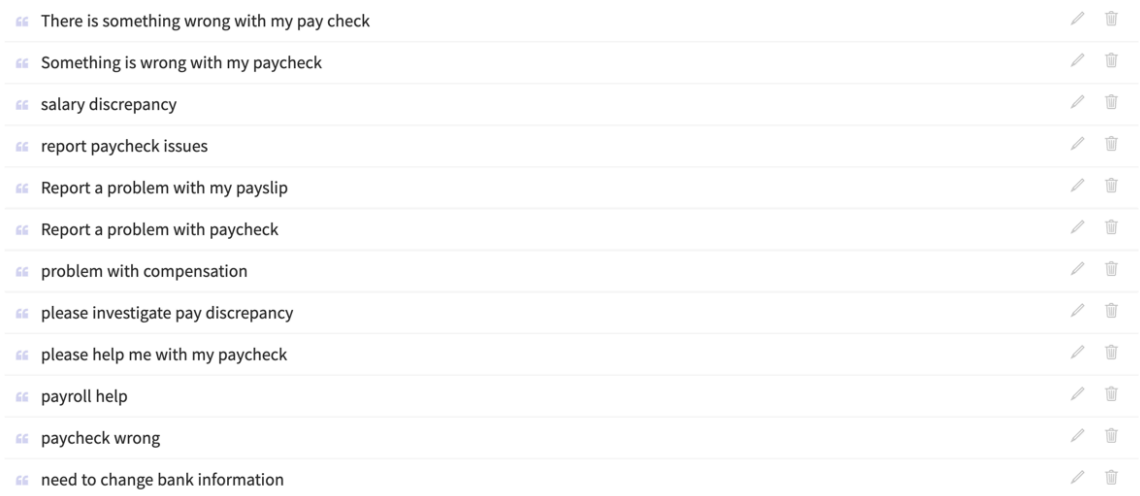
8. Sélectionnez **Ajouter une intention**.
L'écran *d'intention #PayDiscrepancy* s'affiche, y compris des sections pour ses énoncés, les entités associées et les paramètres. L'état du brouillon de l'intention est également affiché dans le coin supérieur droit de l'écran Intention.
9. Dans l'onglet **Énoncés, saisissez des exemples d'énoncés de** formation pertinents pour l'intention.

Remarque :
Les exemples d'énoncés que vous fournissez doivent être uniques et contenir moins de 25 mots ou 200 caractères. Essayez d'ajouter au moins 15 énoncés avec autant de variété que possible. Vous devez ajouter au moins 5 énoncés pour commencer la formation du modèle.

Dans ce scénario, vous ajoutez les énoncés suivants dans le champ et sélectionnez **Ajouter**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Au fur et à mesure que vous créez et reformez votre modèle de manière itérative, vous pouvez vérifier comment votre intention mise à jour affecte les prédictions du modèle. Consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer vos mises à jour. Pour les problèmes liés aux intentions, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Pour améliorer vos énoncés, ajoutez des entités pour fournir du contexte. Consultez Entités NLU.

La fonctionnalité disponible Détection d'intention peut aider à identifier les intentions qu'il est possible d'ajouter, en fonction de vos données historiques.

Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU

Réutilisez Compréhension du langage naturel les intentions (NLU) en les important d'un modèle préconstruit NLU vers d'autres modèles. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de vos modèles.

Les modèles prédéfinis Agent virtuel NLU fournissent la compréhension du langage nécessaire pour les flux de conversation de chatbot dans les rubriques ITSM, CSM et RH. Chaque NLU intention de ces modèles est mappée à une seule Agent virtuel rubrique de conversation créée en Concepteur d'agent virtuel conséquence.

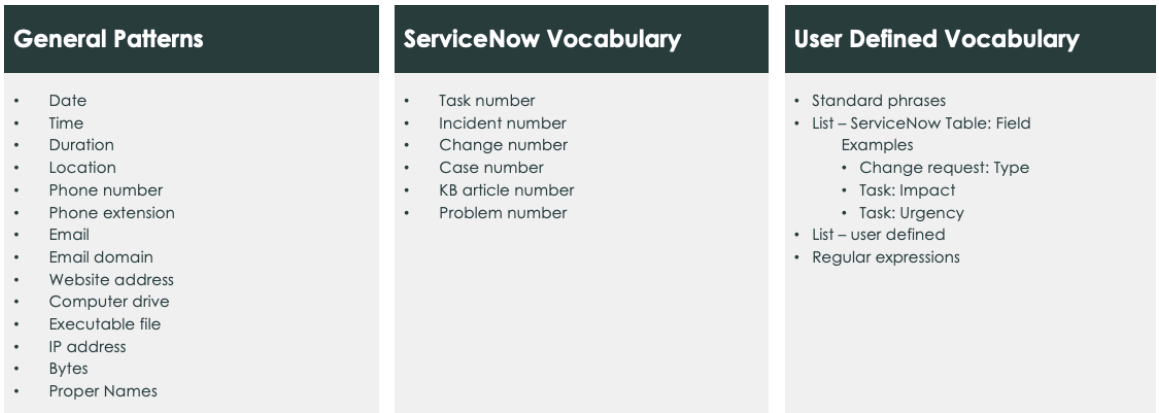
Les modèles préconstruits sont en lecture seule, mais contiennent des intentions validées que vous pouvez réutiliser dans vos NLU modèles. Par exemple, le modèle RH préconstruit pour Agent virtuel contient plusieurs intentions concernant les demandes RH. L'ajout des intentions à l'un de vos modèles rend ce modèle prêt à répondre aux entrées de l'utilisateur concernant les RH.

Contenu de modèle préconstruit Agent virtuel

Chacun des modèles prédéfinis Agent virtuel utilise un langage approprié à son unité business (BU) respective. Le NLU qui traite cette langue, construite à partir d'un corpus de mots de 3 millions de mots, est sensible au contexte des modèles linguistiques généraux et des ServiceNow vocabulaires définis par l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les modèles prédéfinis correspondent à des rubriques de conversation courantes utilisées par Agent virtuel les chatbots dans chacune des trois BU. Ces rubriques correspondent à des intentions qui effectuent des actions spécifiques à la BU.



Pour plus d'informations NLUAgent virtuel , reportez-vous à la documentation produit suivante :

- Pour obtenir le contexte ITSM, consultez Agent virtuel ITSM .
- Pour connaître le contexte RH, consultez Agent virtuel pour Prestation de services RH .
- Pour le contexte CSM, consultez Conversations du Service clientèle d'Agent virtuel .

Agent virtuel ainsi que NLU des modules d'extension et des rôles

Pour accéder aux modèles préconstruits Agent virtuel dans , vous devez installer et activer ces modules d'extension Console NLUà l'aide du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension	Descriptions
• Conversations d'agent virtuel CSM [com.sn_csm.virtualagent] • Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversations d'agent virtuel ITSM [com.snc.itsm.virtualagent]	Active des rubriques, des blocs de rubriques et des modèles NLU ServiceNow de l'Agent virtuel prédéfinis pour les applications Gestion du service clientèle, Prestation de services RH et Gestion des services IT. • Nécessite l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot). • Active automatiquement le (com.snc.nlu_studio) module d'extension Console NLU .

Création de NLU modèles qui réutilisent des intentions prédéfinies Agent virtuel

Les modèles préconstruits Agent virtuel sont en lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, les intentions de ces modèles peuvent être importées dans votre nouveau modèle, en même temps que toutes les nouvelles intentions que vous avez créées dans votre modèle. Vous pouvez également copier le modèle préconstruit et utiliser les intentions comme base pour un nouveau modèle.

Pour réutiliser les intentions d'un modèle préconstruit Agent virtuel , choisissez le modèle préconstruit lors de l'importation des intentions. Consultez Importer une NLU intention.

Les modèles NLU, ainsi que leurs intentions et entités, sont associés à un périmètre de l'application. Impossible de modifier le périmètre ultérieurement, vérifiez donc le périmètre de votre application cible avant de commencer.

Importer une NLU intention

Lorsque vous créez des intentions pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous pouvez également importer et réutiliser des intentions d'autres modèles dans le même périmètre de l'application. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de nouveaux modèles.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez importer des intentions et Agent virtuel des modèles Recherche IA.
- Vérifiez que le périmètre de l'application de votre modèle source et de votre modèle cible sont identiques.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous importez une intention, les éléments associés suivants sont également importés :

- Énoncés de formation, avec leurs annotations d'entité
- entités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments suivants ne sont pas inclus lors de l'importation d'une intention :

- Énoncés de test dans le jeu de tests par défaut
- Vocabulaire régulier et de modèle

Remarque :

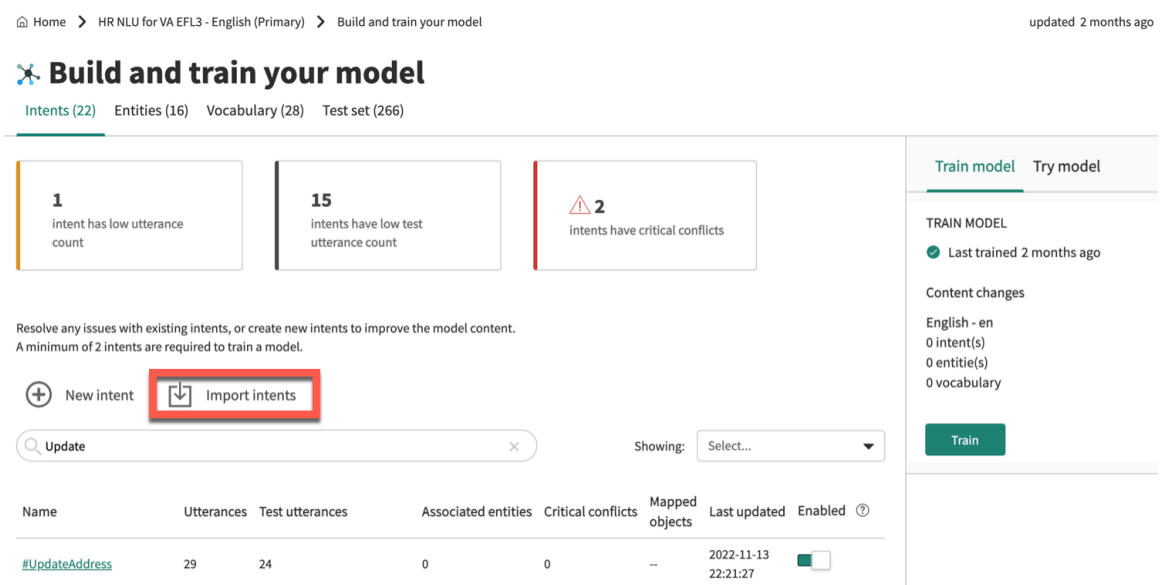
Vous ne pouvez pas importer d'intentions dans les situations suivantes :

- Lorsque le modèle a déjà une intention portant le même nom que l'intention que vous essayez d'importer.
- Lorsque le modèle a déjà une entité portant le même nom, mais avec des attributs différents de celui que vous essayez d'importer.

Dans cet exemple de scénario, vous créez le contenu de votre NLU modèle et vous souhaitez améliorer le modèle en réutilisant les intentions d'un autre modèle.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la phase **Créer et former votre modèle** , puis sélectionnez **la phase Afficher**.
4. Dans l'onglet **Intentions** , sélectionnez **Importer des intentions**.

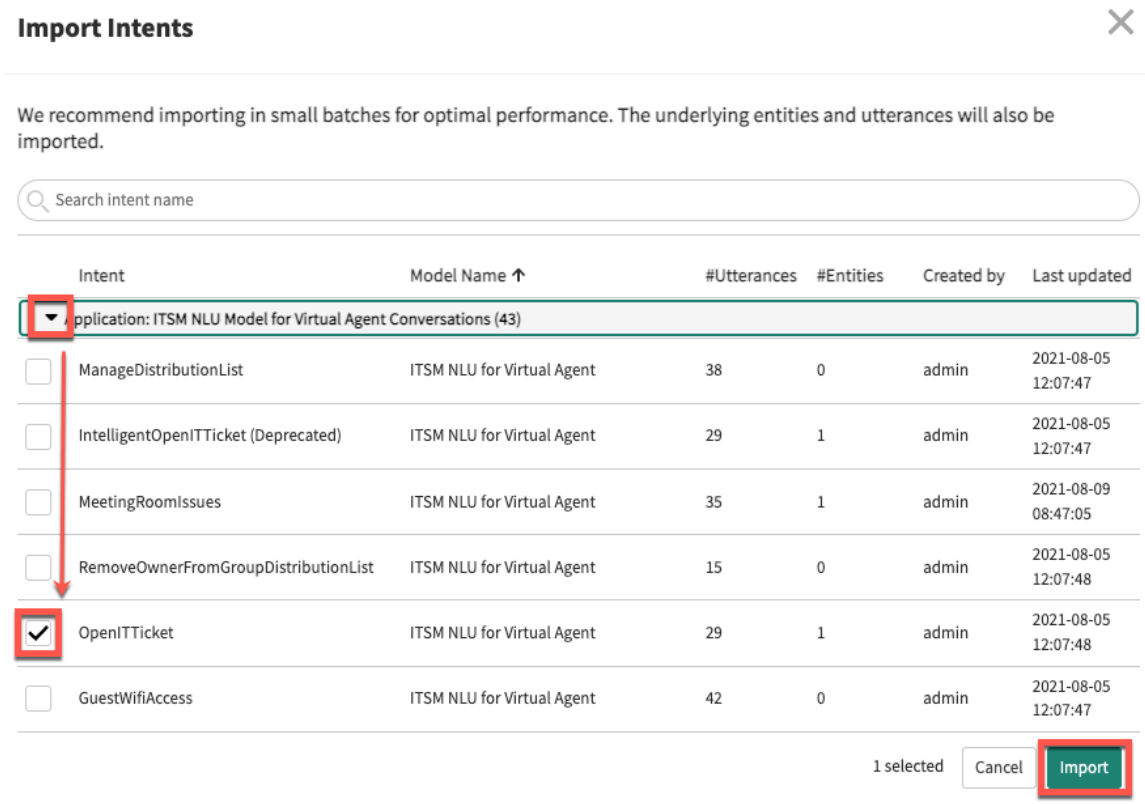


L'écran **Importer des intentions** s'affiche et affiche une liste de modèles à partir desquels NLU vous pouvez sélectionner les intentions à importer.

5. Localisez les intentions que vous souhaitez importer et cochez leurs cases.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans ce scénario, vous sélectionnez l'intention **OpenITTicket** dans le modèle *NLU ITSM pour les conversations d'agent virtuel* .

6. Sélectionnez **Importer**.

   Résultat:L'intention #OpenITTicket apparaît dans la liste des intentions de votre modèle cible. En important cette intention particulière, vous avez ajouté 29 énoncés de formation supplémentaires à votre modèle.

Que faire ensuite

Examinez les annotations des énoncés de formation nouvellement importés. Ajoutez une annotation de vocabulaire si nécessaire.

Formez votre modèle pour enregistrer vos mises à jour. Pour les problèmes liés aux intentions, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Si des modèles de langue secondaire sont associés à votre modèle cible, envisagez d'importer et de traduire le nouveau contenu. Consultez Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire.

Pour en savoir plus sur les modèles prédéfinis Agent virtuel à partir desquels vous pouvez effectuer l'importation, reportez-vous à la section Réutilisation des intentions à partir de modèles prédéfinis NLU.

Résoudre les problèmes d'intention

Utilisez les cartes de problème pour identifier les intentions qui présentent des conflits, qui doivent être examinées ou qui nécessitent d'autres énoncés. La résolution des problèmes d'intention garantit que les intentions de vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) fonctionnent correctement.

Traduction automatique

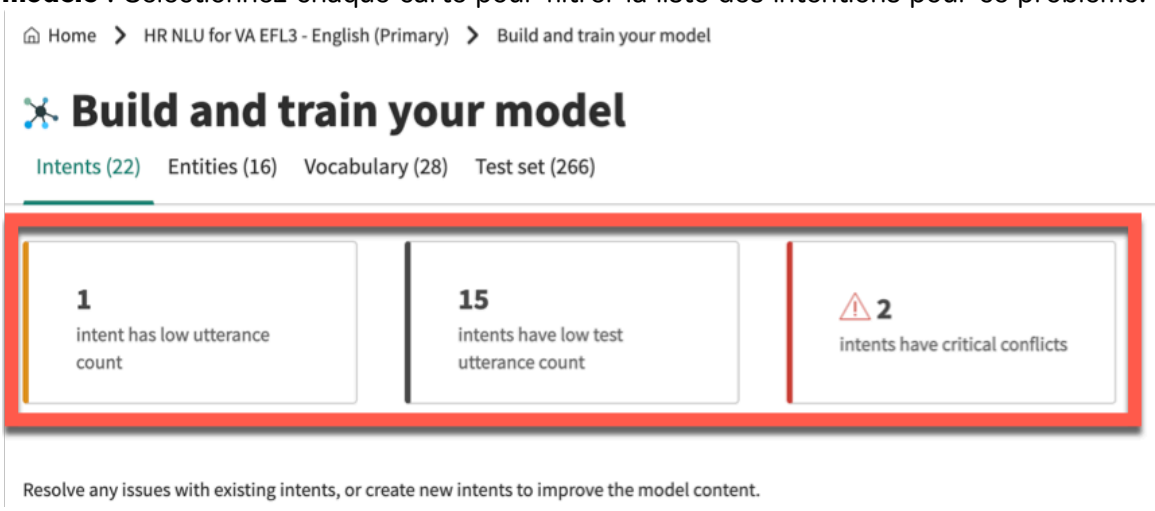
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez résoudre des conflits pour Agent virtuel et Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le nlu_editor peut résoudre les problèmes d'intention pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un modèle formé contient des intentions avec des problèmes, les cartes de problèmes s'affichent dans l'onglet intentions de **la page Créer et former votre modèle** . Sélectionnez chaque carte pour filtrer la liste des intentions pour ce problème.



Les cartes affichent différents problèmes :

- **les intentions ont un nombre d'énoncés bas** : l'intention ne contient pas le minimum requis de 5 énoncés de formation. Cette carte s'affiche également lorsque l'intention contient moins que le nombre recommandé de 15 énoncés.
- **les intentions ont un nombre d'énoncés de test bas** : le jeu de tests par défaut n'a pas assez d'énoncés de test pour l'intention. Cette carte s'affiche lorsque le nombre d'énoncés de test pour une intention est inférieur aux 15 recommandés.
- **les intentions ont des conflits critiques** : l'intention contient des énoncés de formation qui se chevauchent avec des énoncés d'une autre intention.

> **Remarque :**
> Les énoncés marqués comme `non pertinents`peuvent également entrer en conflit avec les énoncés affectés aux intentions. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

- **intentions doivent être examinées** : l'intention a été traduite, mais doit être examinée par un nlu_admin ou un nlu_editor.

Les cartes de problèmes sont masquées dans les circonstances suivantes :

- Le modèle est un modèle prédéfini
- Le modèle est à l'état de brouillon et n'est pas formé
- Le modèle ne contient aucun conflit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un rapport de conflit réussi n'existe pas pour la dernière version formée
- Le Console NLU module d'extension - Fonctionnalités avancées n'est pas installé

Résolvez les problèmes de la manière suivante :

Problème	Résolution
les intentions ont un nombre d'énoncés bas	Ajoutez d'autres énoncés de formation à l'intention. Les intentions ont besoin d'au moins 5 énoncés. Le nombre recommandé est d'au moins 15 énoncés.
les intentions ont un nombre d'énoncés de test bas	Ajoutez d'autres énoncés de test pour l'intention dans le jeu de tests par défaut du modèle. Le nombre recommandé est d'au moins 15.
les intentions ont des conflits critiques	Supprimez ou modifiez des énoncés afin que chaque énoncé ne s'applique qu'à une seule intention.
intentions doivent être examinées	Demandez à un nlu_admin ou nlu_editor examiner l'intention. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire.

Dans cet exemple de procédure, vous résolvez des conflits critiques dans l'une de vos intentions. Vous avez créé un Agent virtuel modèle pour gérer les demandes RH, mais deux de vos intentions, *GeneralHRInquiry* et *CreateHRGeneralInquiryCase* incluaient des énoncés similaires.

Procédure

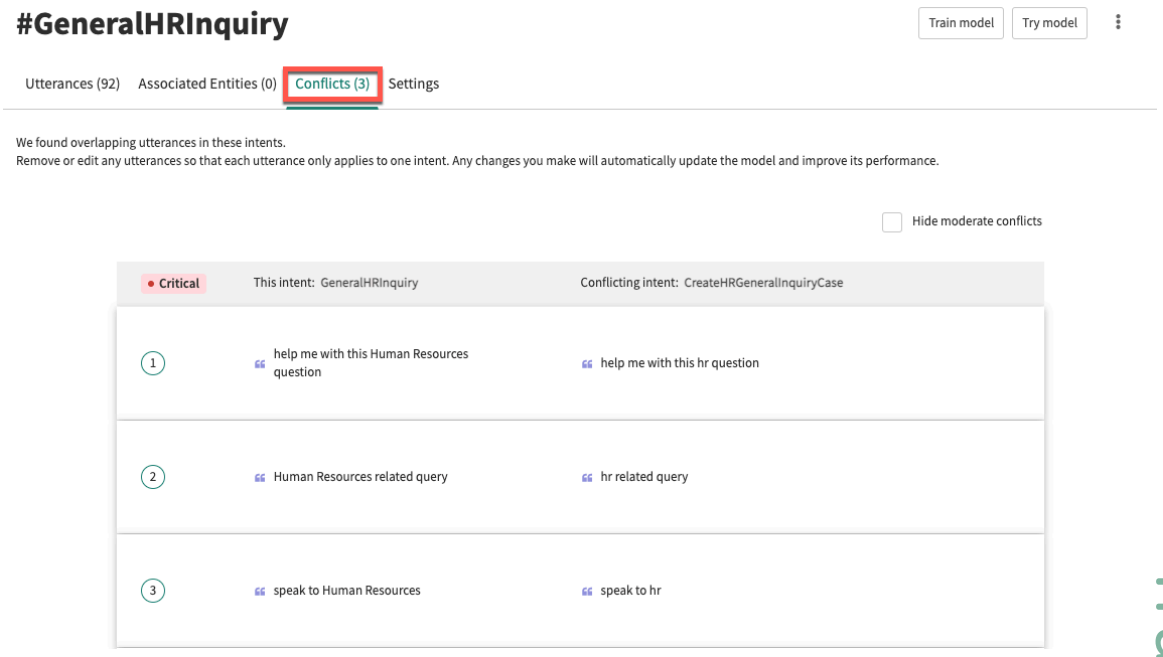
1. Assurez-vous d'être dans le même périmètre de l'application que votre modèle et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **la phase Afficher**.
4. Sous l'onglet intentions, cliquez sur la carte **intentions ont des conflits critiques** .
   La liste des intentions filtre et affiche les intentions avec des conflits critiques.
5. Cliquez sur le nom de l'intention que vous souhaitez résoudre.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur l'intention *GeneralHRInquiry* .
6. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.

   L'onglet Conflits s'affiche et répertorie les énoncés en conflit. Les énoncés de l'intention actuelle s'affichent sur la gauche. Les énoncés conflictuels pour l'autre intention s'affichent à droite.

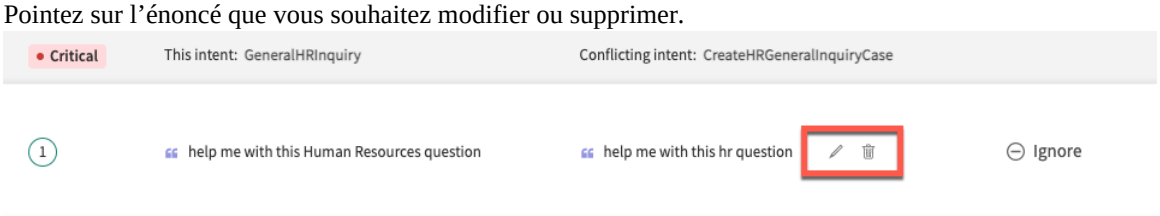
   Remarque :
   Vous pouvez masquer les conflits modérés pour vous concentrer sur les conflits critiques. Vous pouvez également ignorer les conflits. Cependant, assurez-vous de résoudre tous les conflits pour de meilleures performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Pointez sur l'énoncé que vous souhaitez modifier ou supprimer.



Dans cet exemple de procédure, cliquez sur l'icône de corbeille pour supprimer l'énoncé de l'intention *CreateHRGeneralInquiryCase* .

L'énoncé est supprimé de l'intention.

Remarque :
Tous les changements que vous effectuez sont automatiquement enregistrés.

Que faire ensuite

Les énoncés désignés comme Non pertinent ou Non pertinentpeuvent également entrer en conflit avec les énoncés de formation. Les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention nommée **NO_INTENT**. Toutefois, ces énoncés ne peuvent pas être modifiés ou supprimés dans les conflits. Copiez l'énoncé dans le module de détection de non-pertinence pour le modifier ou le supprimer. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

Continuez à résoudre tous les conflits. Lorsque vous avez terminé, formez votre modèle pour afficher une liste des conflits mis à jour, le cas échéant. Résolvez tous les problèmes d'intention avant de tester et de publier votre modèle.

Entités NLU

Les entités fournissent à votre modèle un contexte supplémentaire lors de la réception des entrées de l'utilisateur. Ajoutez des entités à vos énoncés et intentions pour améliorer les prédictions de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

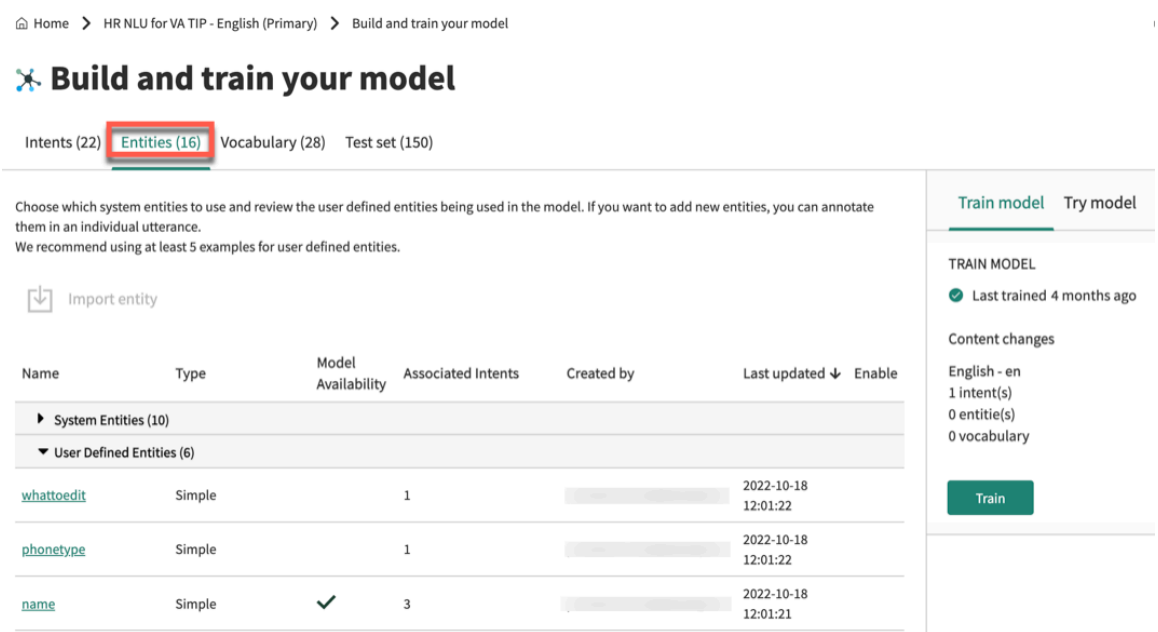
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérez les entités comme l'objet de l'action que l'utilisateur souhaite effectuer. Le modèle interprète l'énoncé en le faisant correspondre à une intention, mais utilise également des entités pour recueillir plus de détails sur la demande.

Par exemple, si un utilisateur tape J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent, le système prédit une correspondance avec l'intention #TroubleshootSlowComputer. À partir de cet énoncé, le modèle identifie également les entités suivantes :

- MATÉRIEL (entité) : *ordinateur portable* (valeur)
- urgence (entité) : *élevée* (valeur)



NLU Les entités se répartissent en deux catégories : *les entités définies par le système* et les *entités définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies par l'utilisateur pour fournir un contexte pertinent pour votre entreprise.

Il existe cinq types d'entités définies par l'utilisateur. Sélectionnez l'un des liens suivants pour en savoir plus.

- Créer une entité simple
- Créer une entité mappée
- Créer une entité de modèle
- Créer une entité dérivée du système
- Créer une entité ouverte

Lorsque vous créez des entités, annotez-les sur les énoncés pour fournir des exemples qui aideront votre modèle à apprendre. En annotant les entités, vous fournissez à votre modèle des associations linguistiques et un contexte significatif pour le vocabulaire système. Les annotations renforcent la pertinence des entités et aident votre modèle à effectuer l'action correcte en réponse aux entrées de vos utilisateurs.

Vous ajoutez des entités à vos énoncés lorsque vous créez les intentions. Les entités sont alors associées à cette intention, ce qui vous donne le numéro **d'intentions associées** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expressions régulières

Les expressions régulières (*regex*) permettent à votre modèle d'établir des schémas qui améliorent sa capacité à localiser, mettre en correspondance et gérer du texte. Utilisez des expressions régulières avec des entités de modèle pour aider votre modèle à comprendre les formats tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les numéros d'incident.

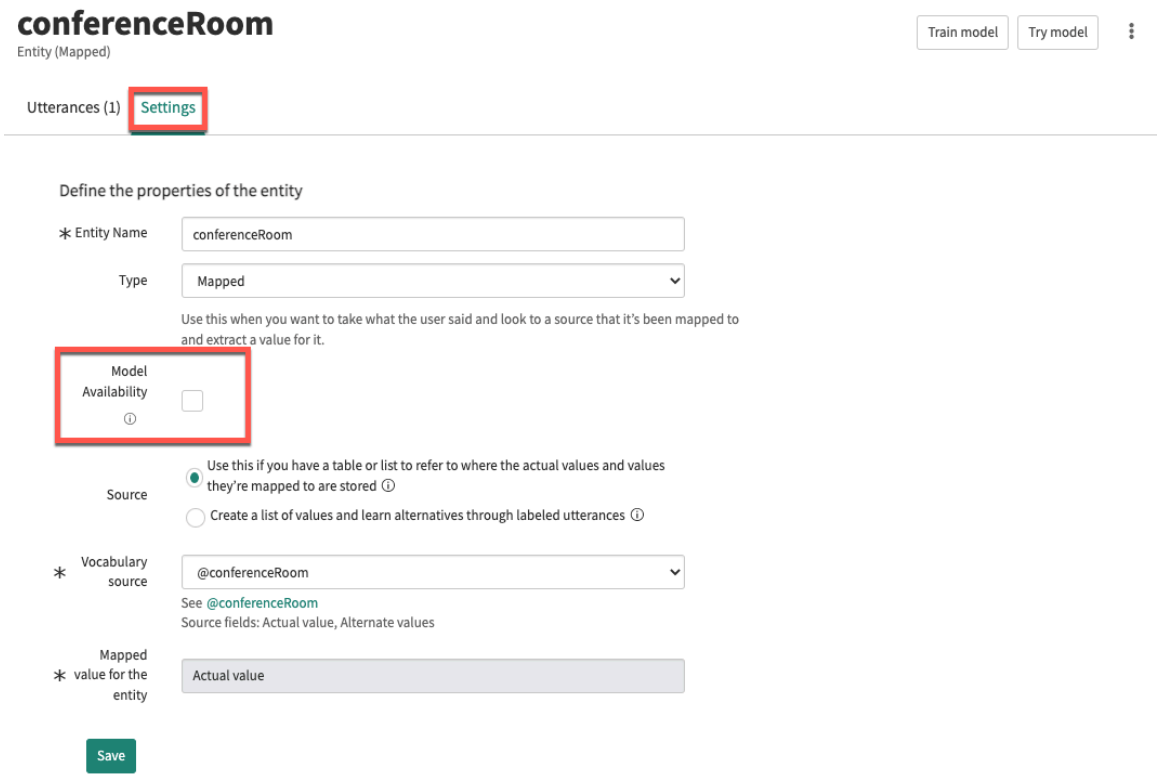
Pour en savoir plus, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Disponibilité du modèle

Lorsque vous créez une entité, vous pouvez choisir de la rendre disponible pour être réutilisée par d'autres intentions du modèle. Si vous n'avez pas sélectionné la case **Disponibilité du modèle** lors de la création de l'entité, vous pouvez modifier l'entité par la suite.

Sur la page Détails du modèle, sélectionnez **Entités**. Sélectionnez le nom de l'entité pour afficher la page des détails de l'entité. Ensuite, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .

Page des paramètres d'entité



Créer une entité simple

Créez une ou plusieurs entités simples à partir de mots dans vos exemples d'énoncés. Une entité est l'objet ou le contexte d'une action.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

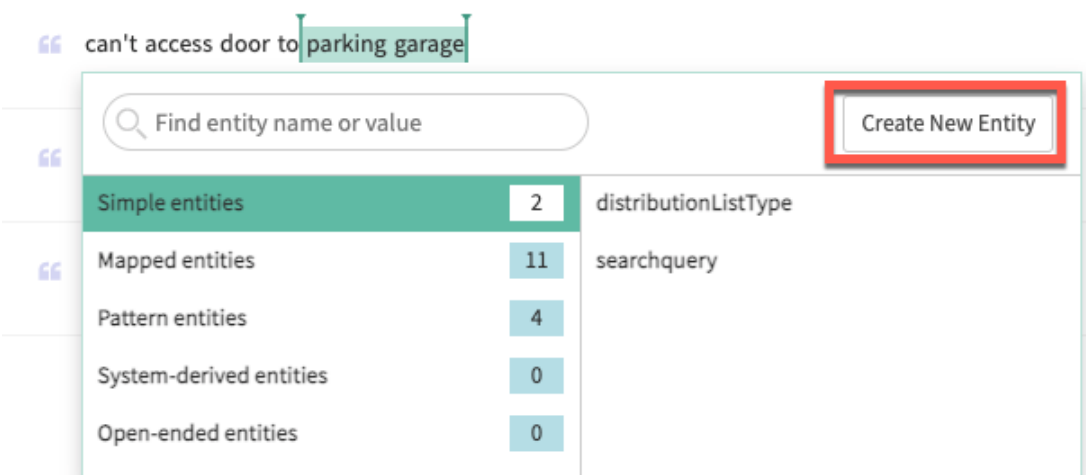
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités simples sont des mots ou des phrases dont la valeur peut être extraite par votre modèle. Les entités simples sont identifiées en fonction du contexte dans lequel l'entité est utilisée dans un énoncé.

Pour l'exemple de procédure suivant, vous avez déjà créé une intention intitulée *SubmitAccessRequest* et vous créez une entité simple pour le type d'accès que l'utilisateur demande.

Procédure

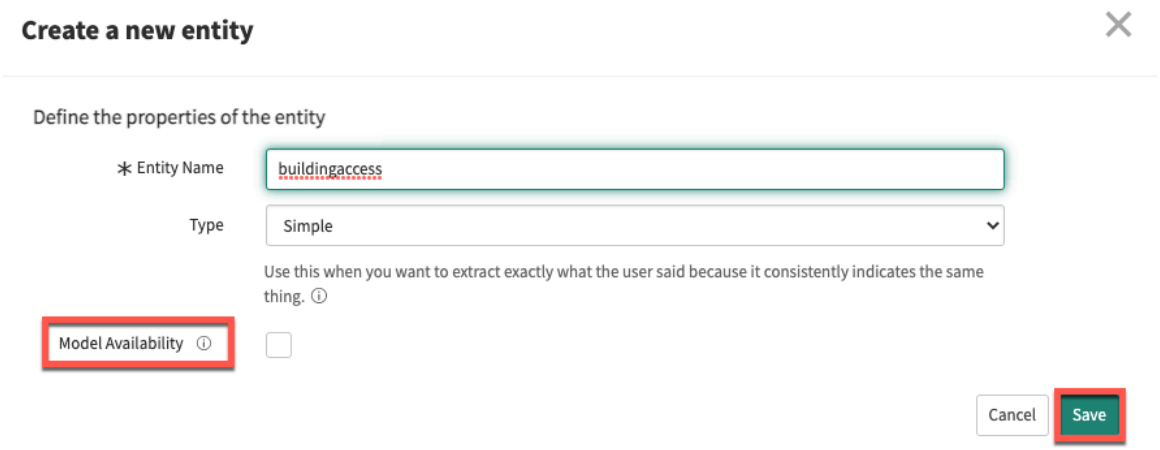
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une entité.
   Pour cet exemple, vous choisissez le modèle *NLU pour les demandes d'accès* .
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **la phase Afficher**.
4. Dans l'onglet intentions, cliquez sur le nom de l'intention.
   Pour cet exemple, vous cliquez sur *SubmitAccessRequest*.
5. Cliquez sur un mot dans l'un des énoncés pour afficher la fenêtre de l'entité.
   Pour cet exemple, cliquez sur le mot *parking* garage.



6. Cliquez sur **Créer une entité**.
7. Dans l'écran *Créer une nouvelle entité* , saisissez un nom et sélectionnez le type d'entité **Simple** .
   Pour cet exemple, vous saisissez `buildingaccess` pour le **nom de l'entité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

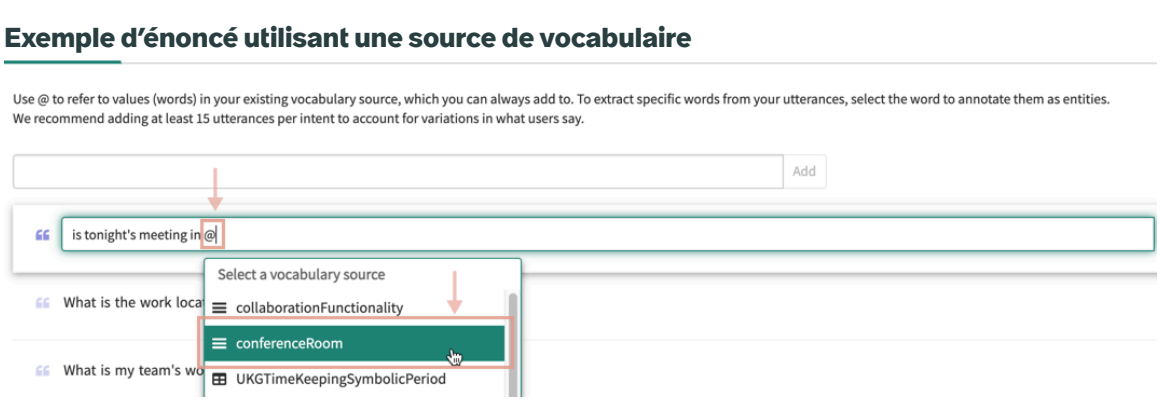


Remarque :
Sélectionnez la **disponibilité du modèle** pour rendre l'entité disponible à chaque intention du modèle. Si vous cochez la case, l'entité s'affiche dans l'onglet **Entités associées** .

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'entité enregistre et les mots de l'énoncé restent en surbrillance.

Que faire ensuite

Vos énoncés peuvent faire référence à une source de vocabulaire à l'aide de la poignée @. Si vous avez une liste de valeurs définies dans une source de vocabulaire, vous pouvez annoter le descripteur @ en tant qu'entité simple pour l'extraire plutôt que de répéter l'énoncé pour toutes les valeurs. La source de vocabulaire référencée peut être une table ou une liste. Par exemple, l'image suivante montre comment appeler une source de vocabulaire qui répertorie différents noms de salles de conférence.



Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Créer une entité mappée

Créez une entité mappée à une source de vocabulaire ou à une liste de valeurs que vous créez manuellement pour l'entité. Les entités mappées peuvent aider à fournir plusieurs valeurs que le modèle peut utiliser comme contexte lors de l'interprétation des énoncés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités mappées prennent les mots de l'énoncé et extraient la valeur en fonction d'une source désignée. Le modèle utilise la source lors de la prédiction de l'intention.

Lorsque vous créez une entité mappée, vous disposez des trois options suivantes pour la source.

- Liste manuelle de valeurs : utilisez cette option pour entrer manuellement une liste de valeurs pour l'entité. Par exemple, vous pouvez créer une entité mappée nommée *priorité* et la mapper au mot *urgent* dans un énoncé, puis créer manuellement une liste avec les valeurs Élevé, Moyen et Faible.
- Source du vocabulaire de table : utilisez cette option si vous avez une ServiceNow table qui contient les valeurs que vous recherchez. Le mappage d'une entité à une source de vocabulaire de table permet à l'entité de référencer plusieurs valeurs de la table. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @Location, où @Location contient des valeurs pour les villes et les pays.
- Source de vocabulaire de liste : utilisez cette option si vous n'avez pas de ServiceNow table contenant les valeurs que vous recherchez. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @mouse, où @mouse contient des valeurs pour différents modèles d'ordinateurs de poche.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité mappée pour l'urgence.

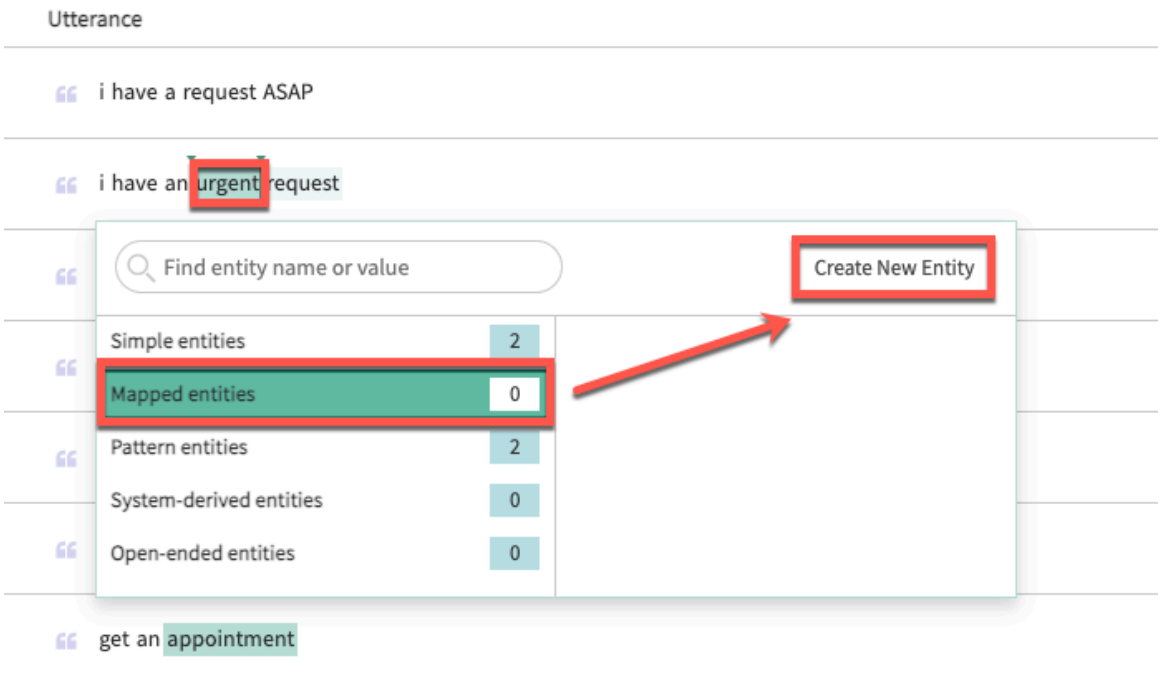
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez l'onglet **Intentions** .
4. Dans la section Intentions du modèle, sélectionnez le nom d'une intention.
   Pour cet exemple de procédure, sélectionnez **#SubmitRequest**.
5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot dans un énoncé

   Dans ce scénario, vous sélectionnez le mot *urgent* dans l'énoncé *J'ai une demande urgente*.
6. Sélectionnez **les entités mappées**.
7. Sélectionnez **Créer une entité.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur le formulaire, configurez les champs.

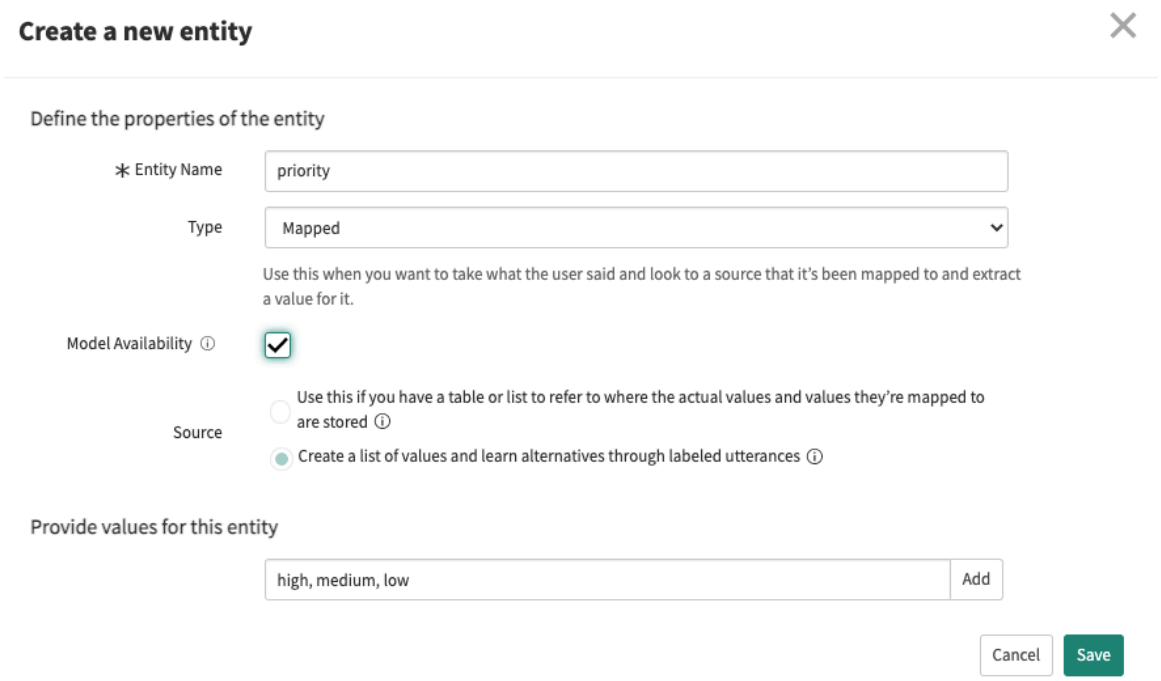
Champ	Description
Nom de l'entité	Nom de l'entité.
Type	Type d'entité.
Disponibilité du modèle	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle.
Source	Source des valeurs de l'entité.
Fournir des valeurs pour cette entité	Valeurs utilisées pour fournir un contexte au modèle.

Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

- **Nom de l'entité** : priorité
- **Type** : mappé
- **Disponibilité du modèle** : cochez la case
- **Source : utilisez cette option si vous avez une table ou une liste à laquelle vous référez qui stocke les valeurs réelles et les valeurs auxquelles elles sont mappées.**
- **Valeur mappée pour l'entité** : élevé, moyen, faible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultat: Votre entité mappée est enregistrée. L'entité apparaît dans l'onglet **Entités associées** . Le modèle peut désormais tirer parti de l'apprentissage machine et utiliser les valeurs fournies pour identifier les valeurs possibles.



Que faire ensuite

Vous pouvez créer une entité mappée à l'aide d'une source de vocabulaire pour utiliser les valeurs de la source en tant qu'entité mappée.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Créer une source de vocabulaire de liste

Créer une entité de modèle

Créez une entité de modèle à partir d'un mot ou d'une phrase avec des modèles reproductibles, tels que des adresses e-mail et des numéros de téléphone. Ces modèles aident le système à reconnaître des énoncés similaires en fonction des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités de modèle permettent à votre modèle d'identifier, de contextualiser et de régir des types de contenu similaires. Les entrées telles que les numéros de téléphone et l'adresse e-mail suivent le même schéma. En créant une entité de modèle, vous pouvez entraîner le modèle à reconnaître toutes les variantes de ces entrées.

Remarque :
Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex). La valeur du champ regex est une expression régulière Java. Pour plus d'informations sur l'utilisation de regex, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

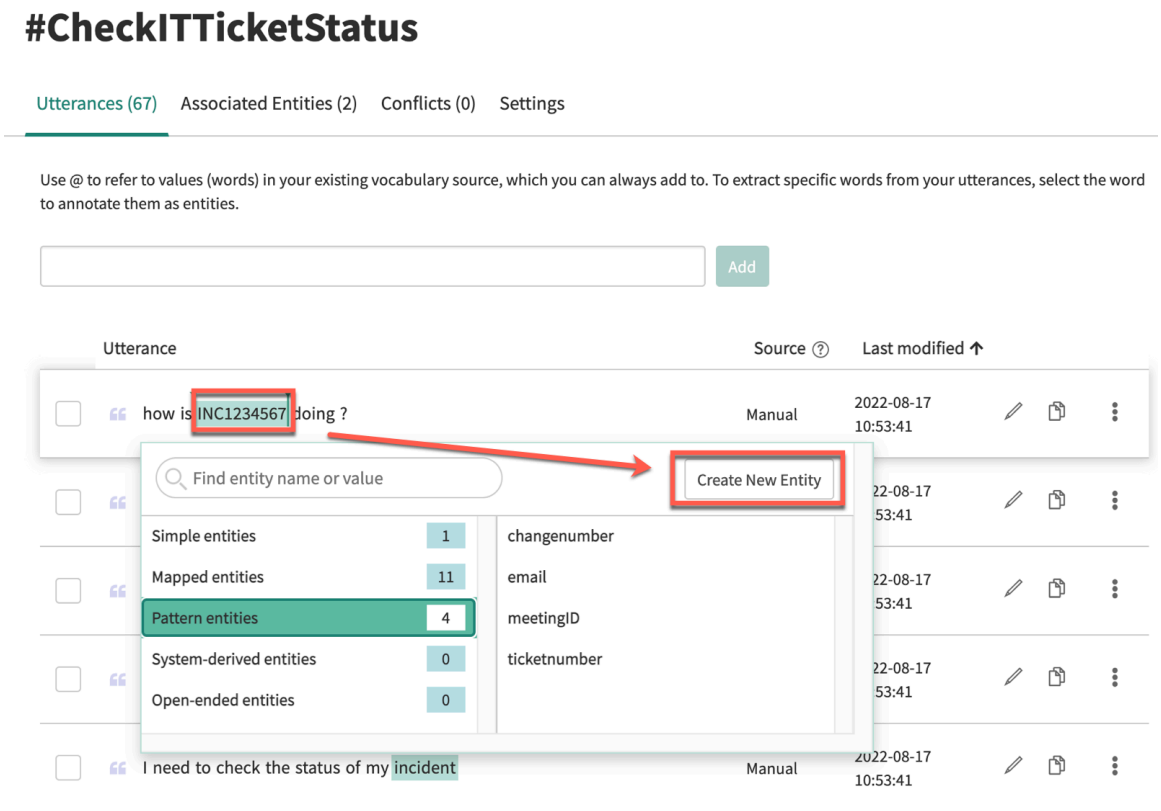
Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une intention intitulée *#CheckITTicketStatus*. Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité de modèle pour les numéros d'enregistrement d'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom d'une intention.
   Dans cet exemple, vous sélectionnez ***#CheckITTicketStatus***.
5. Sélectionnez l'un des mots d'un énoncé.
   Dans ce scénario, vous cliquez sur **INC1234567**.

Traduction automatique

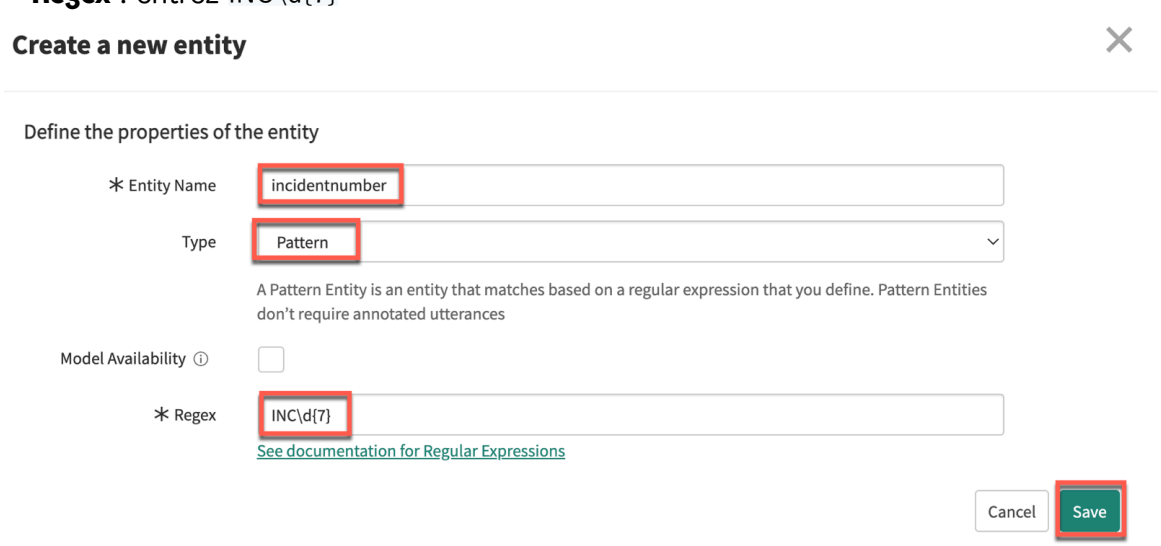
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Créer une entité**.
7. Dans la fenêtre Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : Saisir `incidentnumber`
   - **Type** : **Sélectionner le modèle**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - **Regex** : entrez `INC\d{7}`



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’entité de modèle est enregistrée et apparaît dans l’onglet **Entités associées** . Le modèle peut utiliser l’entité de modèle pour interpréter les variations de l’énoncé annoté. Par exemple, le modèle peut correspondre à l’intention #CheckITTicketStatus si un utilisateur saisit un numéro *d’enregistrement* d’incident.

Créer une entité dérivée du système

Créez une entité personnalisée dérivée d’une entité système par défaut, telle que la date, l’heure, la durée ou l’emplacement.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le Console NLU module d’extension, Console NLU - Module d’extension Core, NLU Module d’extension Common Model, et Intelligence prédictive modules d’extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités système sont prédéfinies par défaut dans votre ServiceNow instance et apparaissent dans la section Entités de l’écran Modèle. Ces entités, telles que *DATE,HEURE* et *DATE_TIME*, sont activées par défaut. Vous pouvez les désactiver et les réactiver, si nécessaire, en cliquant sur **Activer**.

Les entités dérivées du système étendent vos entités système, fournissant plus de contexte. Par exemple, votre modèle comprend déjà les formats de date grâce à l’entité système *DATE.* Toutefois, vous pouvez créer des entités dérivées du système, telles que *startdate* et *enddate*, pour extraire plus d’informations des énoncés utilisateur concernant les dates.

Pour l’exemple de scénario suivant, vous créez un modèle de réservation de vols, de voitures, d’hôtels et d’événements. Vous souhaitez que votre *#FlightBooking* d’intention interprète les énoncés avec les demandes de vol de vos utilisateurs. Votre modèle contient l’entité système *LOCATION,* mais les plans de vol impliquent généralement deux emplacements.

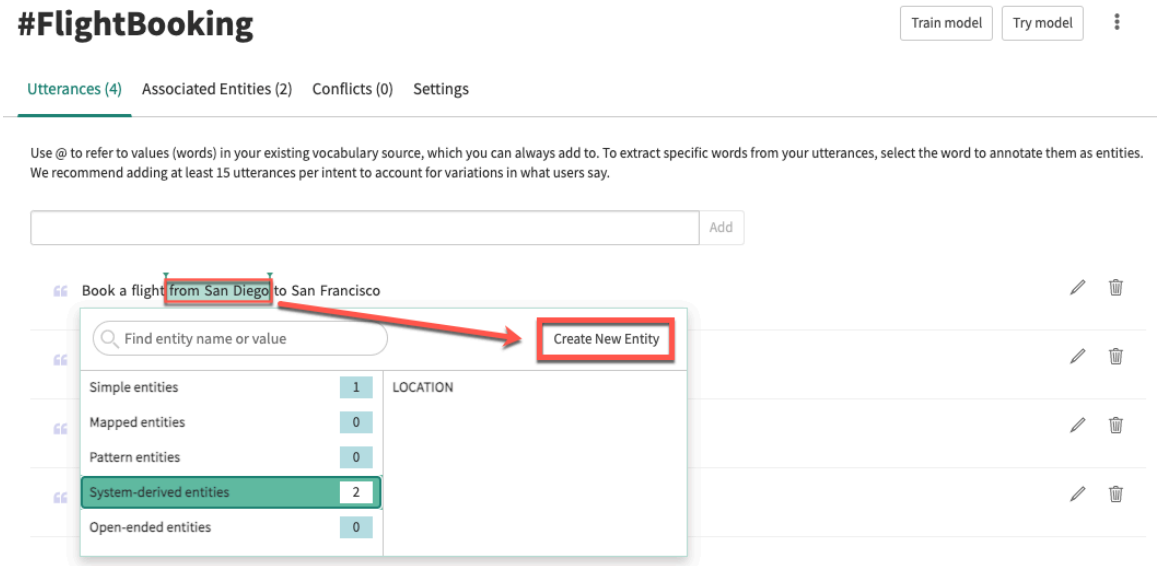
Dans cet exemple de procédure, vous créez deux entités dérivées du système pour collecter les lieux de départ et d’arrivée du vol.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet de l’application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l’intention.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l’intention **#FlightBooking** .
5. Dans l’onglet **Énoncés** , sélectionnez un mot ou une phrase à partir de l’un des énoncés.
   Dans cet exemple, vous avez un exemple d’énoncés qui réservent un vol de San Diego à San Francisco. Pour cette étape, cliquez sur **San Diego**.

Traduction automatique

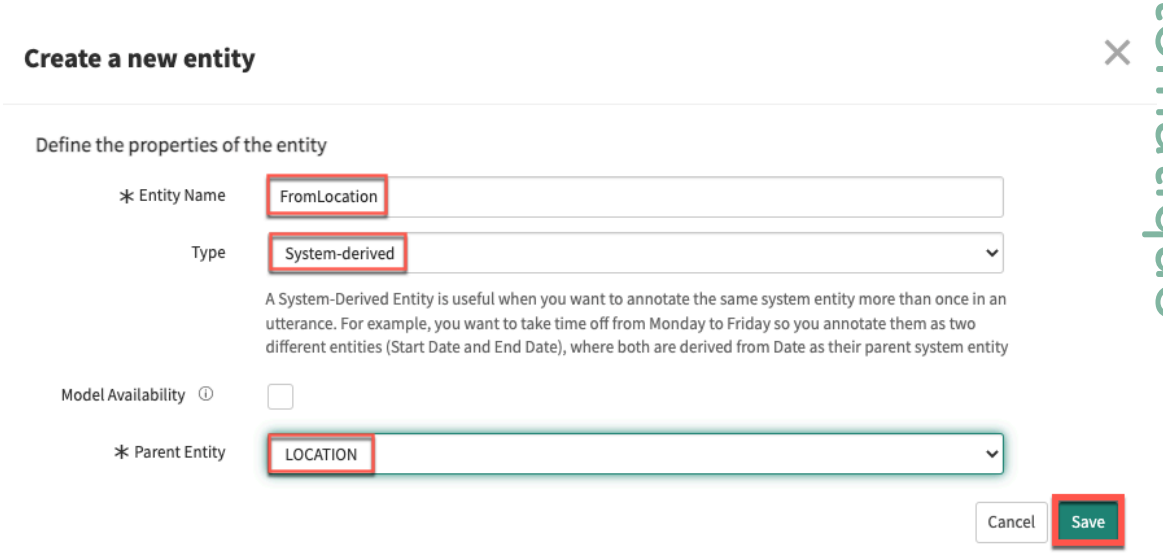
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Créer une entité**.
7. Dans l'écran Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez ces configurations.

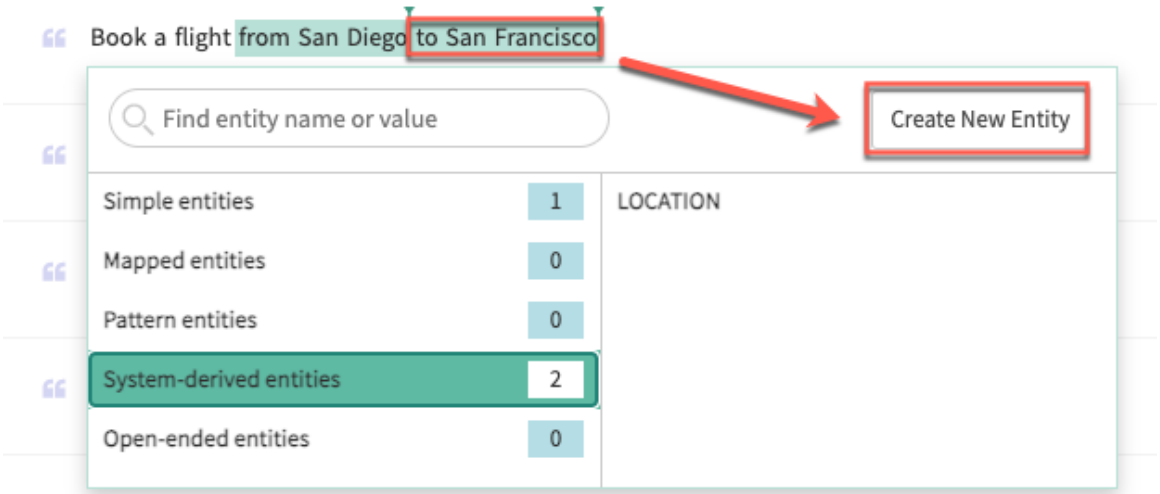
   - **Nom de l'entité** : Entrer `FromLocation`
   - **Type** : sélectionner **Dérivé du système**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - Entité parent : Sélectionner **EMPLACEMENT**



8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le même énoncé, sélectionnez un autre mot ou une autre phrase.
   Dans cet exemple, vous cliquez **sur San Francisco**.

Traduction automatique

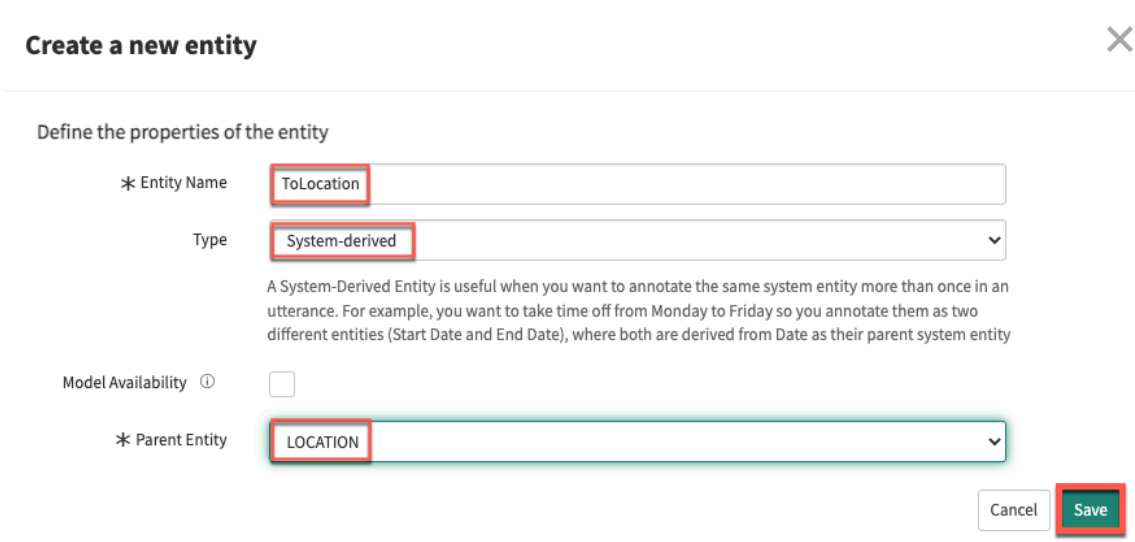
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Sélectionnez **Créer une entité**.

Pour cet exemple, utilisez ces configurations.

- **Nom de l'entité** : Entrer `ToLocation`
- **Type** : sélectionner **Dérivé du système**
- **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
- **Entité parent** : Sélectionner **EMPLACEMENT**



11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: Vos deux entités dérivées du système s'affichent dans la fenêtre d'entité.

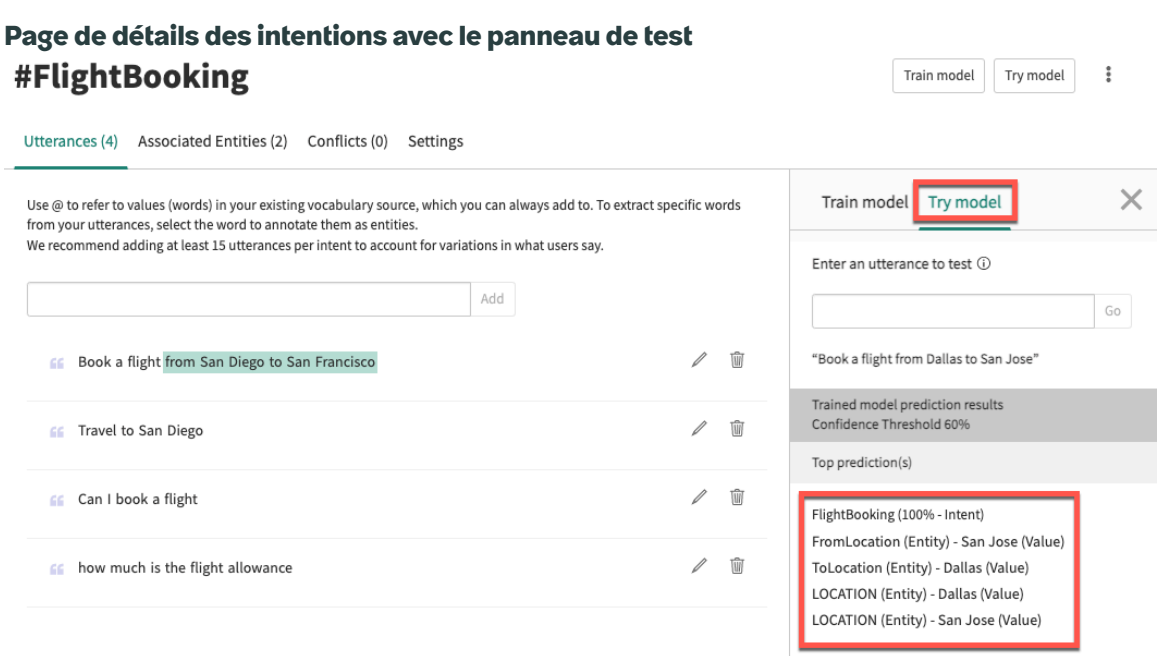


Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il reconnaît et interprète les variations des entités que vous avez créées.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec un lieu de départ et d'arrivée différent.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Entrez , réservez un vol de Dallas à San Jose.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention, en montrant les entités qu'il a utilisées pour déterminer les valeurs. Notez comment il utilise à la fois l'entité système et l'entité dérivée du système lors de la prédiction.

Créer une entité ouverte

Utilisez une entité ouverte lorsque vous souhaitez améliorer la précision de prédiction d'intention. Les entités ouvertes permettent à votre modèle de se concentrer sur le contexte des énoncés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités ouvertes indiquent au modèle de se concentrer sur le contexte de l'entité plutôt que sur l'entité elle-même. Lorsque vous marquez un mot ou une phrase comme ouvert, le système ignore l'entité et prédit l'intention à partir du contexte qui précède ou suit l'entité dans l'énoncé.

Par exemple, dans l'énoncé `Je veux commander un iPhone`, vous annotez les mots « un iPhone » en tant qu'entité ouverte. Le modèle se concentre sur le contexte et prédit que l'utilisateur veut commander quelque chose. Comme il y a de nombreuses choses que l'utilisateur pourrait vouloir commander, les nommer serait une tâche insupportable pour l'auteur du modèle.

L'utilisation d'une entité ouverte au lieu d'une entité simple aide le modèle à se concentrer sur le reste de l'énoncé et non sur l'entité. Dans l'exemple de l'iPhone, l'entité elle-même est moins pertinente ; vous voulez donc que le système l'ignore.

Dans d'autres scénarios, vous devez utiliser une entité simple, car il peut y avoir plusieurs intentions où vous ne devriez pas demander au système d'ignorer l'entité.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annoter une source de vocabulaire (référencée par @vocab_source dans un énoncé) en tant qu'entité ouverte. Vous ne pouvez annoter une source de vocabulaire qu'en tant qu'entité simple ou entité mappée. Par exemple, si l'énoncé est « Je souhaite commander un ordinateur portable », le mot « ordinateur portable » peut être annoté en tant qu'entité ouverte. Toutefois, si l'énoncé est « Je veux ordonner @laptop » où @laptop fait référence à une source de vocabulaire de table ou à une source de vocabulaire de liste, il ne peut pas être annoté en tant qu'entité ouverte.

Pour cet exemple de scénario, vous avez créé un NLU modèle avec l'intention que vos utilisateurs commandent des marchandises de l'entreprise.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une entité à partir de l'un de vos énoncés afin que le système puisse la reconnaître comme ouverte et réutilisable dans d'autres modèles de NLU votre instance.

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser qu'une seule entité ouverte par intention.

Procédure

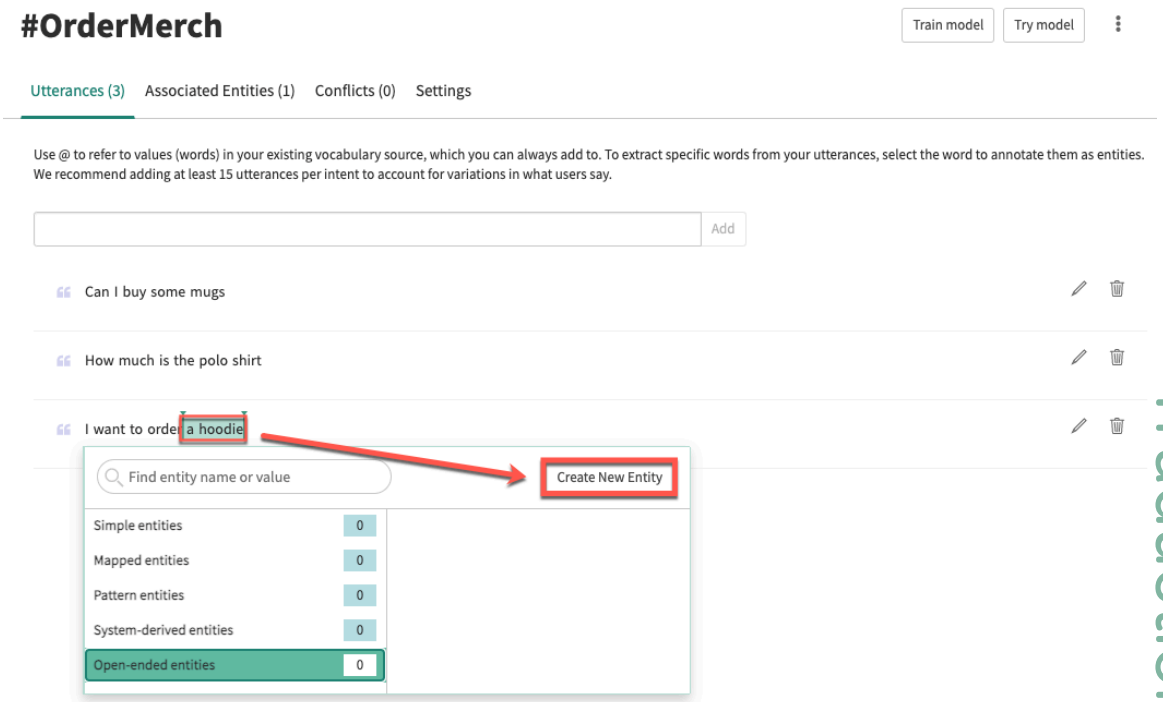
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Sur la page Détails du modèle, cliquez sur **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l'intention à laquelle vous souhaitez ajouter l'entité.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l'intention *#OrderMerch* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot ou une phrase de l'un des énoncés pour afficher la fenêtre des entités.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez *un sweat à capuche*.

Fenêtre Entité

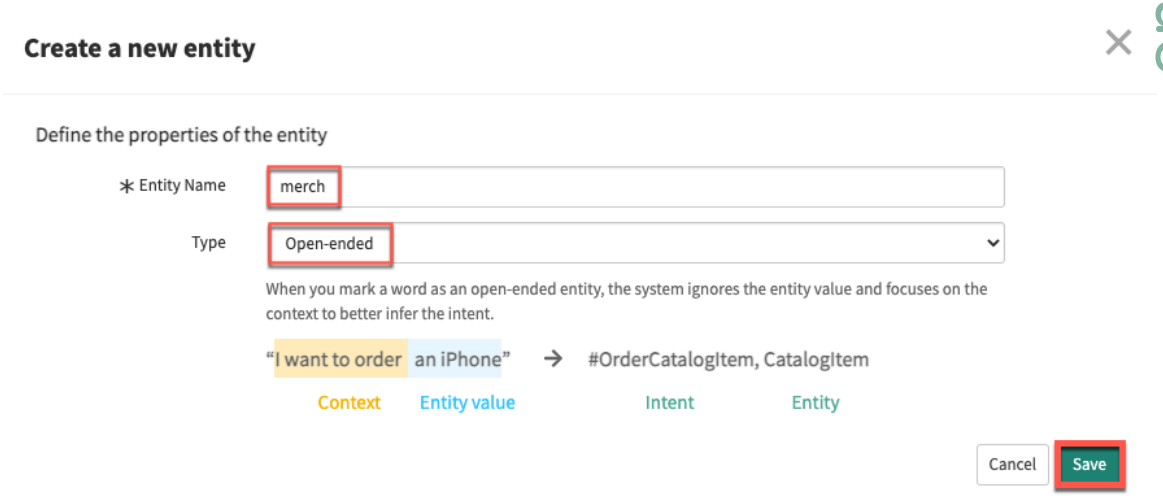


6. **Sélectionner Créer une nouvelle entité**
7. Sur l'écran Créer une nouvelle entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : merch
   - **Type** : sélectionnez **Ouvert/Limité**

Créer une entité

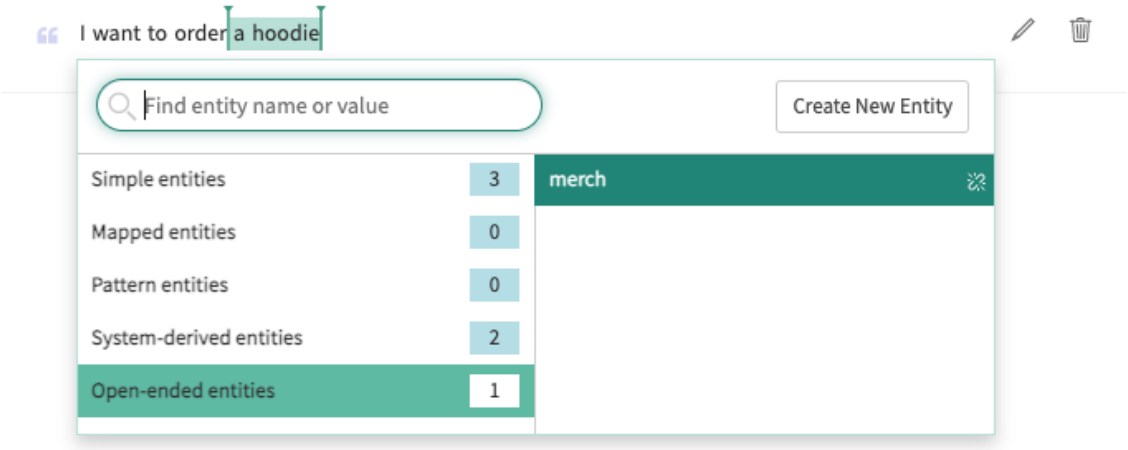


8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

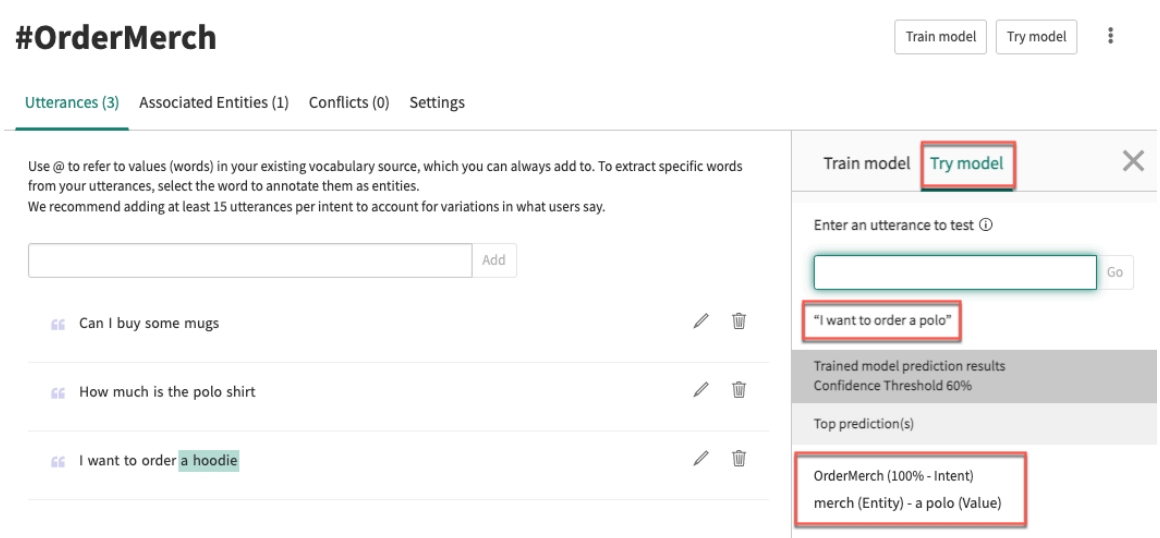
L'entité ouverte de *marchandise* est annotée dans la section Énoncés de l'écran d'intention de votre modèle. Lorsque vous pointez sur son nom, vous pouvez voir qu'il persiste en tant que nouvelle entité dans les détails de l'annotation. Cette entité est réutilisable dans tous les autres NLU modèles de votre instance.



Que faire ensuite
Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il interprète l'énoncé en fonction du contexte de l'entité, plutôt que de l'entité elle-même.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec un autre élément de marchandise.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Entrez `Je veux commander un polo`.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention et montre qu'il a utilisé l'entité de *marchandise* pour la valeur *a polo* .

Importer des entités

Réutilisez les entités que vous avez créées dans vos autres Compréhension du langage naturel modèles (NLU). L'importation d'entités permet de gagner du temps et d'améliorer les intentions dans votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU .
- Créez ou utilisez des intentions et des entités existantes.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

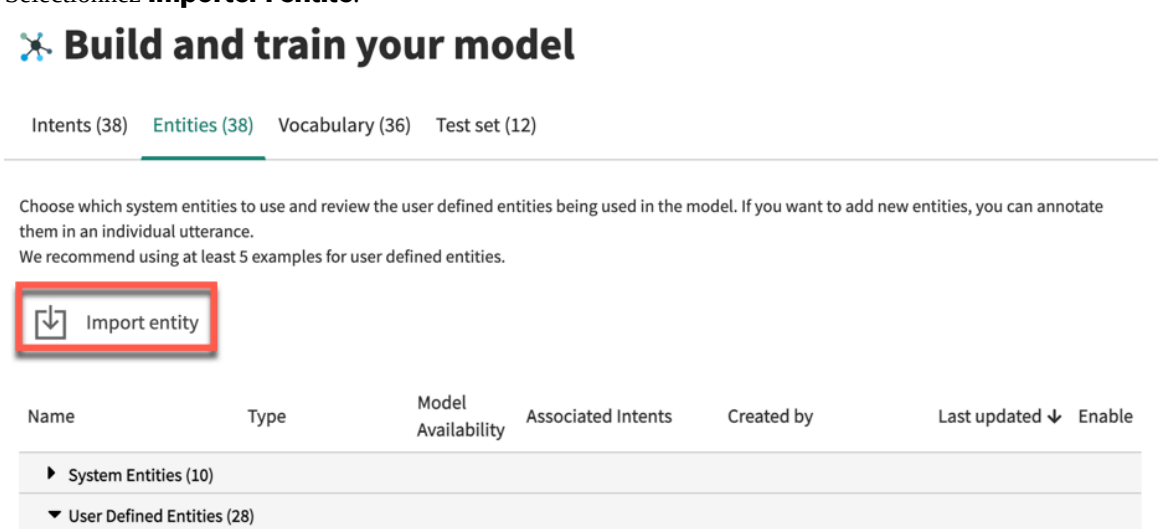
Les nouvelles entités sont généralement créées à l'intérieur d'une intention individuelle. Pour gagner du temps et améliorer vos intentions, vous pouvez également réutiliser les entités de vos autres modèles en les important. Après avoir importé des entités dans un modèle, annotez les énoncés du modèle à l'aide des nouvelles entités.

Remarque :
Tous les modèles incluent plusieurs entités système par défaut.

Dans cet exemple de procédure, vous importez plusieurs entités dans un nouveau modèle.

Procédure

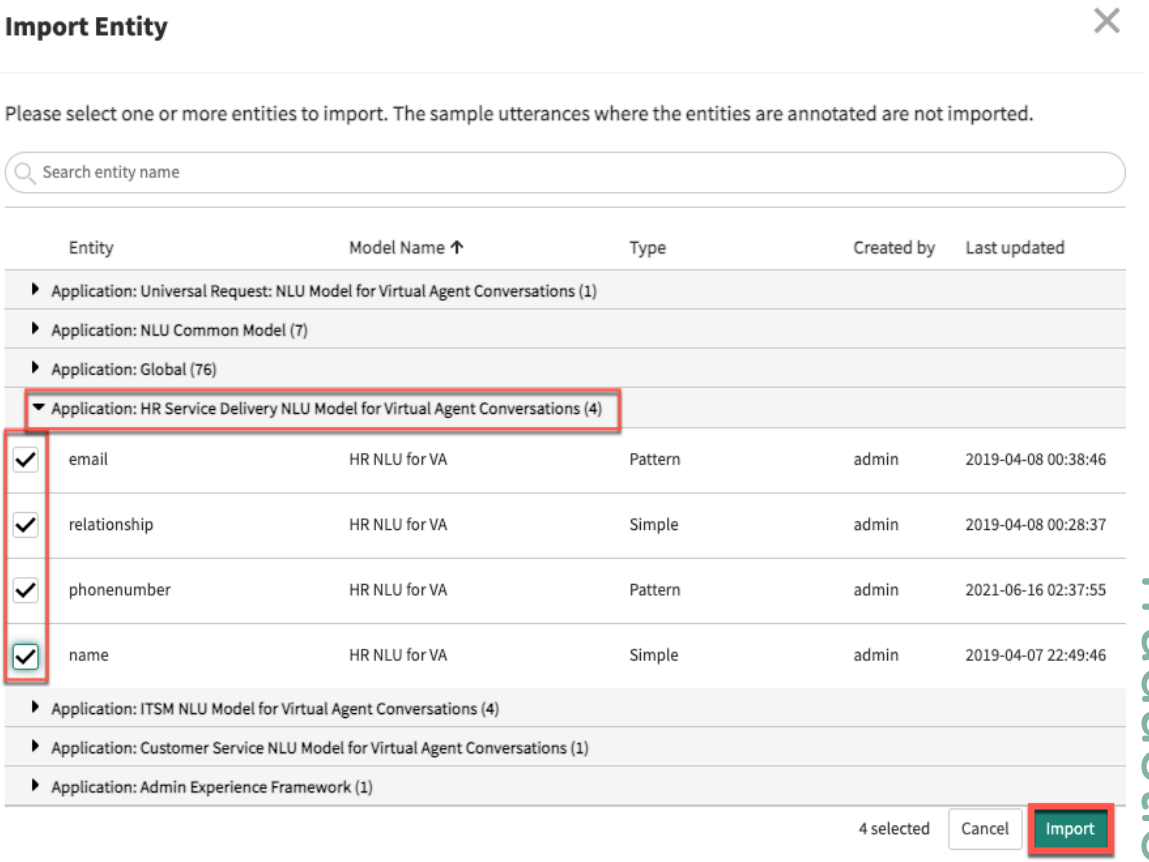
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter des entités.
3. Dans la phase **Générer et former votre modèle** , sélectionnez l'onglet **Entités** .
4. Sélectionnez **Importer l'entité**.



5. Dans la fenêtre Importer entité, sélectionnez les entités que vous souhaitez importer.
   Dans cet exemple, vous cliquez sur la flèche déroulante pour Application *: Modèle NLU de prestation de services RH pour les conversations d'agent virtuel.* Sélectionnez les quatre entités.

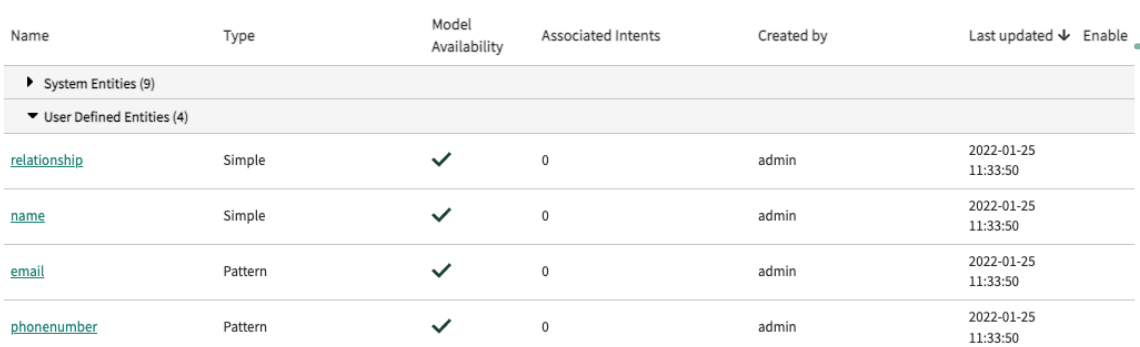
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'importation d'entités n'importe pas les énoncés annotés avec ces entités. Vous devez annoter les énoncés de votre modèle actuel à l'aide des nouvelles entités importées, puis reformer le modèle.

6. Cliquez sur **Importer**.
   Les entités sélectionnées importent dans le modèle. Les entités apparaissent sous **Entités définies par l'utilisateur** dans l'onglet Entités. Par défaut, la **disponibilité du modèle** est activée afin que toutes les intentions du modèle puissent utiliser l'entité.



Que faire ensuite

Utilisez les entités importées pour annoter les énoncés du modèle. Formez votre modèle pour enregistrer vos changements.

Information associée

Importer une NLU intention

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation d'expressions régulières dans les entités

Découvrez comment utiliser des expressions régulières dans vos NLU entités pour établir des modèles qui aident le système à localiser, à faire correspondre et à gérer le texte.

Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour correspondre à n'importe quel modèle de texte, tel que le format d'une adresse e-mail, d'un numéro de téléphone ou d'un ID d'incident ou de ticket.

Remarque :
ServiceNow utilise et prend en charge exclusivement Java regex et non d'autres options de fournisseur, telles que Perl regex.

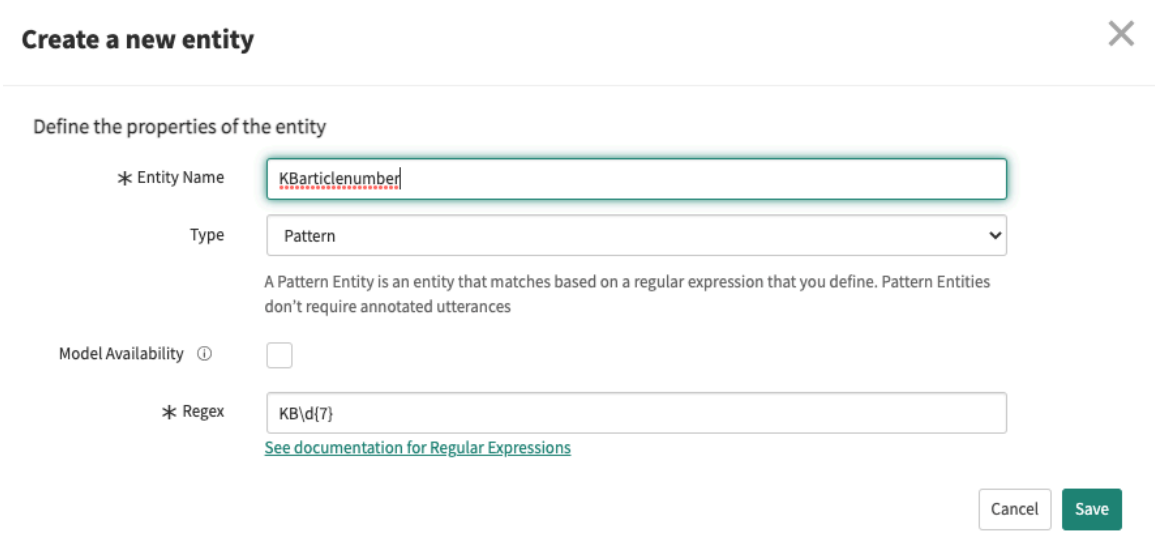
Exemples regex

Pour obtenir un exemple complet de code regex utilisé dans une entité de modèle, consultez Créer une entité de modèle.

Les quatre exemples suivants fournissent le format et le code regex pour différentes entités de modèle.

Article de la base de connaissances

Les articles de la base de connaissances ServiceNow utilisent le format *KB1234567*. Le code regex est *KB\d{7}*, où *KB* = enregistrement de la base de connaissances et *d{7}* = 7 chiffres.

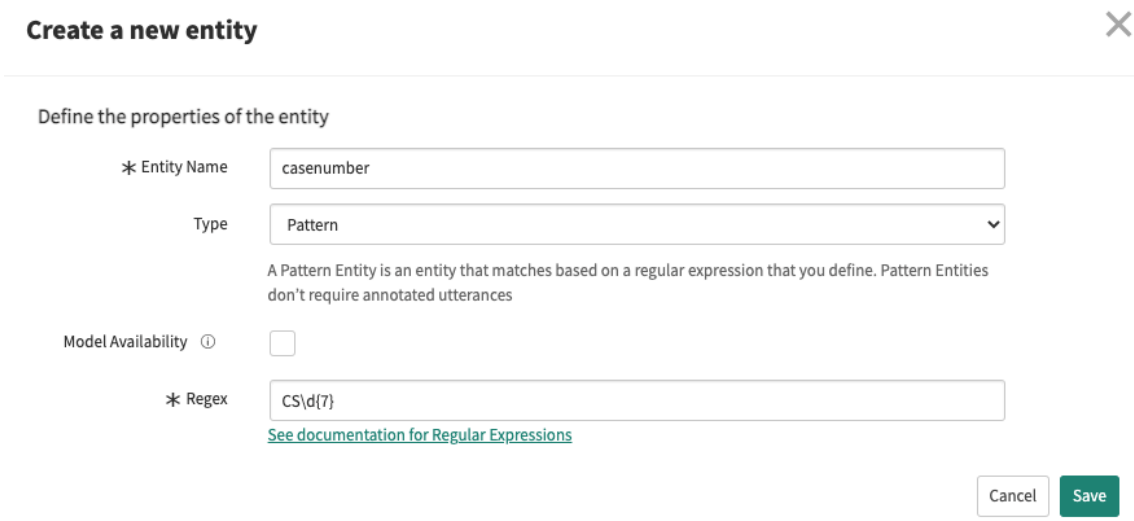


Numéro du ticket

Les tâches de tickets utilisent le format *CS1234567*. Le code regex est *CS\d{7}* où *CS* = enregistrement de ticket et *d{7}* = 7 chiffres.

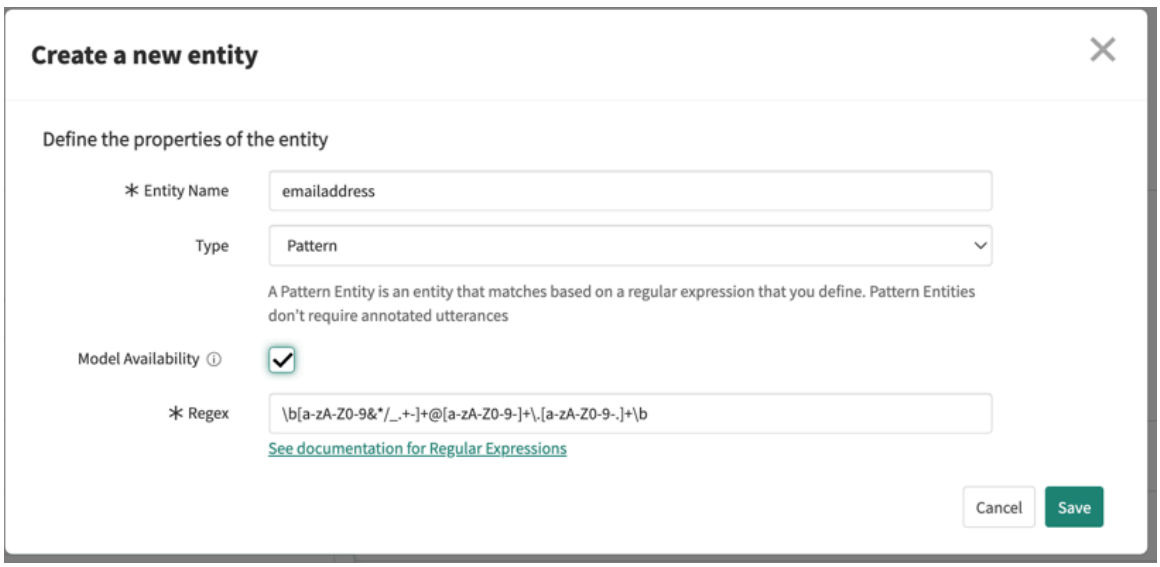
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Adresse e-mail

Les adresses e-mail utilisent le format *name@servicenow.com*. Le code regex est *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, qui prend en charge les formats *suivants : name@servicenow.com* et *name@servicenow.co.in*.

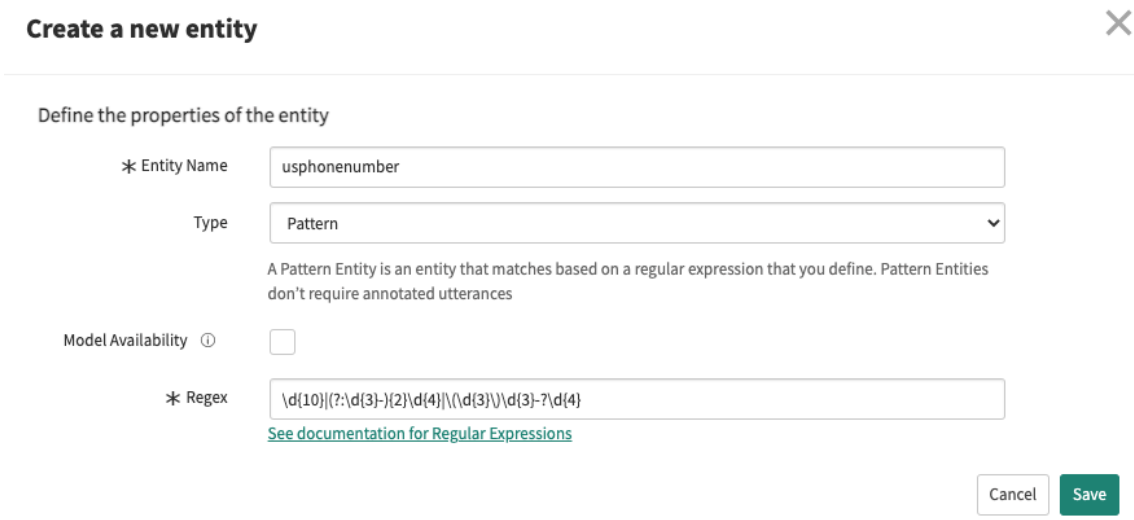


Numéro de téléphone

Les numéros de téléphone des *États-Unis utilisent le format 555-123-4567*. Le code regex est *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}- ?\d{4}*, qui prend en charge les formats suivants : *5108882062,510-888-2062* et *(510)888-2062*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ressources regex

Pour plus d'informations sur les expressions régulières, consultez les liens externes suivants.

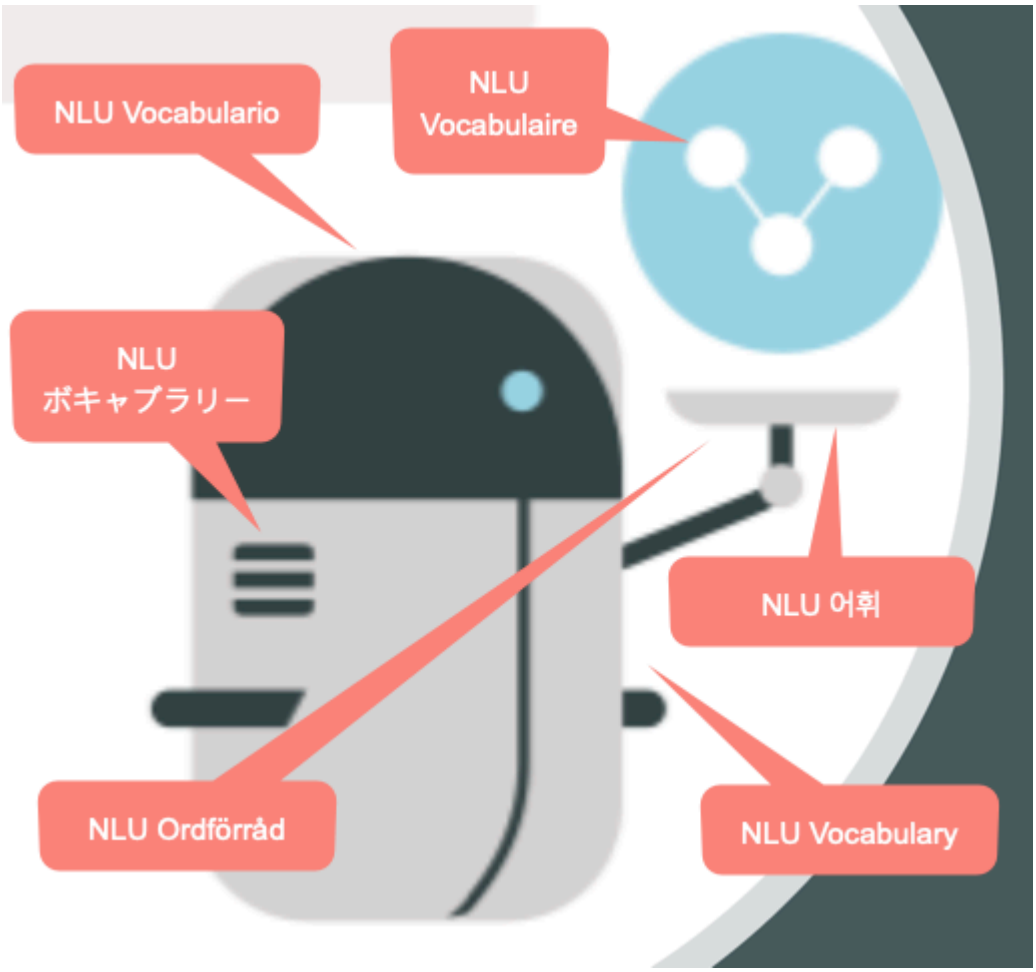
- Expressions régulières Java
- Testeur d'expression régulière Java
- Modèle (Java Platform SE7)
- Abréviations de correspondance Regex Java

Vocabulaire NLU

Utilisez NLU des éléments de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les différentes façons dont les utilisateurs expriment leurs demandes. Utilisez des sources de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les objets dans les tables ou les listes, tels que les noms de salles de conférence ou les éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

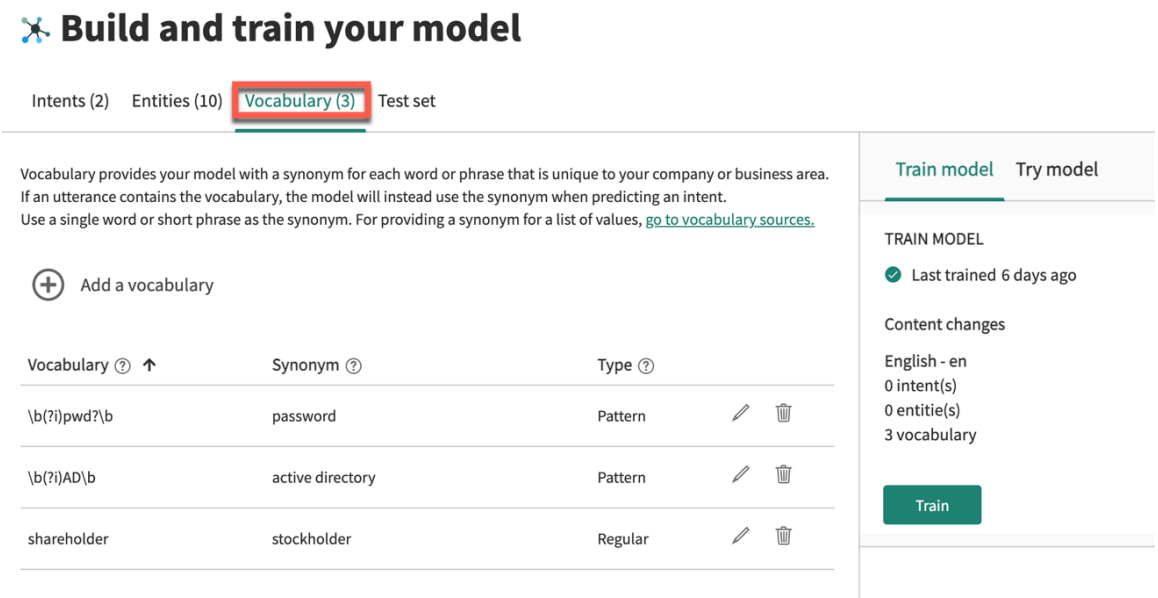


Utilisation du vocabulaire et contexte

Le vocabulaire aide votre modèle avec les différents mots et expressions qu'il peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. Comme les humains ne sont pas des ordinateurs, ils peuvent trouver différentes façons de dire la même chose. Par exemple, si un utilisateur saisit un acronyme plutôt que la phrase complète, le système peut être en mesure de prédire l'intention correcte en utilisant le contexte dans l'énoncé. Toutefois, en définissant l'acronyme avec un élément de vocabulaire, vous augmentez le niveau de confiance du modèle et sa capacité à prédire correctement les intentions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les éléments de vocabulaire couvrent les différents mots ou expressions qui peuvent apparaître dans les énoncés. Les éléments de vocabulaire sont mappés aux synonymes que vous fournissez pour la prédiction d'intention. Cela aide le système à reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs expriment leurs demandes, tout en garantissant la cohérence, la confiance et l'exactitude des prédictions.

Types d'éléments de vocabulaire

NLU fournit les types de vocabulaire suivants que vous pouvez utiliser pour créer et configurer un élément de vocabulaire.

Type	Définition
Régulier	Mot ou expression peu connu, tel qu'un terme ou un acronyme spécifique à une entreprise ou à un secteur. Le vocabulaire régulier n'est pas sensible à la casse, de sorte que toutes les variations de casse seront capturées par le vocabulaire que vous créez. Consultez Créer un élément de vocabulaire régulier.
Modèle	Expression régulière (regex) qui peut capturer des formats spécifiques tels que des adresses e-mail et des numéros de téléphone. Consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Sources de vocabulaire

Vous pouvez également utiliser des sources de vocabulaire pour couvrir divers objets que vos utilisateurs peuvent demander. Les éléments de vocabulaire et les sources de vocabulaire diffèrent dans leur utilisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez un élément de vocabulaire pour un mot, une phrase ou un modèle individuel qui peut facilement être mappé à un synonyme unique pour le modèle à utiliser.
- Utilisez une source de vocabulaire pour référencer une table ou une ServiceNow liste afin que les valeurs puissent toutes être remplacées par le synonyme unique que vous définissez. Les sources de vocabulaire peuvent être réutilisées dans tous vos modèles NLU.

Utilisez des sources de vocabulaire lorsque vos énoncés utilisateur font référence à des objets d'un ensemble. Les sources peuvent être référencées à partir d'une liste de valeurs d'une ServiceNow table ou d'une liste statique que vous définissez, telle qu'une liste d'éléments de catalogue ou de salles de conférence. Une fois que vous avez créé et enregistré ces sources, vous pouvez utiliser le symbole @ pour les spécifier dans les énoncés de formation. Vous pouvez également utiliser ces sources comme valeurs d'entité.

Par exemple, supposons que vous ayez déjà une liste de toutes les salles de conférence pour votre bureau. Vous pouvez créer une source de vocabulaire pour référencer cette liste plutôt que de taper chaque nom de salle de conférence dans les énoncés de formation de votre intention.

Pour créer des sources de vocabulaire, reportez-vous à Créer une source de vocabulaire de table et Créer une source de vocabulaire de liste.

Utilisation du vocabulaire par rapport à une intention

Voici un exemple de la façon dont une intention peut interagir avec le vocabulaire dans ses exemples d'énoncés.

Remarque :
Dans le vocabulaire NLU, le synonyme remplace le vocabulaire qui apparaît dans l'énoncé.

Intention : OrderSoftware

Énoncé	Problème et solution
« J'ai besoin d'accéder à SFCRM »	• Problème : le système ne reconnaît pas l'acronyme *sfcrm* et ne peut donc pas prédire avec précision l'intention. • Solution : ajoutez *sfcrm* comme élément de vocabulaire régulier et fournissez un synonyme tel que *logiciel CRM*.
« Je dois installer Word »	• Problème : Le terme *mot* est très courant et n'indique pas nécessairement un produit logiciel. Le terme *install* peut fournir un contexte utile, mais le score de confiance peut être trop faible pour prédire l'intention *d'OrderSoftware* . • Solution : créez un élément de vocabulaire de modèle avec une regex pour *Word* en majuscule, afin que le système puisse le reconnaître comme un produit logiciel. Cette contrainte supplémentaire augmente la probabilité de prédiction de l'intention *OrderSoftware* . **Remarque :** Pour extraire le nom du logiciel spécifique à utiliser dans une rubrique de conversation d'Agent virtuel, annotez-le en tant qu'entité dans l'énoncé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez un mot unique ou une courte phrase comme synonyme pour de meilleurs résultats. Vous pouvez mapper plusieurs éléments de vocabulaire à un synonyme. Ne mappez pas un élément de vocabulaire à plusieurs synonymes.

Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à la section Créer une intention NLU.

Un exemple Regex pour un élément de vocabulaire de modèle

Supposons que vous souhaitiez utiliser un élément de vocabulaire pour identifier l'acronyme *IT* et le mapper au synonyme *technologie de l'information*.

Les éléments de vocabulaire réguliers sont insensibles à la casse par défaut. Cela signifie qu'un élément de vocabulaire régulier correspondrait à la fois à l'acronyme *IT* et au mot commun *it*. Vous décidez donc d'utiliser un élément de vocabulaire de modèle.

Le modèle regex que vous pouvez utiliser est `\bIT\b`. Le `\b` est un marqueur de limite de mot. Cela garantit que le modèle ne correspondra pas à *ITSM* ou *JIT*, par exemple. La sensibilité à la casse par défaut des éléments de vocabulaire de modèle signifie que `\bIT\b` ne correspond pas au mot commun *it*.

Détails regex : Vous pouvez désactiver la sensibilité à la casse dans un modèle à l'aide de `(?i)`. Vous pouvez terminer ce mode en utilisant un signe moins comme dans `(?-i)`. Par exemple, `(?i)te(?-i)st` doit correspondre à la fois *à test* et *TEst*, mais pas *à teST* ou *TEST*.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

Information associée

Créer une intention NLU

Créer un élément de vocabulaire régulier

Ajoutez un mot ou une expression que vos utilisateurs peuvent utiliser et associez cet élément de vocabulaire à un synonyme. Votre modèle utilise le synonyme lors de la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire habituels fournissent au modèle un synonyme pour les mots ou les phrases que vos utilisateurs peuvent utiliser dans un énoncé. Le modèle utilise le synonyme pour remplacer le vocabulaire lors de la prédiction de l'intention. Utilisez un seul mot pour le synonyme lorsque cela est possible.

Les éléments de vocabulaire réguliers sont insensibles à la casse par défaut. Si vous devez créer un élément de vocabulaire sensible à la casse, utilisez un élément de vocabulaire de modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Remarque :
Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre modèle.

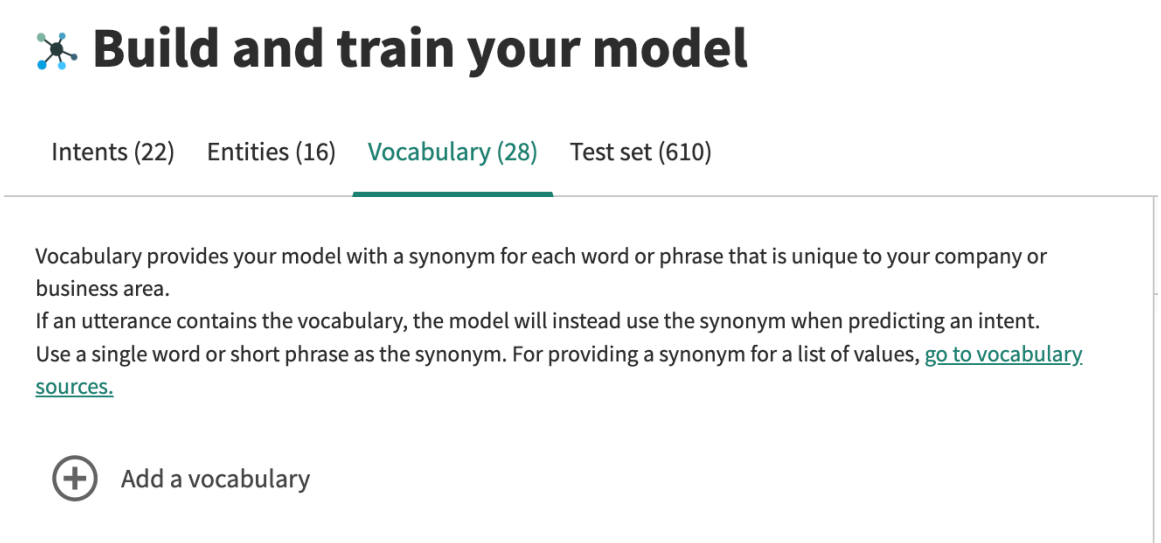
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez un élément de vocabulaire pour le mot *informations d'identification*. Supposons que vos utilisateurs peuvent utiliser *des informations d'identification* pour se référer à leur *mot de passe*. En créant un élément de vocabulaire, vous pouvez vous assurer que le système prédit correctement l'intention d'un énoncé tel que *réinitialiser mes informations d'identification*.

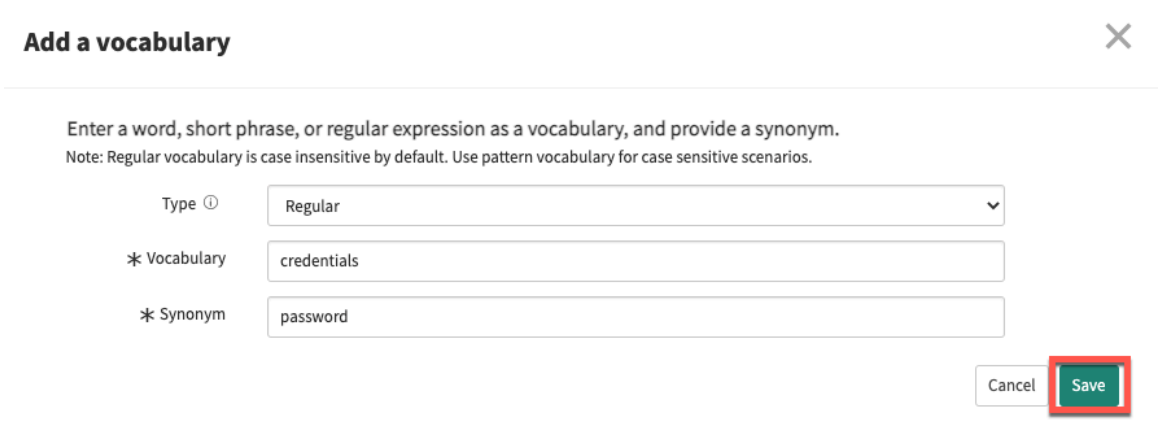
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle de la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la carte de **vocabulaire** .
4. Dans l'onglet Vocabulaire, sélectionnez **Ajouter un vocabulaire**.



5. Dans la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Régulier** comme type.
6. Ajoutez un mot ou une expression de vocabulaire que vos utilisateurs peuvent utiliser, puis ajoutez le synonyme que le modèle doit utiliser pour la prédiction d'intention.

   Dans cet exemple de procédure, ajoutez les *informations d'identification* comme vocabulaire et le *mot de passe* comme synonyme.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour déployer votre nouvel élément de vocabulaire, formez et publiez à nouveau votre modèle.

Ajoutez plus d'éléments de vocabulaire pour améliorer la couverture et la précision du modèle.

Créer un élément de vocabulaire de modèle

Utilisez le codage d'expression régulière (regex) pour établir un format de modèle pour les éléments de vocabulaire tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les conventions de dénomination d'enregistrements. Vous pouvez créer vos propres modèles pour les données de vocabulaire de votre instance.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour trouver des variations de mots et d'expressions dans les énoncés de vos utilisateurs. Le modèle mappe ensuite ces variations au synonyme que vous fournissez. Le synonyme est utilisé lors de la prédiction d'intention.

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé un NLU Agent virtuel modèle pour les demandes liées à l'authentification. Pour faire référence à l'authentification multifacteur, vos utilisateurs utilisent souvent « MFA », « mfa » ou « authentification MFA ». Vous pouvez fournir un modèle pour couvrir ces variations. Elles sont remplacées par le synonyme correspondant *d'authentification multifacteur* lors de la prédiction d'une intention.

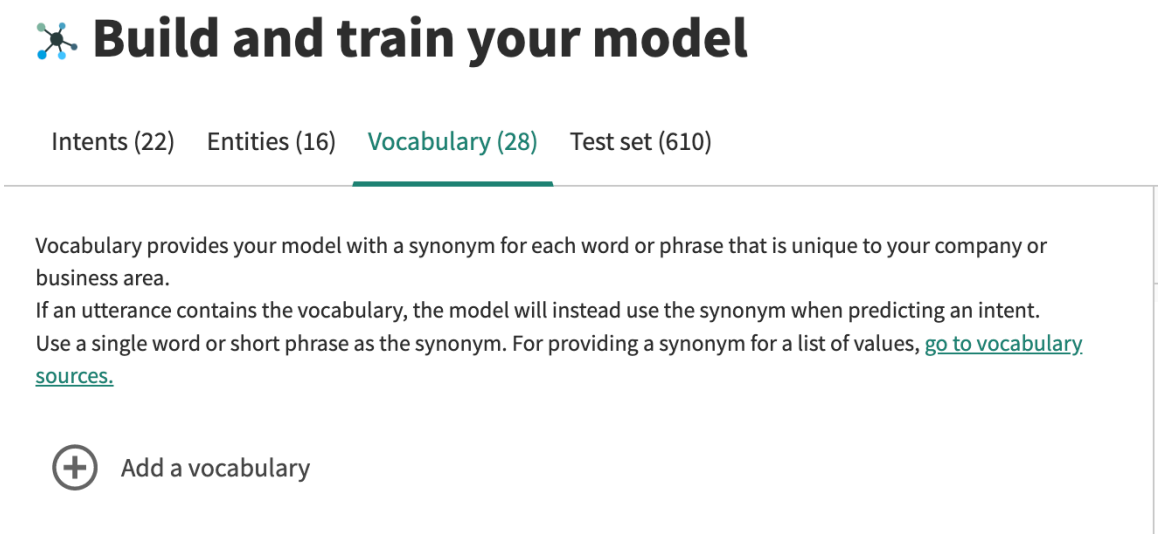
Voir Utilisation d'expressions régulières dans les entités pour plus de détails sur les expressions régulières.

Procédure

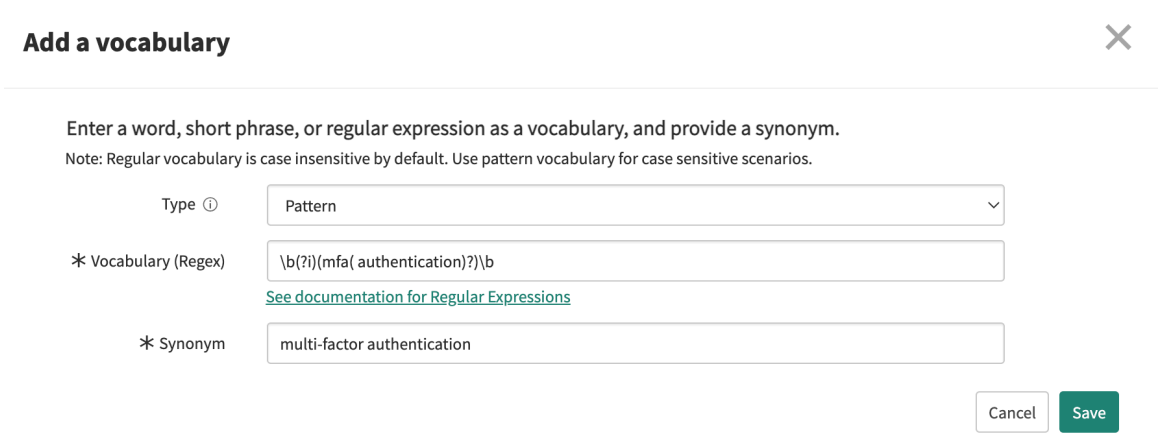
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle, sélectionnez la carte de **vocabulaire** .
4. Cliquez sur **Ajouter un vocabulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Type** de la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Modèle**.
6. Ajoutez une expression régulière qui couvre des mots ou des phrases dans les énoncés de vos utilisateurs, et un synonyme que le modèle utilise pour prédire l'intention.
   Dans cet exemple, l'expression régulière couvre plusieurs variantes de « authentification MFA ».



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: L'élément de vocabulaire de votre modèle s'affiche dans la section Vocabulaire de votre écran Modèle. Chaque fois que l'énoncé d'un utilisateur contient l'une des variantes orthographiques, le système reconnaît la signification comme une *authentification multifacteur*, dans cet exemple.

Information associée

Vocabulaire NLU

Utilisation d'expressions régulières dans les entités

Créer une source de vocabulaire de liste

Créez une liste de mots ou d'expressions qui servira de source de vocabulaire. Les valeurs de la source de liste sont remplacées par le synonyme si elles sont détectées dans un énoncé de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin, nlu_admin ou nlu_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

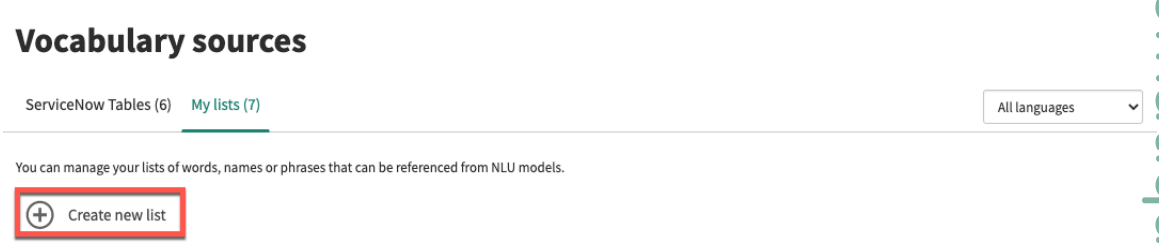
La création d'une source de vocabulaire de liste permet à vos modèles d'interpréter toutes les valeurs alternatives et réelles de la liste si elles apparaissent dans un énoncé utilisateur. Le modèle interprète ces valeurs comme le synonyme que vous fournissez lors de la prédiction d'une intention.

Remarque :
Lors de la prédiction d'intention, le synonyme que vous fournissez remplace la valeur. Lors de la prédiction d'entité, la valeur réelle est utilisée en tant qu'entité si la valeur réelle ou l'une des autres valeurs est détectée dans l'énoncé.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une source de vocabulaire de liste pour les salles de réunion de votre entreprise. Vous ajoutez les noms des salles et des alternatives que vos utilisateurs peuvent appeler. Une fois la liste créée, vous l'ajoutez à un énoncé dans une intention pour le modèle. Le modèle interprète l'intention (par exemple, #BookMeetingRoom) et utilise le nom que l'utilisateur a saisi en tant qu'entité (par exemple, Everest).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mes listes** .
3. Cliquez sur **Créer une liste**.



4. Dans la fenêtre **Créer une nouvelle liste à laquelle se référer** , configurez les champs.

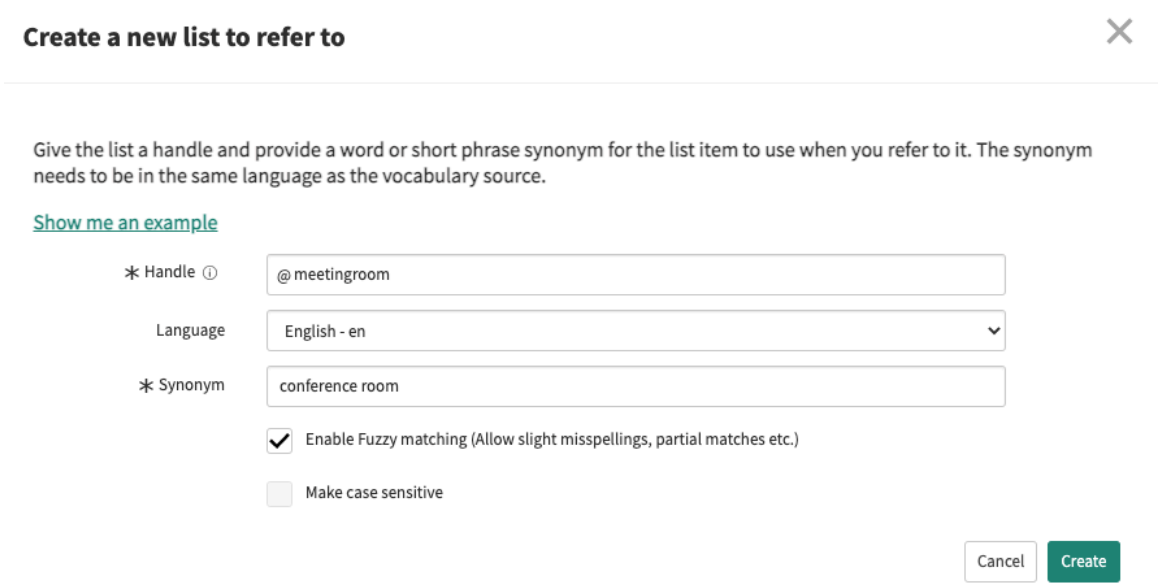
Champ	Description
Pseudo	Nom de la source de vocabulaire. Utilisé pour faire référence à dans un énoncé.
Langue	Langue de la source de vocabulaire. Le synonyme doit être dans la même langue.
Synonyme	Mot ou expression que le modèle utilise pendant la prédiction d'intention. Choisissez un mot courant dans la même langue que votre modèle.
Activer la correspondance approximative	Cochez cette case si vous souhaitez que les éléments de la liste correspondent lorsqu'un énoncé de l'utilisateur comporte de légères fautes d'orthographe.
Sensible à la casse	Cochez cette case pour que les valeurs de la liste soient sensibles à la casse. Les énoncés avec des casses incorrectes ne correspondront pas.

Traduction automatique

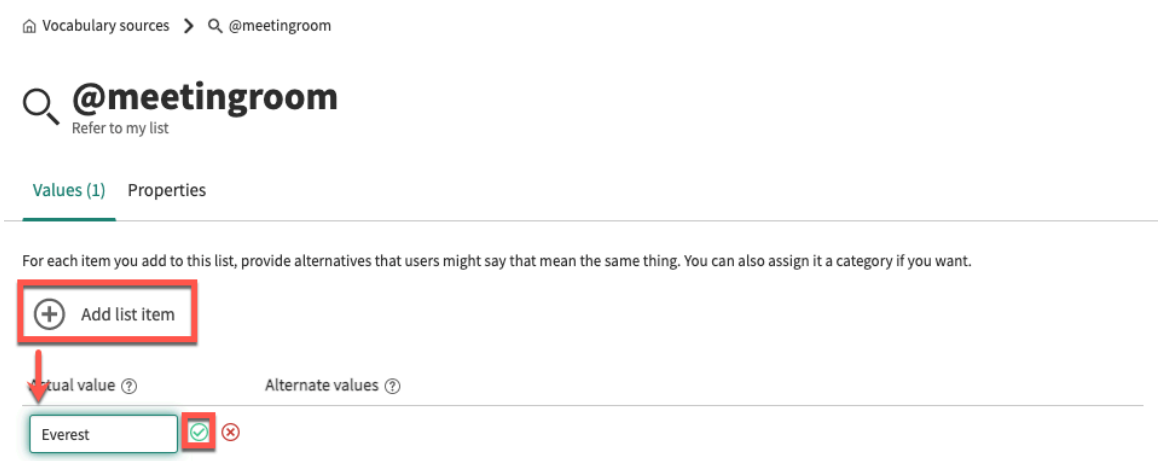
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Poignée** : @meetingroom
- **Langue** : Anglais - en
- **Synonyme** : salle de réunion
- **Activer la correspondance approximative** : cochez la case.
- **Sensible à la casse** : laissez la case vide.



5. Cliquez sur **Créer**.
   Le brouillon de la source de vocabulaire de votre liste s'affiche dans la section *Mes listes* de l'écran *Sources de vocabulaire* .
6. Cliquez sur le nom de la source de vocabulaire de la liste.
7. Cliquez sur **Ajouter un élément de liste**.
8. Entrez une valeur pour la liste, puis cliquez sur la coche verte.



Dans cet exemple, vous entrez dans Everest.

9. Double-cliquez sur la zone sous **Valeurs alternatives** pour ajouter des alternatives séparées par une virgule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Formez le modèle pour rendre la source de vocabulaire de liste disponible.

Que faire ensuite

Ajoutez le reste des noms de salles de pause et des alternatives.

Vous devez reformer le modèle après la mise à jour d'une source de vocabulaire de liste. Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Ensuite, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire de liste lors de l'annotation d'un énoncé de formation. Utilisez le symbole @ avec la poignée pour vous référer à cette source de vocabulaire.

Créer une source de vocabulaire de table

Utilisez les valeurs d'une ServiceNow table comme source de vocabulaire. Vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) utilisent le synonyme que vous avez fourni pour interpréter les énoncés qui contiennent des valeurs des champs sources choisis de la table.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une ServiceNow table à utiliser comme source de vocabulaire. Sélectionnez un ou plusieurs champs sources de la table. Ensuite, fournissez un synonyme à utiliser par le modèle lors de l'interprétation des énoncés qui contiennent des valeurs de la table. Notez que le champ **Référence** n'est pas pris en charge en tant que champ source.

Lorsque vous créez et synchronisez une source de vocabulaire de table, les valeurs de la table de votre instance sont extraites et une source de vocabulaire est créée dans le NLU service. Pour plus d'informations sur le service, consultez Mises NLUà jour du service NLU.

Remarque :
Vous ne devez pas créer plusieurs sources de vocabulaire qui référencent la même table et les mêmes champs. Créez une seule source de vocabulaire (et fournissez un synonyme) pour la table et les champs particuliers que vous souhaitez référencer dans le modèle. Sinon, cela créerait une confusion dans le modèle et interférerait avec la qualité de la prédiction.

Dans cet exemple de procédure, vous souhaitez que vos modèles soient capables d'interpréter les énoncés avec les emplacements. La ServiceNow table d'emplacement (cmn_location) contient déjà des informations concernant les emplacements importants. Vous configurez la table d'emplacement à utiliser comme source de vocabulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur **Tables ServiceNow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

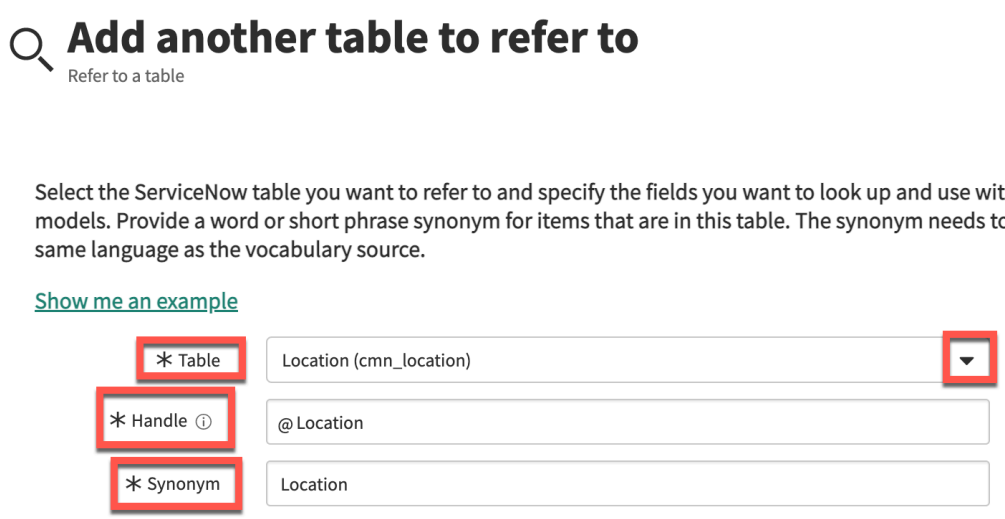
3. Cliquez sur **Ajouter une autre table**.
4. Sur la page Ajouter une autre table à laquelle se référer, configurez les champs.

   a. Sélectionnez la table, le handle et le synonyme de la table.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Table** : Sélectionner **un emplacement (cmn_location).**
   - **Poignée** : Utilisez la poignée générée par le système, *@Location*.
   - **Synonyme** : utilisez le synonyme généré par le système, *Emplacement*. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour vous assurer qu'il s'agit d'un synonyme pour chaque élément individuel de la source de vocabulaire.

   Remarque :
   Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre source de vocabulaire.



   b. Sélectionnez les champs auxquels vous voulez vous référer à partir de la table source.

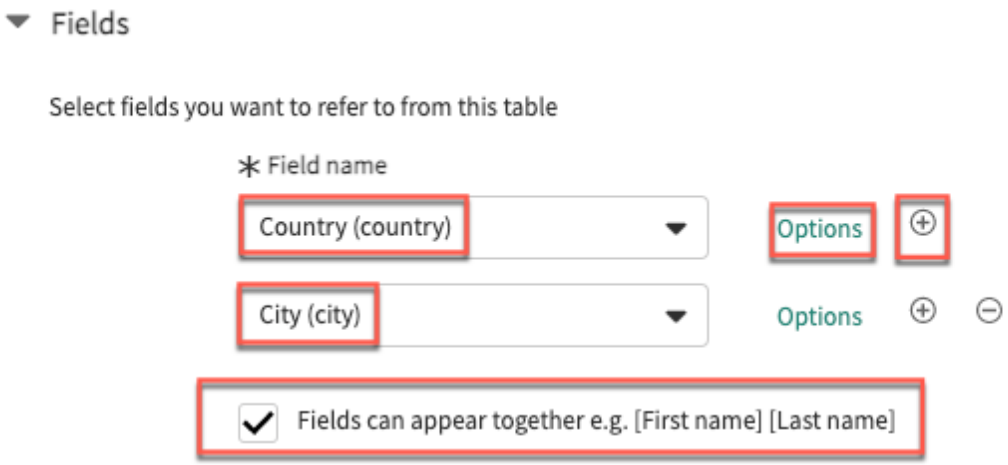
   Remarque :
   Pour ajouter plusieurs champs, sélectionnez l'icône plus.

   Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de champ** : sélectionnez les champs **Pays (pays)** et **Ville (ville).**
   - **Options** : cliquez sur **Options**, puis cochez la case **Utiliser ce champ pour rechercher des valeurs** pour les deux valeurs de **nom de champ** . En cochant la case, un nom de pays ou un nom de ville peut être utilisé dans un énoncé pour trouver un enregistrement dans la source de vocabulaire. Vous pouvez également utiliser plusieurs valeurs séparées par des virgules dans ce champ, par exemple, si votre colonne de ville a plusieurs noms, tels que NYC, New York et New York City.
   - **Les champs peuvent s'afficher ensemble** : laissez la case vide. Ce champ est généralement utilisé dans un NLU modèle de recherche, où les utilisateurs peuvent entrer des mots les uns à côté des autres dans un énoncé pour trouver un enregistrement. Par exemple, vous pouvez saisir Pierre Développement lors de la recherche d'un employé nommé Pierre qui travaille dans l'équipe de développement, où **Nom** et **Équipe** sont deux champs dans la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Configurez les options avancées.

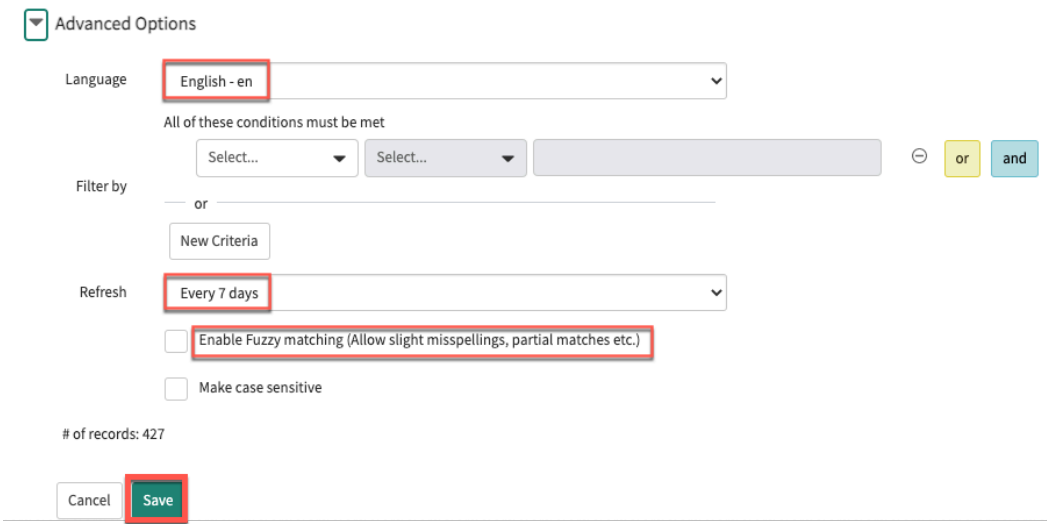
Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Langue** : Sélectionnez **l'anglais - en**.
- **Filtrer par** : vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour filtrer les valeurs de la table source pour la source de vocabulaire. Laissez vide pour ce scénario.
- **Actualiser** : sélectionnez **Tous les 7 jours**. En sélectionnant cette option, vous configurez le système pour qu'il obtienne de nouvelles valeurs de la table tous les sept jours. Vous pouvez choisir différentes options d'actualisation en fonction de la fréquence de mise à jour de la table source.
- **Activer la correspondance approximative** : si vous cochez cette case, un enregistrement peut être mis en correspondance même si un énoncé contient un mot ou une partie de mot légèrement mal orthographié. Par exemple, lorsque vous recherchez une ville telle que Kansas City, vous pouvez entrer Kansas City ou simplement Kansas, et le système sera toujours en mesure de correspondre à l'enregistrement correct de l'emplacement. La correspondance approximative peut renvoyer de fausses correspondances dans certains cas. Utilisez la correspondance floue avec parcimonie et testez votre modèle avant de l'utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Rendre sensible à la casse** : si vous n'activez pas la correspondance approximative, vous pouvez cocher cette case pour que les valeurs de la table source soient sensibles à la casse. Si un énoncé n'utilise pas les bons cas, le modèle ne prédit pas l'intention.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: La source **de vocabulaire de** votre table @Location apparaît sur l'écran Sources de vocabulaire, où elle commence à se synchroniser avec sa table source.

6. Si la synchronisation ne démarre pas immédiatement, sélectionnez l'icône **Recherche de synchronisation** à l'extrême droite pour synchroniser les données de la table source avec le NLU service.
   Résultat: Une fois la synchronisation terminée, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire dans vos modèles. Vous n'avez pas besoin de reformer le modèle après la mise à jour d'une source de vocabulaire de table.

Que faire ensuite

Ajouter une source de vocabulaire à un modèle en annotant un énoncé. Utilisez le symbole @ lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé à une intention.

Synchroniser une source de vocabulaire de table

Synchronisez les sources de vocabulaire de votre table pour obtenir les derniers changements apportés à la ServiceNow table source. La synchronisation de vos sources de vocabulaire garantit que vos NLU modèles disposent des valeurs les plus récentes lors de la prédiction des intentions.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension NLU Core, le module d'extension Modèle commun et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous référencez une source de vocabulaire dans un énoncé, il extrait les valeurs au moment de la formation du modèle. Toutefois, si les valeurs de table changent au fil du temps, le modèle fait toujours référence aux valeurs de la dernière session d'entraînement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner une planification pour actualiser automatiquement les valeurs de vocabulaire utilisées par NLU. Ce calendrier peut être modifié ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Créer une source de vocabulaire de table.

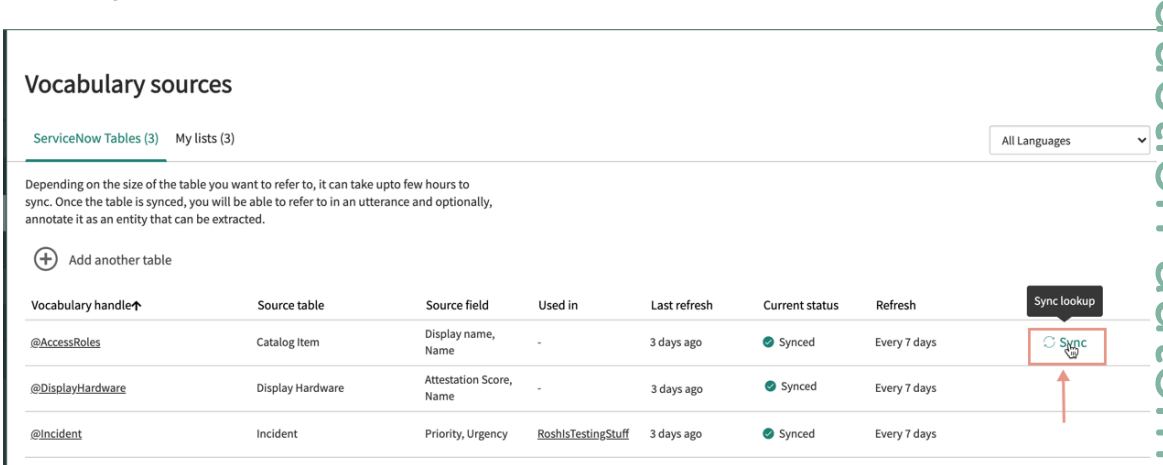
Vous pouvez également synchroniser manuellement une source de vocabulaire de table, par exemple avant l'entraînement du modèle.

Remarque :
Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table qui n'a jamais été synchronisée, le modèle ne parvient pas à se former. Vérifiez l'état actuel de la source de vocabulaire et synchronisez-la manuellement si **jamais synchronisée**.

Dans l'exemple de scénario suivant, vous synchronisez manuellement la source de vocabulaire *@AccessRoles* à la table Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Dans l'onglet ServiceNow Tables, pointez juste à droite de la colonne **Actualiser** pour appeler l'icône de **recherche de synchronisation** .



3. Sélectionnez **Synchroniser**.
   La source de vocabulaire démarre la synchronisation.

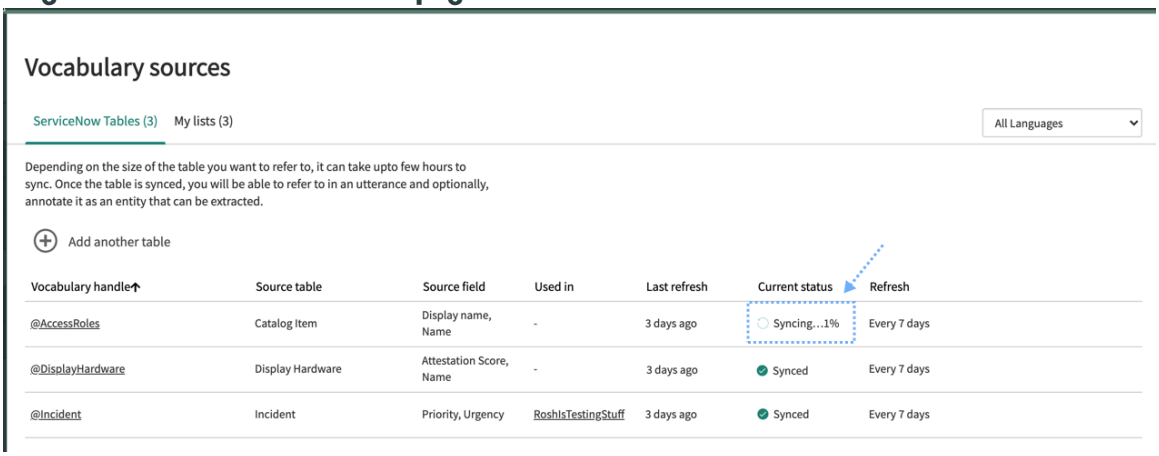
Que faire ensuite

L'opération de synchronisation peut prendre un certain temps, en fonction de la taille de la table source.

Traduction automatique

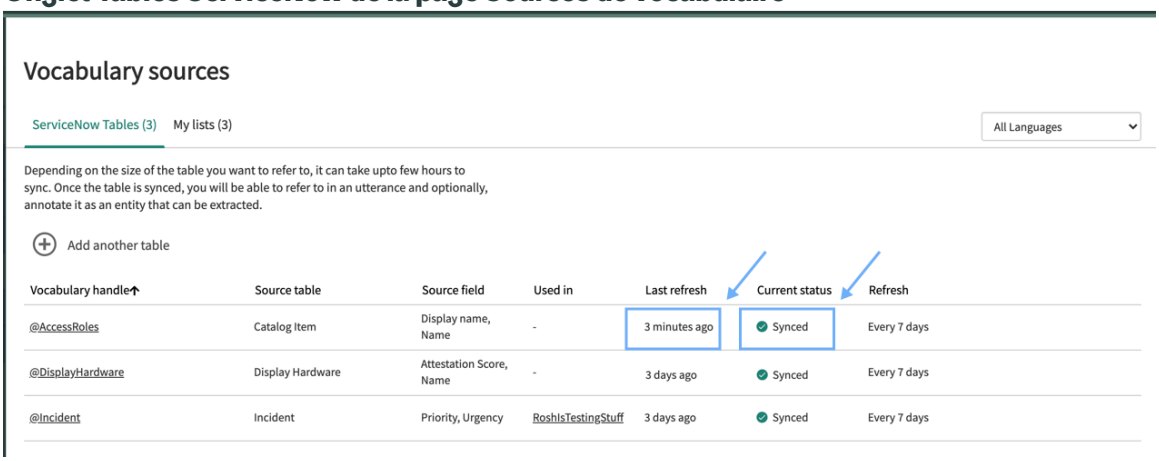
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Les valeurs des colonnes *Dernière actualisation* et *État actuel* reflètent l'état actuel de la source de vocabulaire.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Procédez à la formation de votre modèle. Pour plus d'informations sur la formation des modèles, reportez-vous à la section Former et essayer votre modèle NLU.

Pour plus d'informations sur les erreurs lors de la synchronisation d'une source de vocabulaire de table, reportez-vous à l'article KB1588239 dans la section Now Support Base de connaissances.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Vocabulaire prédéfini

Utilisez ServiceNow® un vocabulaire prédéfini pour les termes logiciels et matériels afin que le système reconnaisse leurs multiples variations dans les énoncés.

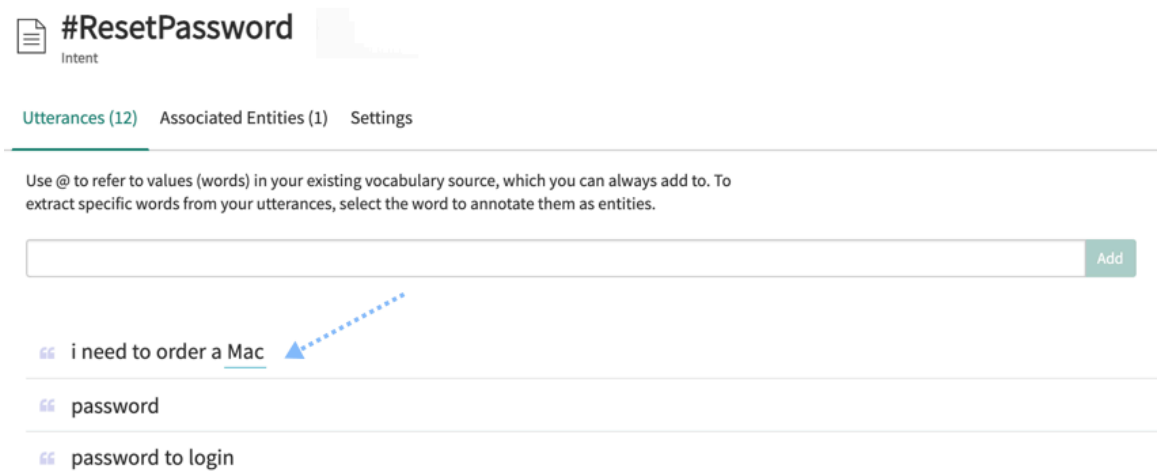
Vos Compréhension du langage naturel modèles contiennent des paramètres de vocabulaire prédéfinis que vous pouvez utiliser lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé. Le vocabulaire fournit des définitions pour les termes logiciels et matériels, qu'ils soient exprimés en argot ou en usage professionnel. Le vocabulaire peut également reconnaître les fautes d'orthographe des produits.

Par exemple, pour l'un de vos exemples d'énoncés, vous saisissez `Je dois commander un Mac`. Lorsque le système reconnaît un élément de vocabulaire prédéfini, le terme est recouvert d'une ligne bleue.

Traduction automatique

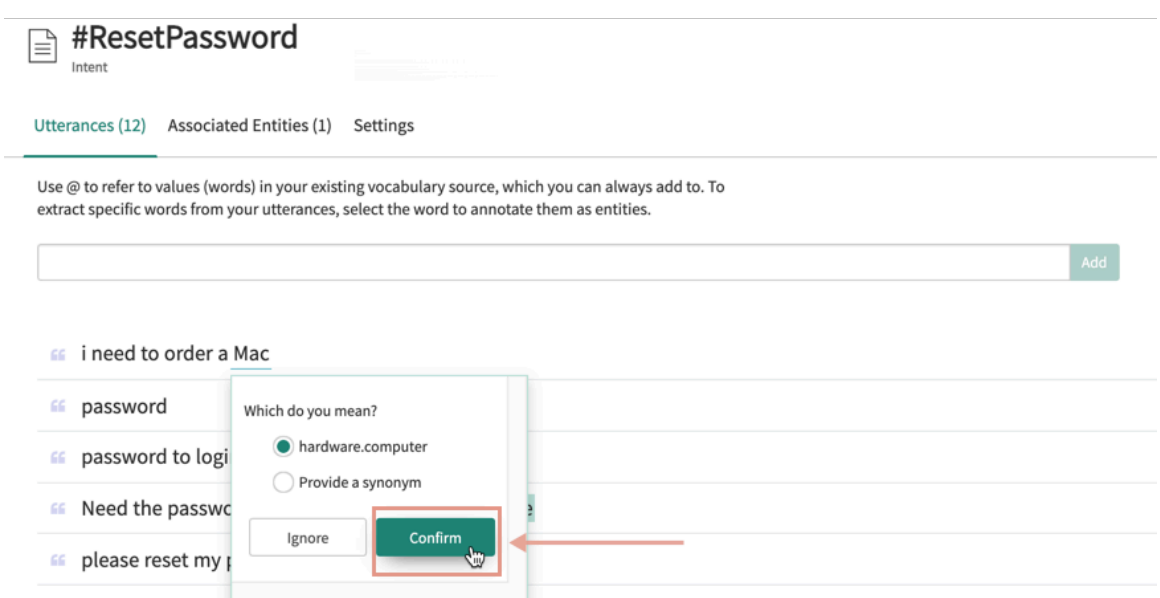
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Énoncé de la page Détails de l'intention



Lorsque vous cliquez sur le mot, une fenêtre s'affiche avec deux options à choisir pour le mot :

- Une définition suggérée prédéfinie pour le mot
- Une option pour ajouter un synonyme



Si vous sélectionnez la première option et cliquez sur **Confirmer**, le système utilise la définition suggérée prédéfinie et la ligne bleue disparaît.

Si vous sélectionnez la deuxième option, entrez un synonyme pour le mot et cliquez sur **Confirmer**, le mot et le synonyme sont ajoutés au vocabulaire du modèle.

Si vous sélectionnez l'une des deux options et cliquez sur **Ignorer**, la ligne bleue disparaît et le mot reste tel qu'il était précédemment.

Création et gestion de jeux de tests

Utilisez le jeu de tests par défaut de votre NLU modèle pour tester les performances et la précision du modèle. Gérez votre jeu de tests au fil du temps en créant ou en mettant à jour son contenu dans le Console NLU.

Vidéo intégrée : Gestion des jeux de tests dans Console NLU

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

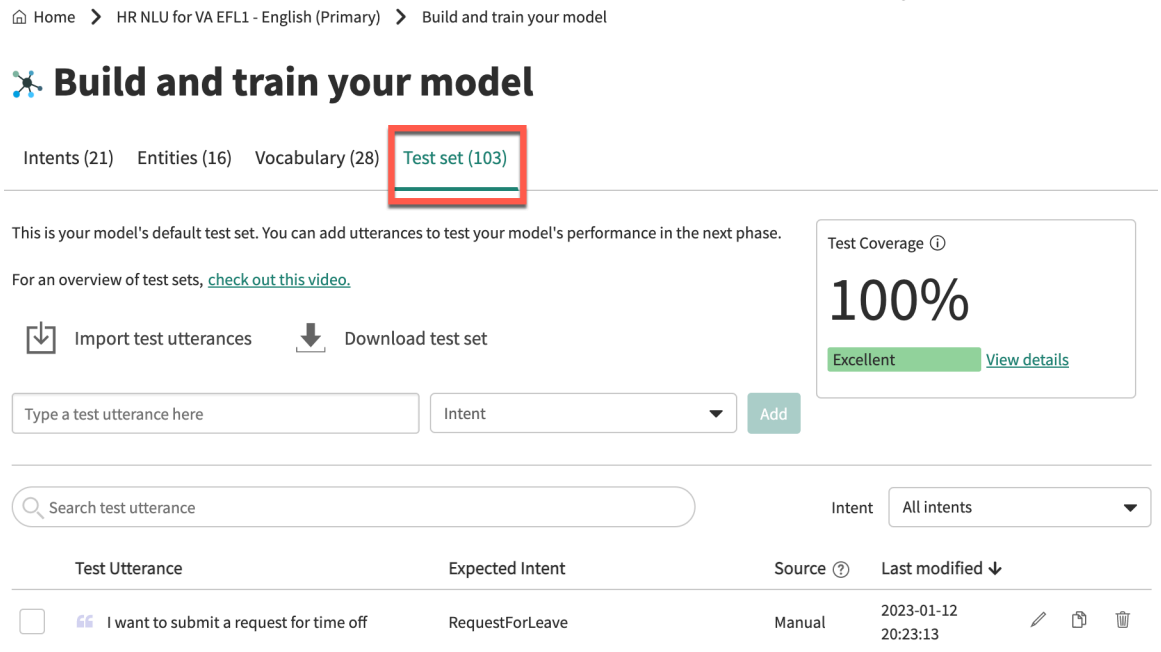
Remarque :
Pour tester votre modèle, installez l'application ServiceNow® StoreConsole NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Lorsque vous créez un NLU modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, un jeu de tests par défaut est créé et associé au modèle. Vous pouvez utiliser le jeu de tests par défaut pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide, prêt à être rempli avec votre contenu.

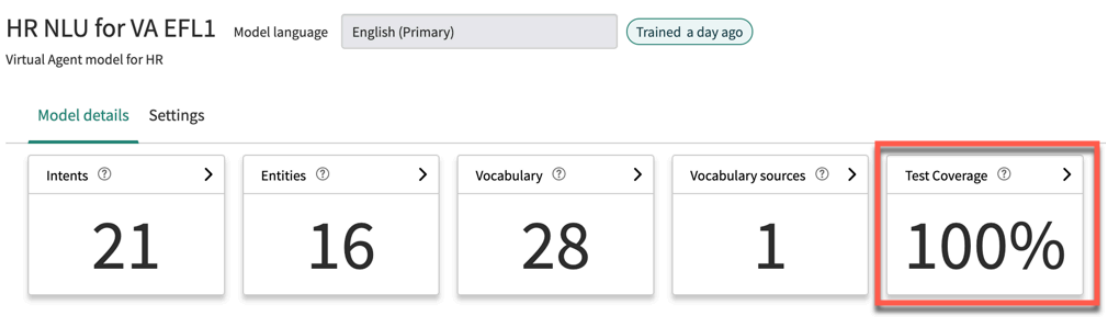
Accéder à votre jeu de tests par défaut

Accédez à votre jeu de tests par défaut avec l'une des méthodes suivantes.

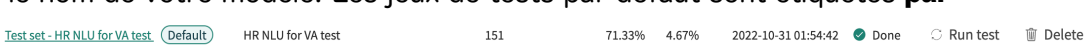
- Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte **Créer et former votre modèle** , puis sélectionnez son bouton **Afficher la phase** . Sélectionnez ensuite l'onglet **Jeu de tests** .



- Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la vignette **Couverture de test** .



- Accédez à la **Tout** > **Test de lot pour modèles multiples** > **Jeux de tests** onglet. Trouvez le nom de votre modèle. Les jeux de tests par défaut sont étiquetés **par défaut**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter du contenu à votre jeu de tests par défaut

Ajoutez des énoncés et leurs intentions attendues pour créer et gérer votre jeu de tests au fil du temps. Vous pouvez ajouter du contenu au jeu de tests par défaut avec les méthodes suivantes :

- Ajoutez manuellement des énoncés de test et leurs intentions attendues. Depuis la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Tapez votre entrée dans le champ *Saisissez un énoncé de test ici* , sélectionnez une intention appropriée, puis sélectionnez le bouton **Ajouter** .

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *Manuel*.

- Importez des énoncés de test et leurs intentions attendues à partir d'un fichier CSV ou d'autres modèles. Pour importer du contenu dans un jeu de tests par défaut, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. **Sélectionnez Importer les énoncés de test**.

  Les énoncés de test importés sont affectés à une source de *Manuel*.

- La fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts vous permet d'ajouter des énoncés d'utilisateurs réels à partir des journaux de messagerie instantanée au jeu de Agent virtuel tests.

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *commentaires d'experts*. Pour plus d'informations, consultez NLU Boucle de rétroaction d'experts.

Couverture du test

Le score de couverture du test est le pourcentage d'intentions activées d'un modèle qui ont des énoncés de test dans le jeu de tests par défaut. Avant de tester votre modèle, assurez-vous qu'il y a une couverture d'au moins 60 %. Plus le score de couverture de test est élevé, plus les résultats des tests de performance sont précis.

La couverture de votre test doit être d'au moins 60 %, avec au moins 5 énoncés de test par intention, afin que le système fournisse un seuil de confiance optimal pendant le test par lots. Pour plus d'informations sur le seuil de confiance, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Essayez qu'environ 10 % des énoncés de test d'un modèle soient marqués comme « non pertinents », ce qui signifie qu'aucune intention n'est associée. Cela permet d'évaluer la façon dont le modèle gère les énoncés non pertinents qui ne doivent pas avoir d'intention prédite. Pour plus d'informations sur les énoncés non pertinents, reportez-vous à la section Détection de non-pertinence dans NLU.

Utiliser le jeu de tests

Pour utiliser le jeu de tests par défaut de la phase **Tester et publier votre modèle** , reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Pour utiliser le jeu de tests dans Test par lots pour modèles multiples, reportez-vous à la section Test de lot pour modèles multiples.

Caractéristiques des jeux de tests par défaut

Lorsqu'une instance est mise à niveau, des jeux de tests par défaut sont créés pour tous les modèles existants qui n'en disposent pas déjà.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous copiez un modèle à l'aide de **l'option Dupliquer ce modèle**, le jeu de tests par défaut de l'original est copié dans le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Les énoncés du jeu de tests ne doivent pas être les mêmes que ceux du jeu de formation.

Les jeux de tests par défaut ne peuvent pas être supprimés séparément de leurs modèles.

Les énoncés du jeu de tests doivent être dans la même langue que leur modèle.

Des jeux de tests sont disponibles pour Agent virtuel ou Recherche IA modèles.

Téléchargement ou déplacement de jeux de tests par défaut

Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés ou déplacés comme suit.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés séparément au format CSV. Pour télécharger le jeu de tests, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** onglet. Sélectionnez **Télécharger le jeu de tests**.

  Remarque :
  Les jeux de tests qui sont téléchargés à partir du **téléchargement du jeu de tests** contiennent des énoncés de test et leurs intentions attendues, mais pas les sources.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être déplacés avec des ensembles de mises à jour. Lorsque vous ajoutez un NLU modèle à un ensemble de mises à jour, son jeu de tests par défaut est ajouté, y compris les énoncés de test, les intentions attendues et les sources. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Exporter le modèle au format CSV** dans la table **Tous les modèles existants** , le jeu de tests par défaut n'est pas inclus. Pour plus d'informations, consultez Exporter un modèle NLU.

Former et essayer votre modèle NLU

Formez et essayez votre modèle de façon itérative afin que ses intentions et ses entités soient validées, compilées et enregistrées dans votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU Core sont tous installés et activés.
- Créez un NLU modèle. Pour plus d'informations, consultez Création de modèles.
- Créez une ou NLU plusieurs intentions et leurs entités associées pour votre modèle. Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.
- Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table, assurez-vous que la source a été synchronisée afin que ses valeurs soient disponibles pour votre modèle. Pour en savoir plus, voir Synchroniser une source de vocabulaire de table.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur NLU doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'entraînement de votre modèle enregistre toutes les modifications que vous avez apportées au contenu et vérifie les conflits ou les erreurs. La formation rend également un modèle disponible pour publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la formation, vous pouvez essayer votre modèle en saisissant manuellement des énoncés individuels pour voir quelles intentions sont prédites.

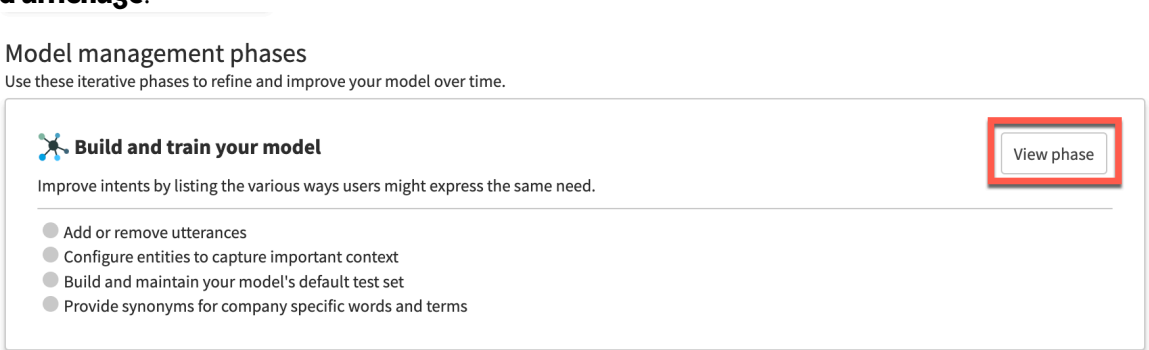
Remarque :
Pour exécuter un test de votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Les réponses au milieu d'une conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.

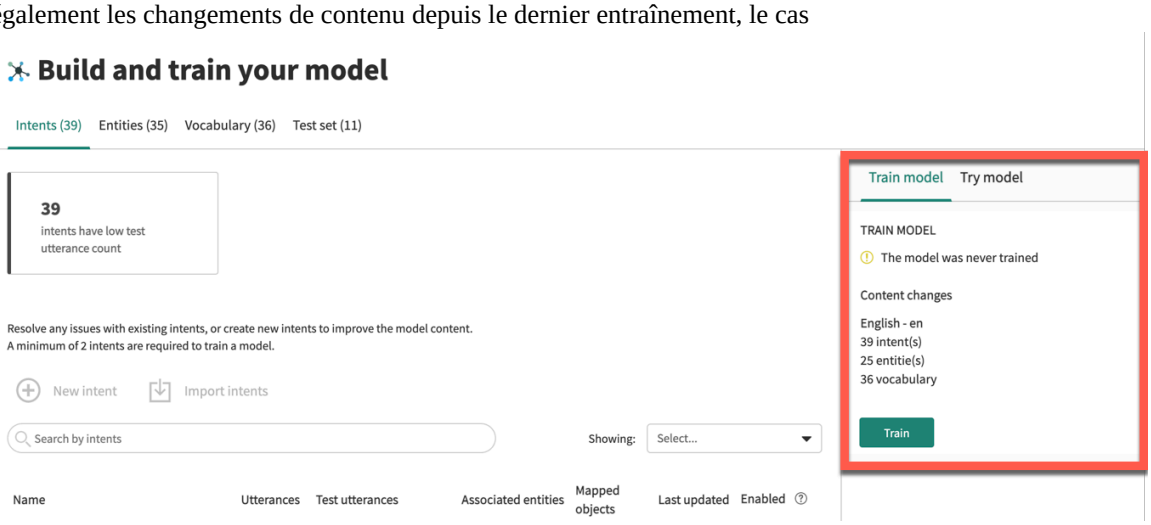
Dans cet exemple de scénario, vous avez déjà créé un contenu de modèle suffisant en ajoutant des intentions, des énoncés, des entités et leurs annotations associées. En suivant l'exemple de procédure, vous entraînez d'abord votre NLU modèle. Ensuite, vous essayez votre modèle en saisissant manuellement des énoncés afin de pouvoir vérifier les résultats de prédiction et les scores de confiance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, assurez-vous que les intentions, les entités et le vocabulaire contiennent suffisamment de contenu.
4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** sur la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez **Phase d'affichage**.



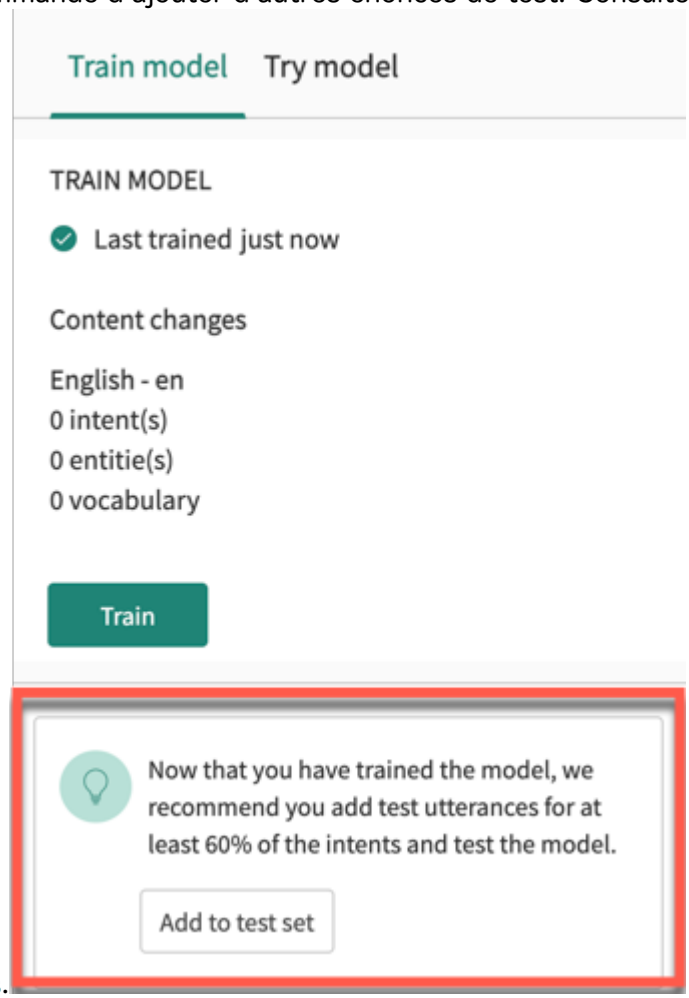
5. Lorsque la phase **Créer et former votre modèle** s'ouvre, assurez-vous que l'onglet **Entraîner le modèle** est sélectionné.
   Résultat: L'onglet **Entraîner le modèle** affiche la dernière formation du modèle et résume également les changements de contenu depuis le dernier entraînement, le cas échéant.



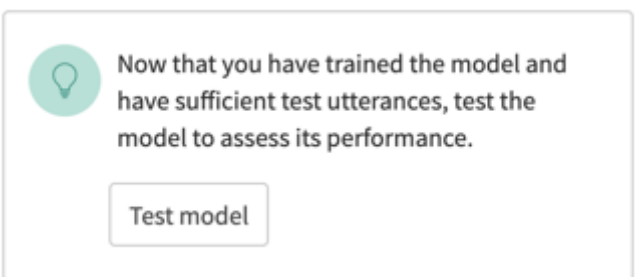
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez le bouton **Former** .
   Résultat: Le système affiche une barre de progression pendant la formation. Lorsque vous avez terminé, le système affiche l'une des deux recommandations suivantes :
   - Lorsque moins de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande d'ajouter d'autres énoncés de test. Consultez Création et gestion de jeux de tests.



   - Lorsque plus de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande de procéder au test. Consultez Tester et publier votre modèle.

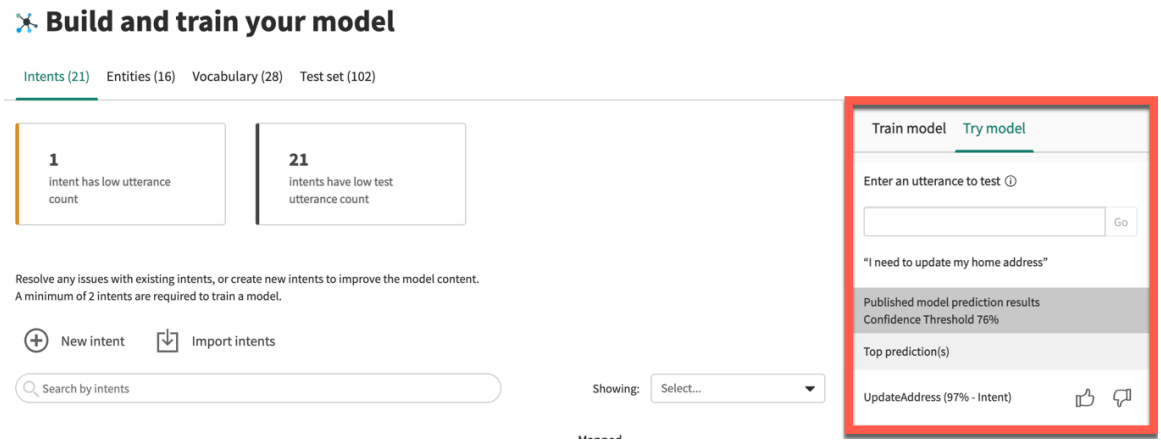


7. Pour essayer manuellement des énoncés individuels, sélectionnez l'onglet **Essayer le modèle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ de texte sous **Entrer un énoncé à tester**, tapez un énoncé et sélectionnez **Aller**.



Résultats

Dans cet exemple, vous avez saisi `Je dois mettre à jour mon adresse personnelle` comme énoncé à essayer.

1. Le système affiche le seuil de confiance du modèle, qui est de 76 % dans cet exemple.
2. Sous **Prédiction(s) principale(s),** le système affiche toutes les intentions qui ont été prévues avec un score de confiance supérieur au seuil.
3. Dans l'exemple, l'intention *UpdateAddress* est prédite avec un score de confiance de 97 %, ce qui est supérieur au seuil de 76 %.

Les résultats du **modèle Try** affichent également des icônes de pouce vers le haut et vers le bas pour vous permettre de fournir des commentaires. Pour plus d'informations, consultez Commentaires du panneau de test.

Que faire ensuite

- Continuez à essayer différents énoncés pour vérifier que vos mises à jour du contenu du modèle sont efficaces. Consultez Comparez les versions brouillon et publiées de votre modèle NLU.
- Pour tester votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, utilisez son jeu de tests par défaut dans la phase ou accédez à Test de lot pour modèles multiples.Tester et publier votre modèle
- Pour ajuster le seuil de confiance du modèle, utilisez l'onglet **Paramètres** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.
- Si vous êtes satisfait des résultats de vos tests, publiez votre modèle NLU.

Commentaires du panneau de test

Lorsque vous testez votre NLU modèle dans la section Essayer le modèle du panneau de test, utilisez cette fonctionnalité pour fournir des commentaires sur les prédictions d'intention du modèle.

Contexte du résumé

Lorsqu'un modèle est formé et testé pour un énoncé et que le modèle renvoie une prédiction d'intention, vous pouvez fournir une note « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » sur l'intention prévue qu'il renvoie. Le marquage d'une prédiction d'intention différente comme correcte ajoute l'énoncé à l'intention corrigée. Tous les autres commentaires sont capturés pour l'apprentissage continu. Le système intègre ensuite vos commentaires pour optimiser les prédictions du modèle. Cette fonctionnalité nécessite le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rôle nlu_admin pour accéder au modèle et le tester. NLU Les éditeurs peuvent également accéder au panneau de test si un NLU administrateur les y affecte.

Fournir un commentaire de prédiction

Les évaluations que vous fournissez aident le système à faire correspondre une intention à un énoncé. Ces évaluations sont essentielles pour que le système apprenne en permanence, évolue et améliore la précision des prédictions d'intention en fonction des entrées des utilisateurs. Ils vous permettent également d'avertir le système si la prédiction d'intention est correcte ou non.

Les scénarios ci-dessous illustrent comment interagir avec votre panneau de test de modèle et fournir des commentaires de prédiction au système. Dans tous les scénarios, vous suivez les quatre étapes suivantes :

1. Dans la phase **Générer et former votre modèle** de votre modèle, sélectionnez **Essayer le modèle** pour ouvrir le panneau de test.
2. Dans le champ **Saisir un énoncé à tester** du panneau de test, saisissez un énoncé bref similaire à un énoncé de formation dans l'une des intentions.
3. Cliquez sur **GO.**

   Résultat : le système renvoie ses prédictions pour votre énoncé de test dans la section **Prédiction(s) principale(s)** du panneau de test.

4. Cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** ou **Pouce vers le bas** .

   Si vous souhaitez que le système sache qu'il a prédit l'intention correcte de votre énoncé, sélectionnez l'icône **Pouce vers le haut** .

   Dans tous les autres cas, sélectionnez l'icône **Pouce vers le bas** , qui ouvre la section **Fournir un commentaire pour améliorer cette prédiction** . Ici, vous pouvez choisir une intention autre que l'intention la plus prédite.

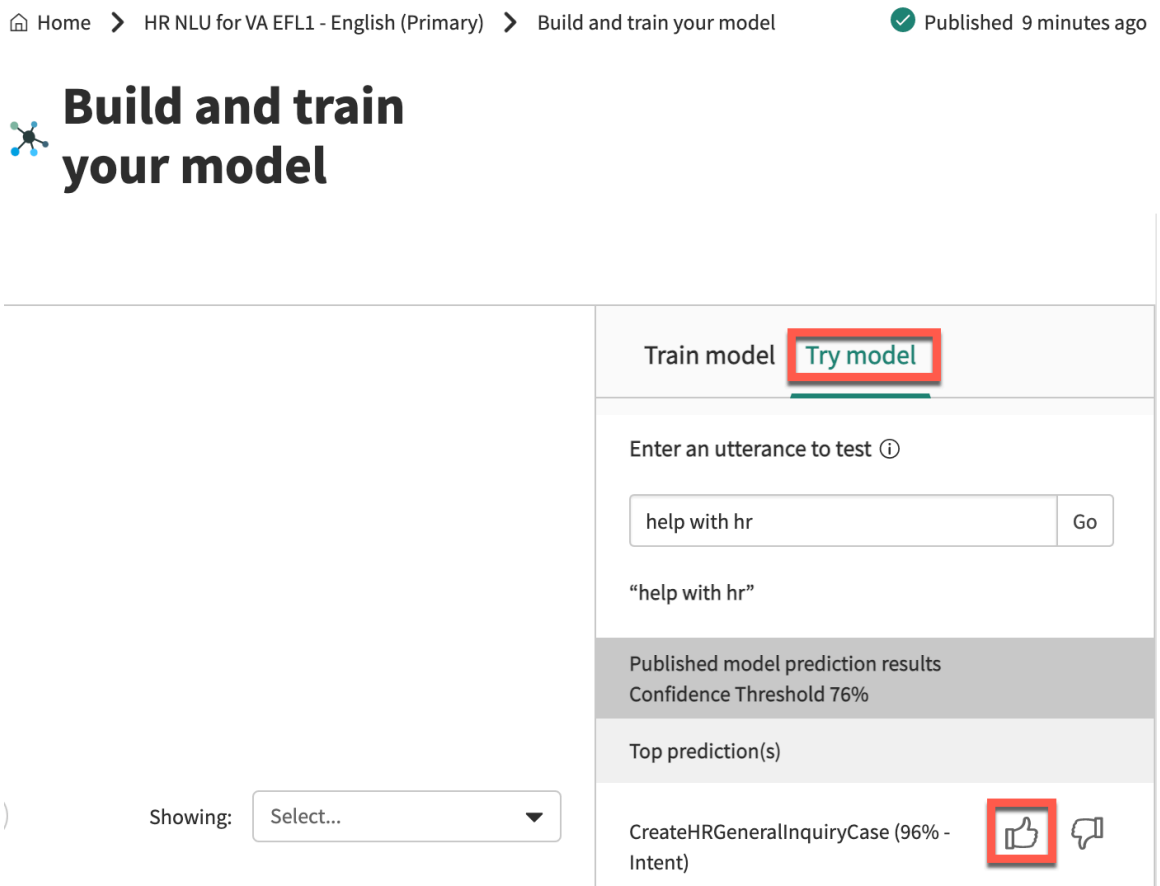
Scénario 1 : dans la section Essayer le modèle du panneau de test, vous entrez `aide avec RH` comme énoncé. Lorsque les meilleurs résultats de prédiction s'affichent, vous êtes sûr que l'intention prédite correspond correctement à votre énoncé. Dans ce cas, vous cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** .

Résultats :

- Le système a prédit la bonne intention, qui dans ce cas est **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Vos commentaires notifient le système qu'il a fait correspondre l'intention correcte à votre énoncé de test.

Traduction automatique

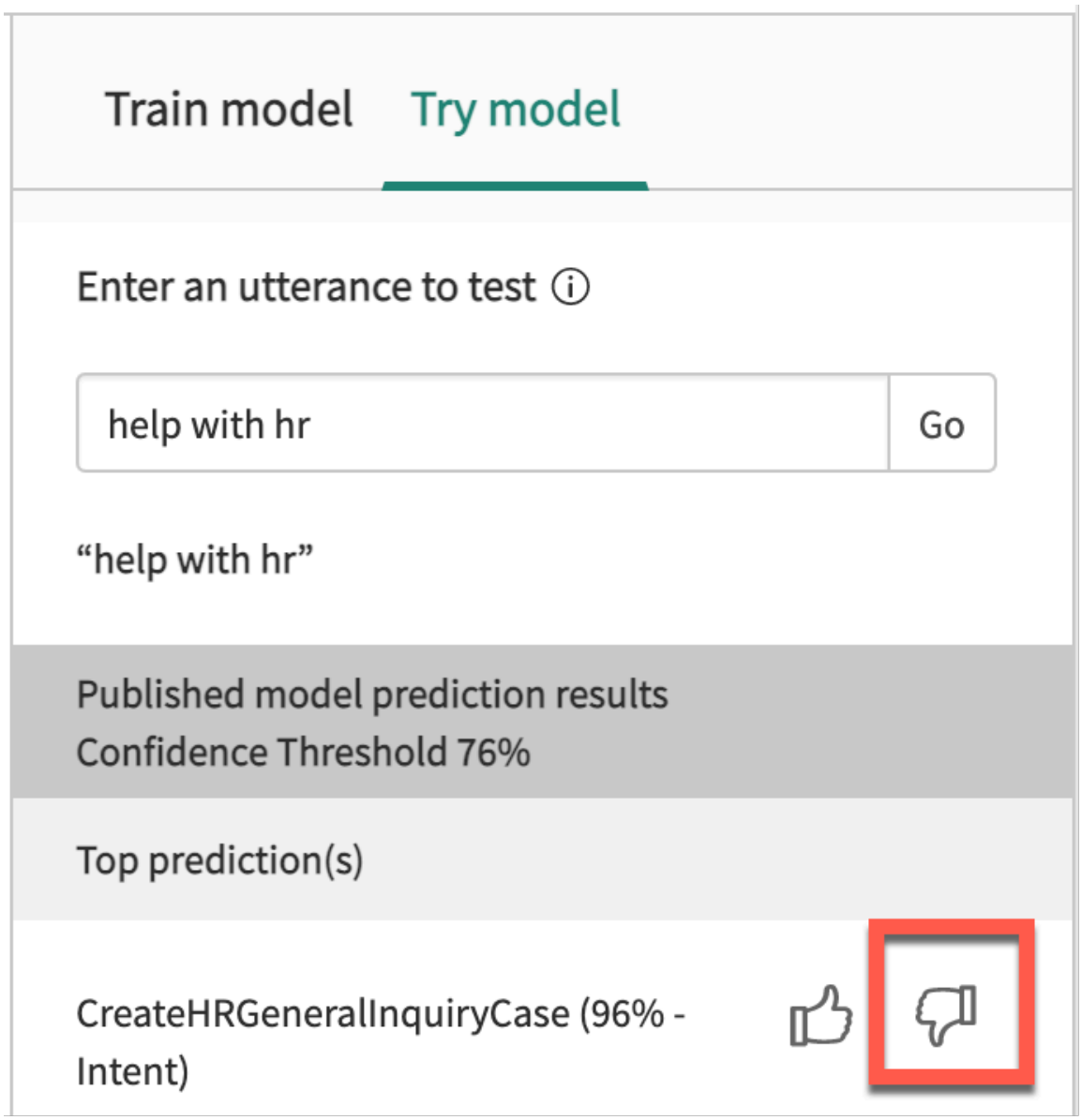
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Scénario 2 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un utilisateur différent saisit le même énoncé d’aide RH . Le système répond avec les meilleurs résultats de prédiction pour l’intention, mais l’utilisateur ne sait pas s’il s’agit de la bonne intention ou non. Cet utilisateur clique donc sur l’icône **Pouce vers le bas** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



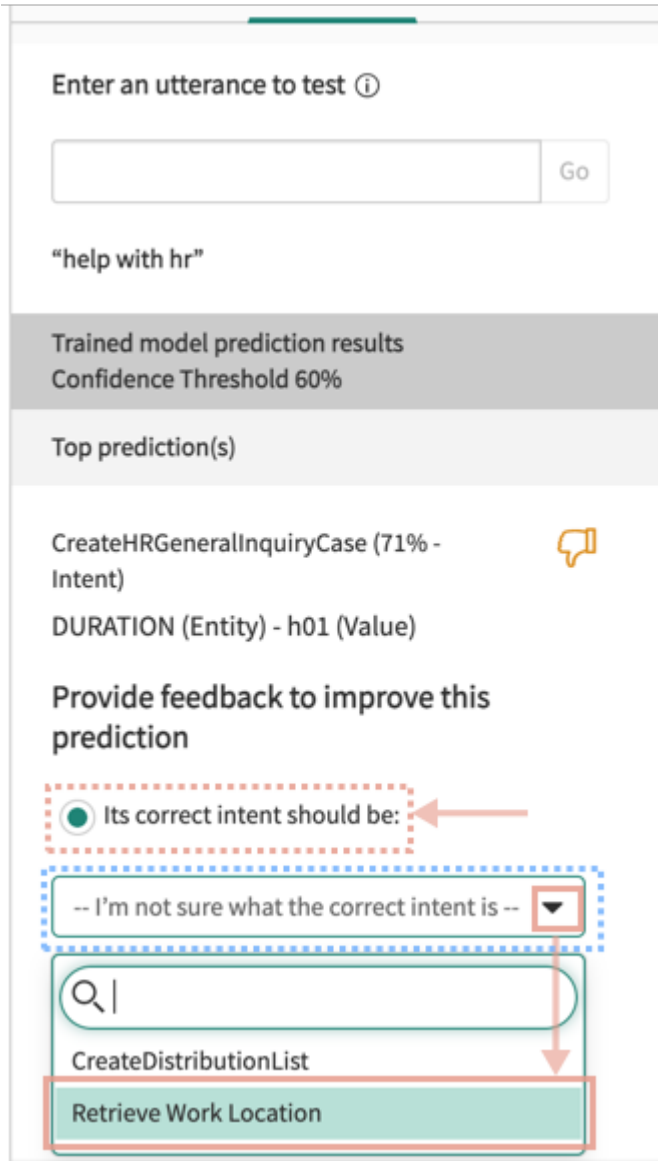
Résultat : le panneau s’agrandit pour afficher la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** où les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires qui peuvent aider à améliorer la prédiction d’intention.

Deux options s’offrent à vous :

- Si les utilisateurs cliquent sur le bouton **Son intention correcte doit être :** , une liste s’affiche, dans laquelle ils peuvent choisir une intention plus appropriée pour l’énoncé de test. Dans cet exemple de scénario, un utilisateur sélectionne l’intention **Récupérer l’emplacement de travail** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

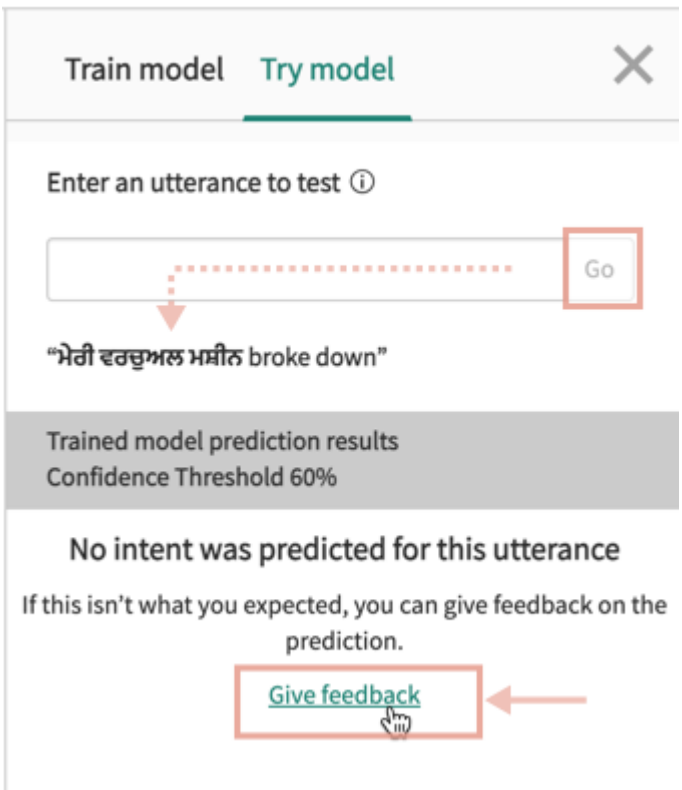


- Si vous cliquez sur **l'invite Je ne suis pas sûr de savoir quelle est la bonne intention** , au lieu de renvoyer une prédiction principale, le système affiche les prochaines meilleures prédictions d'intention disponibles.

Scénario 3 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un autre utilisateur soumet un énoncé qui utilise du charabia ou utilise une langue différente de celle utilisée par le modèle. Par exemple, un utilisateur soumet par erreur un énoncé composé à la fois de langues autres que l'anglais et l'anglais, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

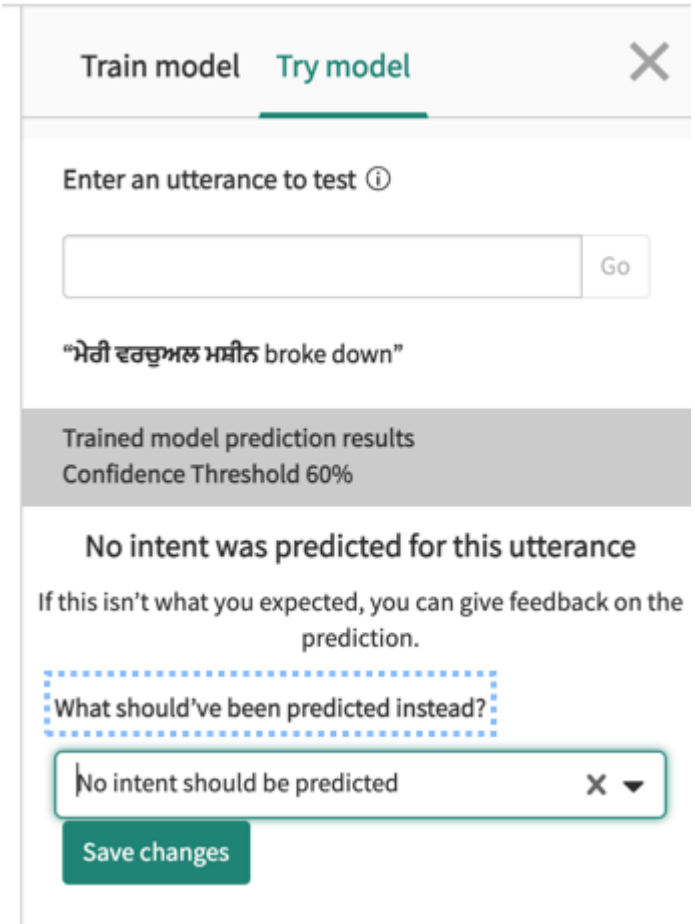
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat : le système ne renvoie pas de prédiction, car l’énoncé utilise deux langues différentes ensemble. Étant donné qu’aucune intention n’a été prédite, l’utilisateur clique sur l’option **Donner un commentaire** qui développe la section Essayer le modèle pour afficher d’autres alternatives d’intention.

Traduction automatique

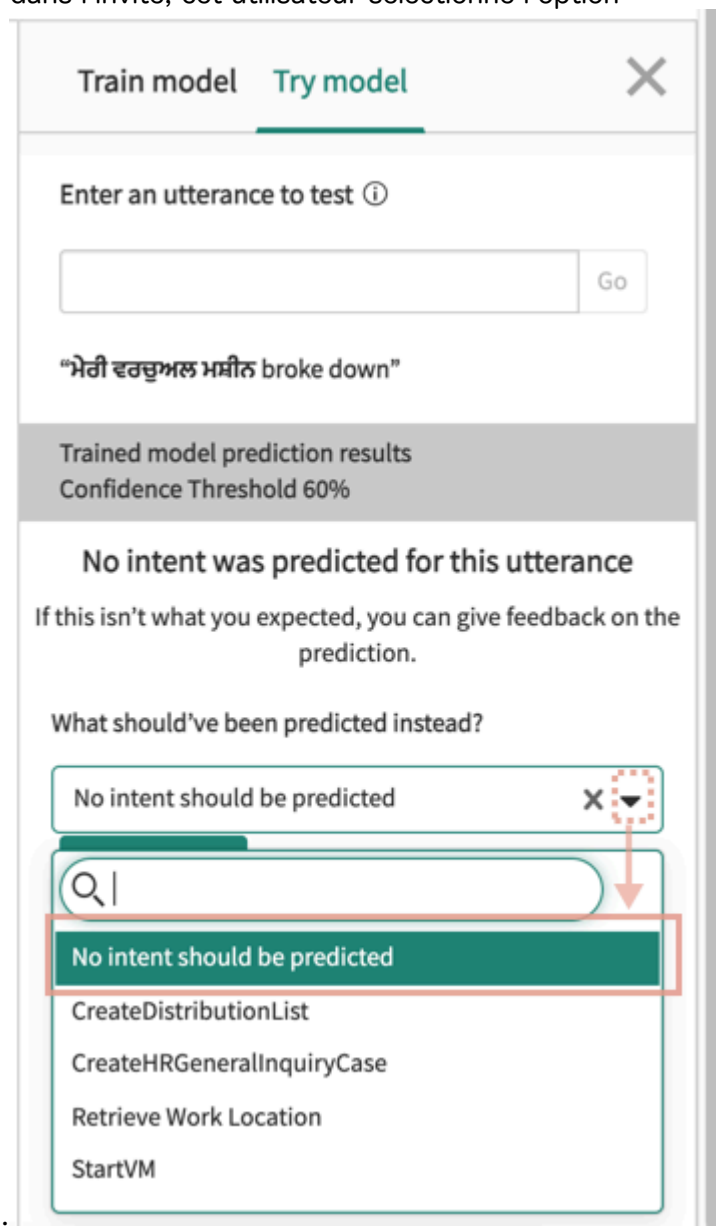
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ainsi, au lieu de choisir une intention dans l'invite, cet utilisateur sélectionne l'option



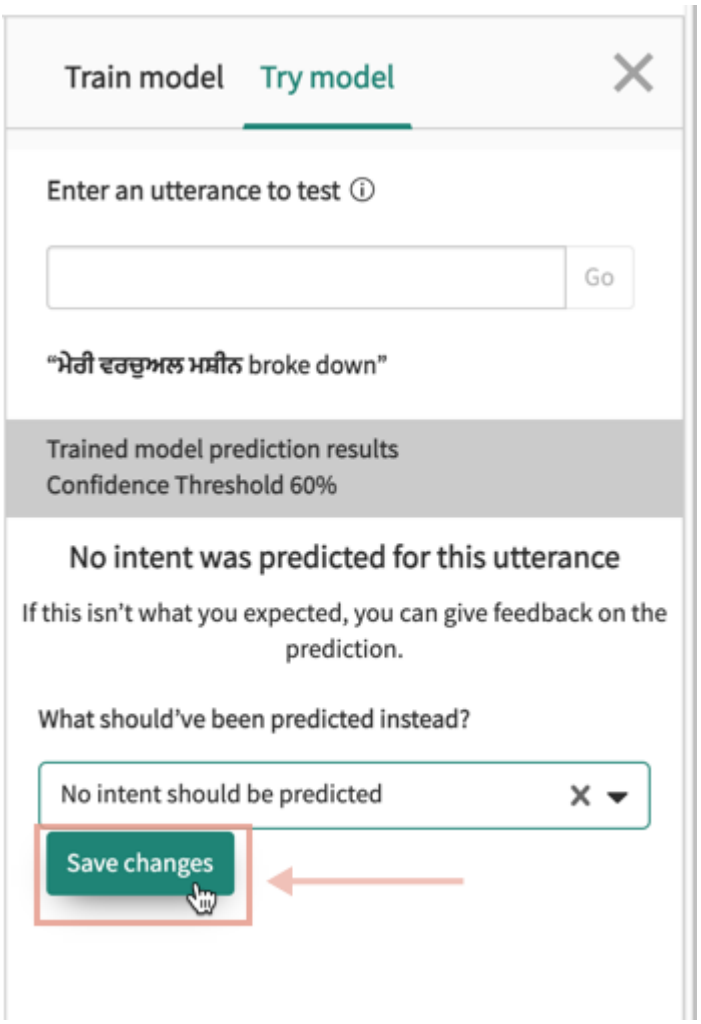
Aucune intention ne doit être prédite .

Remarque :
Lorsque vous choisissez et enregistrez **Aucune intention ne doit être prédite**. L'énoncé est supprimé de toutes les intentions dont il fait partie.

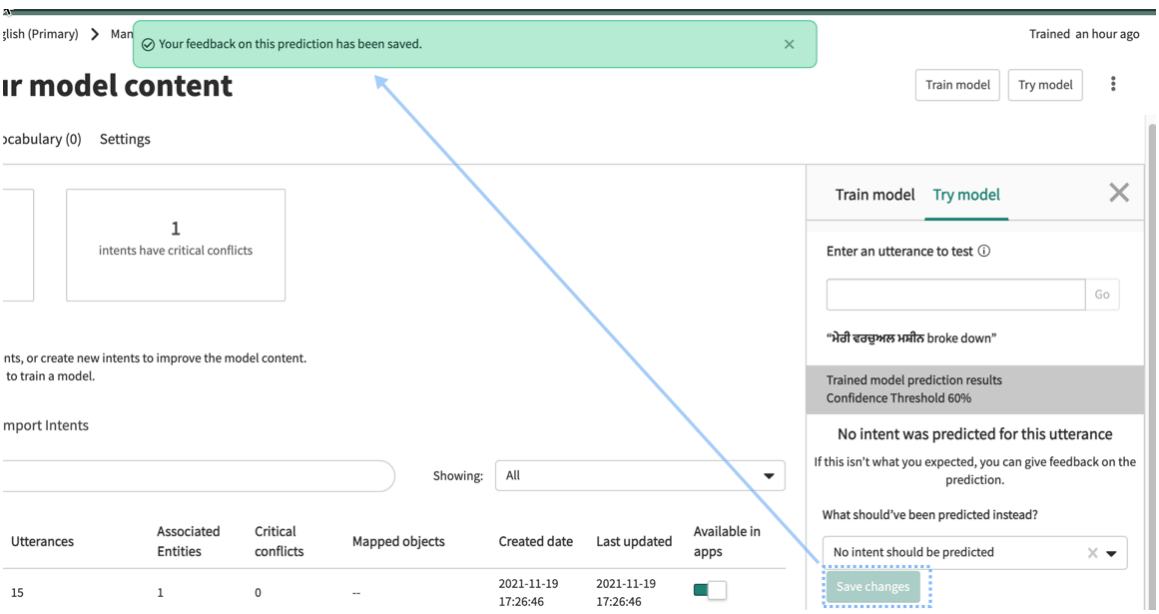
Scénario 4 : en plus de choisir parmi une liste des intentions de votre modèle pour une prédiction, vous pouvez également notifier directement le système que l'énoncé n'est pas pertinent pour le modèle. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Exclure les prédictions de ce modèle pour cet énoncé** , puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat : une bannière s’affiche en haut de l’écran pour confirmer que les commentaires de l’utilisateur concernant la prédiction sont enregistrés, comme illustré dans l’image ci-dessous.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à vos enregistrements de commentaires

Vos données de commentaires sont stockées dans la table **ml_labeled_data** , qui est également utilisée par d'autres ServiceNow produits. Cette table peut également abriter plusieurs sources, telles que des Agent virtuel journaux de messagerie instantanée qui peuvent être utilisés pour des prédictions futures.

Tester et publier votre modèle

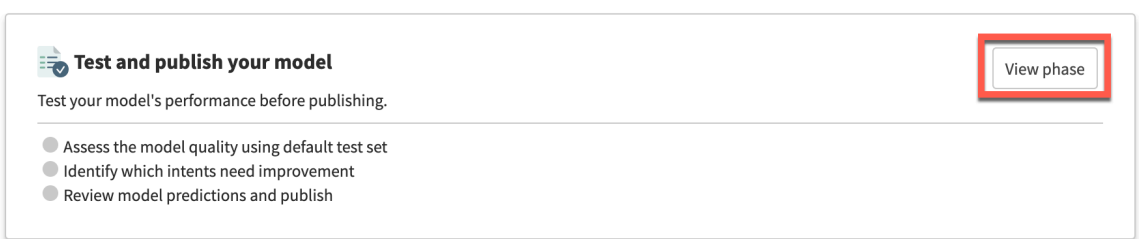
Évaluez les performances de votre NLU modèle pour identifier les domaines à améliorer. Publiez ensuite votre modèle pour le rendre disponible à d'autres applications telles que Agent virtuel.

Utilisation du résumé

Testez votre Agent virtuel modèle ou Recherche IA par rapport à son jeu de tests par défaut pour voir comment le modèle réagit. Les résultats des tests fournissent des informations que vous pouvez utiliser pour améliorer votre modèle.

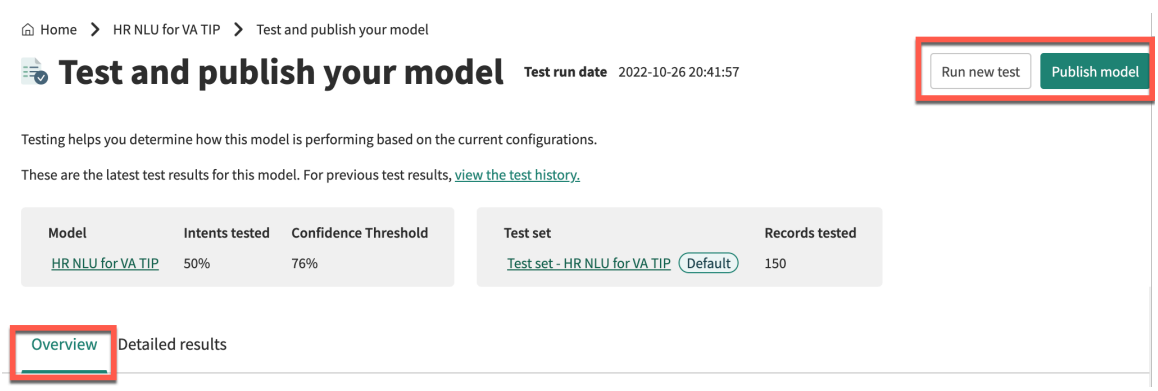
Remarque :
Le test de votre modèle nécessite la fonctionnalité de test par lots pour modèles multiples, disponible avec l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Pour tester votre modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle. Dans la carte **Tester et publier votre modèle** , sélectionnez **la phase Afficher.**



Vue d'ensemble du test et de la publication de votre modèle

La phase **Tester et publier votre modèle** s'ouvre par défaut dans la page **Vue d'ensemble** . Les boutons **Exécuter le nouveau test** et **Publier le modèle** se trouvent ici.

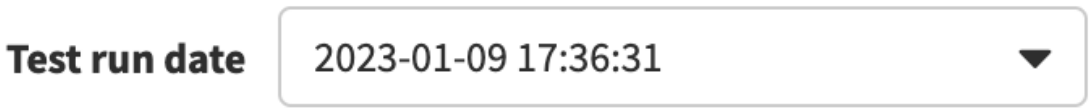


La vue d'ensemble fournit des informations sur une exécution de test précédente, avec des graphiques à barres résumant les résultats des tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

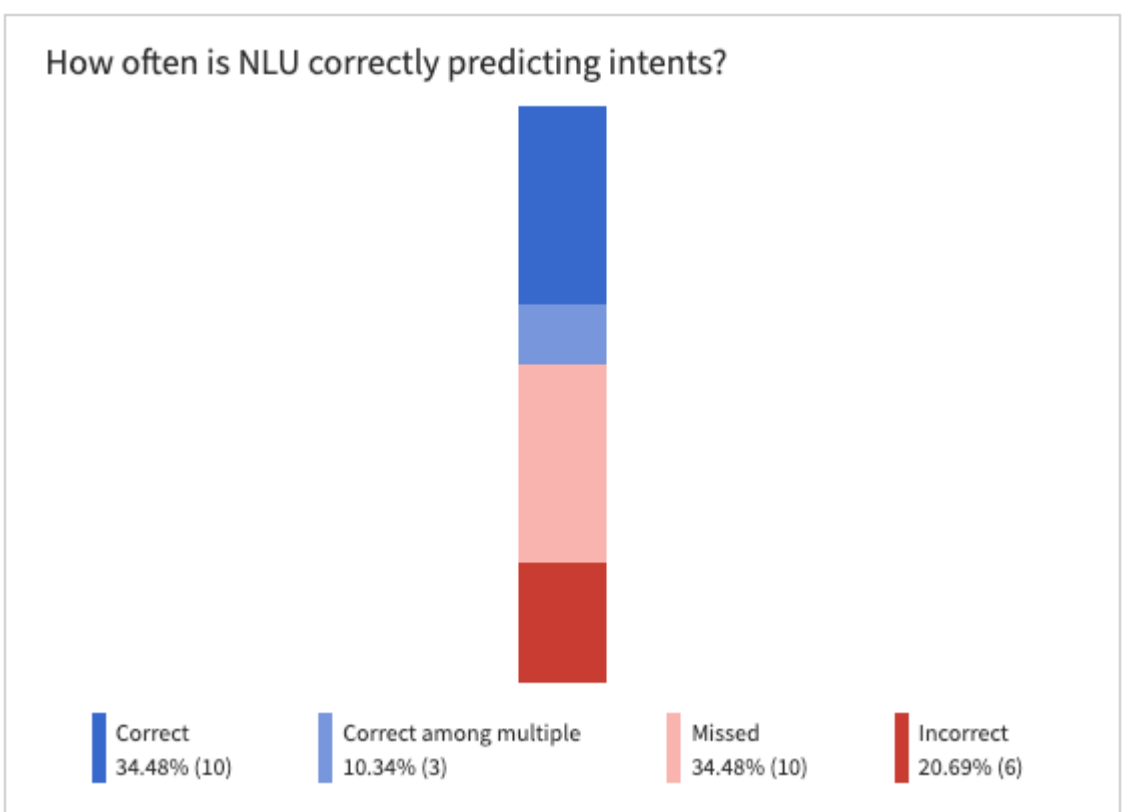
Si vous avez des exécutions de tests antérieures, vous pouvez les afficher en sélectionnant dans la liste des **dates d'exécution des tests** .



Pour explorer la table des résultats des tests, sélectionnez l'onglet **Résultats détaillés** . Chaque énoncé de test est répertorié dans **Résultats détaillés**, avec sa prédiction.

Présentation des résultats des tests

Les résultats des tests montrent comment votre modèle a réagi aux énoncés du jeu de tests.



L'histogramme affiche les pourcentages de prédiction pour correct, correct parmi plusieurs, manqué et incorrect :

Pourcentage	Description
Correct	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a correctement prédit l'intention. Lorsque le modèle ne prédit aucune intention pour les énoncés marqués comme Non pertinents, ce résultat est compté comme Correct.
Correct parmi plusieurs	Pour les énoncés qui avaient plus d'une intention prédite. Pourcentage d'énoncés pour lesquels le modèle a correctement prédit l'intention ou les intentions, mais aussi les intentions prédites qui n'appartenaient pas à l'énoncé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage	Description
Manqué	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle n'a pas prédit d'intention, même s'il y avait une intention attendue.
Incorrect	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a prédit une intention incorrecte.

Les tests peuvent affecter le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le niveau de fiabilité d'un modèle pour prédire une intention pour un énoncé. Pour plus d'informations sur les seuils de confiance, reportez-vous à la section Paramètres du modèle NLU.

Pour en savoir plus sur les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prédite, reportez-vous à la section Détection de non-pertinence dans NLU.

Publier le modèle

Le bouton **Publier le modèle** permet à d'autres applications telles que Agent virtuel.

Remarque :
Si le modèle n'a pas été formé, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à la phase **Créer et former votre modèle** pour former le modèle avant sa publication.

Pour plus d'informations sur la publication de votre modèle, reportez-vous à la section Publier votre NLU modèle.

Test de lot pour modèles multiples

Dans la phase **Tester et publier votre modèle** , vous testez votre modèle par rapport à son jeu de tests par défaut. Avec le test par lots pour modèles multiples, vous pouvez tester d'autres jeux de tests, tester plusieurs modèles à la fois et afficher vos résultats de tests. Pour utiliser le test par lots pour modèles multiples, accédez à **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.

Pour plus d'informations, consultez Test de lot pour modèles multiples.

Pour en savoir plus sur les jeux de tests, consultez :

- Créer un jeu de tests
- Création et gestion de jeux de tests

Pour plus d'informations sur le processus de test, reportez-vous à la section Tester votre modèle.

Tester votre modèle

Testez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) par rapport à son jeu de tests par défaut. Les tests permettent de déterminer les performances de votre modèle avec le contenu actuel.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension Générateur de modèle NLU - Core, Console NLU Générateur de modèle NLU - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive les modules d'extension sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé pour Agent virtuel Recherche IA ou Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Disposez d'un jeu de tests pour tester les modèles. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez un test de votre modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut, qui contient les énoncés de test et leurs intentions attendues.

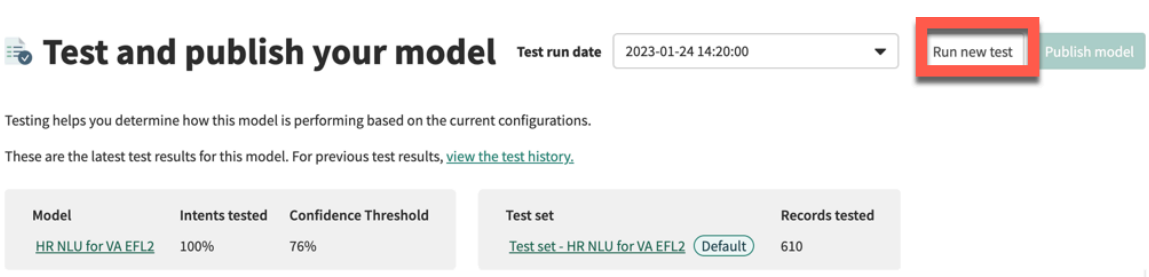
- Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention dans le modèle, les énoncés avec ces intentions ne sont pas utilisés pour le test. Ils ne sont pas inclus dans les résultats des tests.
- Les réponses au milieu d'une conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.
- Lorsque le modèle ne renvoie aucune prédiction pour les énoncés marqués comme Non pertinents, ce résultat est compté comme **Correct**.
- Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions du modèle, le système ne recommandera pas de seuil de confiance. Toutefois, vous pouvez toujours exécuter le test.

Dans cet exemple de scénario, vous avez formé votre modèle et souhaitez évaluer les performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle que vous souhaitez tester.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte de la phase **de test et de publication de votre modèle** , puis cliquez sur **Afficher la phase**.
4. Sélectionnez **Exécuter un nouveau test**.

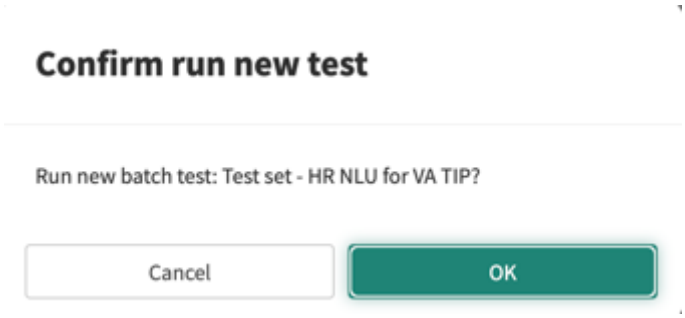
   Remarque :
   Les autres phases ne sont pas disponibles pendant un test.



5. La boîte de dialogue **Confirmer l'exécution d'un nouveau test** s'ouvre. Sélectionnez **OK.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le test commence et le **test est en cours...** la page se charge.

Résultats

Lorsque le test est terminé, la page **Tester et publier votre modèle** se recharge. Le champ **Date d'exécution du test** reflète la date et l'heure de ce test.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche un graphique des résultats des tests. Il affiche également une liste des 5 premières intentions incorrectes et des 5 premières intentions manquées.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie tous les énoncés de test et leurs résultats de prédiction.

Vous pouvez voir les résultats des tests précédents en cliquant sur **Afficher l'historique des tests** sur **Tester et publier votre modèle**, ou en accédant à **Test par lots** > **Résultats des tests**.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats pour modifier et améliorer le contenu de votre modèle. Lorsque vous êtes satisfait des résultats, publiez votre modèle pour le rendre disponible aux applications consommatrices telles que Agent virtuel.

Publier votre NLU modèle

Publiez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour l'activer et le rendre disponible pour une utilisation dans d'autres applications consommables NLU.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU Core sont tous installés et activés.
- Avoir un modèle formé et testé NLU .
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour cette procédure, vous avez déjà formé, testé et affiné votre NLU modèle, et vous êtes satisfait des résultats.

Si votre modèle est déjà publié, vous pouvez le publier à nouveau. Toutefois, vous devez former à nouveau le modèle avant de republier.

Procédure

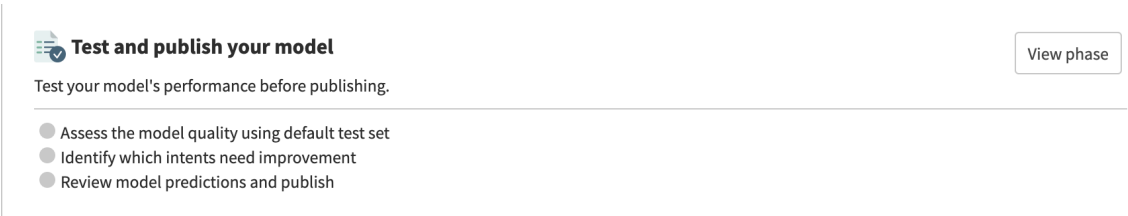
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

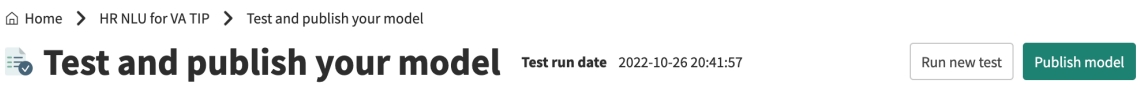
3. Sur la page Présentation du modèle, localisez **Tester et publier votre modèle**, puis sélectionnez **Afficher la phase**.

   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été créé ou formé, la phase **Tester et publier votre modèle** n'est pas disponible.



4. Sur l'écran **Tester et publier votre modèle** , sélectionnez **Exécuter un nouveau test** pour évaluer le modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut.
   Les tests peuvent être ignorés, mais les performances du modèle peuvent ne pas être optimales. Si le test est ignoré, un message de confirmation s'affiche, vous demandant si vous souhaitez continuer sans test. Pour plus d'informations sur les tests, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

5. Cliquez sur **Publier le modèle**.



   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été testé, le bouton **Publier le modèle** est blanc. Si le modèle a déjà été testé, le bouton est vert. Si le dernier modèle formé est déjà publié, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à **Créer et formez votre modèle** pour qu'il s'entraîne à nouveau.

Résultat: La version la plus récente de votre NLU modèle est publiée. Le modèle est actif et disponible pour une utilisation dans d'autres ServiceNow applications, telles que Agent virtuel. La publication remplace également toutes les anciennes versions du modèle actuellement utilisées par ces applications.

Comparez les versions brouillon et publiées de votre modèle NLU

Comparez un modèle formé Compréhension du langage naturel à l'état de brouillon (NLU) à sa version publiée la plus récente. Testez et examinez les changements pour vous assurer que votre modèle brouillon aura des performances accrues.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, le module d'extension Core, Console NLUConsole NLU le module d'extension Console NLU Fonctionnalités avancées et le module d'extension Intelligence prédictive sont installés et activés.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous formez et testez un modèle publié NLU de manière Console NLU itérative dans le but d'améliorer ses scores de confiance de prédiction.

Lorsque vous essayez un énoncé par rapport à un NLU modèle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le modèle est formé et n'est jamais publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats du modèle formé.
- Si le modèle est formé et publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats de modèle publiés.
- Si vous avez apporté des modifications à un modèle publié et que vous l'avez formé, le panneau Modèle de test affiche à la fois les résultats du modèle formé et les résultats du modèle publié à des fins de comparaison.

Dans cet exemple de procédure, vous avez cloné le modèle à partir d'un modèle RH prédéfini en lecture seule. Vous avez cloné le modèle pour en créer votre propre version spécifique à l'entreprise tout en tirant parti des intentions existantes du modèle prédéfini.

Procédure

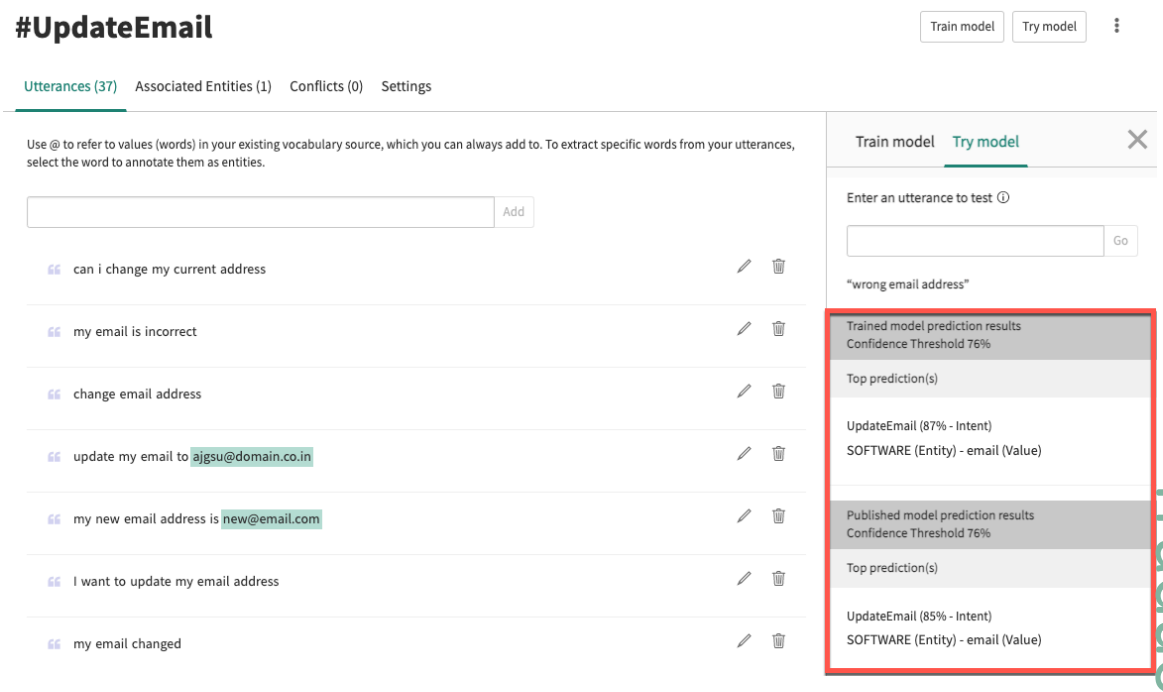
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle publié.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, localisez la carte **Créer et former votre modèle** , puis cliquez sur sa **phase d'affichage**.
4. Apportez un changement aux intentions, aux énoncés, aux entités ou au vocabulaire.
   Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez quelques énoncés de formation supplémentaires à l'intention *#UpdateEmail* .
5. Formez et essayez le modèle modifié afin de voir ses scores de prédiction par rapport aux scores de la version publiée.
   a. Dans l'onglet **Train model (Train model**), cliquez sur le bouton **Train (Former**).
   b. Lorsque la formation est terminée, le système affiche *Le modèle a été formé avec succès*.
   c. Dans l'onglet **Essayer le modèle** , saisissez cet énoncé : `adresse e-mail incorrecte`.
   d. Cliquez sur **Valider**.

   Le panneau affiche les résultats des prédictions pour le modèle publié et le modèle formé. Comparez les résultats des deux versions du modèle, avant et après vos changements. Dans cet exemple, le score de confiance a légèrement augmenté. En apportant des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements significatifs au contenu du modèle, le score de confiance ou même les prédictions d'intention peuvent changer.



Que faire ensuite
Utilisez les informations du panneau de test pour voir si les modifications que vous apportez amélioreront les performances du modèle. Une fois que vous êtes satisfait de vos changements, testez votre modèle avant de le publier. Ensuite, publiez votre modèle pour remplacer la version publiée actuelle.

Détection de non-pertinence dans NLU

Gardez Agent virtuel les chats concentrés grâce à la détection de non-pertinence. Utilisez la fonctionnalité de détection de non-pertinence pour entraîner votre NLU modèle afin d'éviter de faire des prédictions pour des énoncés qui ne sont pas pertinents.

Informations récapitulatives

La fonctionnalité de détection de non-pertinence améliore la précision de prédiction des NLU modèles en les entraînant à ignorer certains énoncés. Ces énoncés de vos utilisateurs peuvent ne pas s'appliquer à n'importe quelle intention et ne doivent donc pas faire l'objet d'une prédiction.

Pour vous assurer que les modèles ne prédisent pas une intention alors qu'ils ne sont pas censés le faire, vous pouvez marquer les énoncés comme Non pertinents. Ces énoncés marqués sont inclus dans le cadre de la formation du modèle. Lorsque le modèle publié rencontre des énoncés similaires de la part de vos utilisateurs, aucune intention n'est mise en correspondance ou prédite.

La table de détection de non-pertinence est l'endroit où vous pouvez gérer les énoncés marqués comme non pertinents.

Rôles, utilisation et navigation

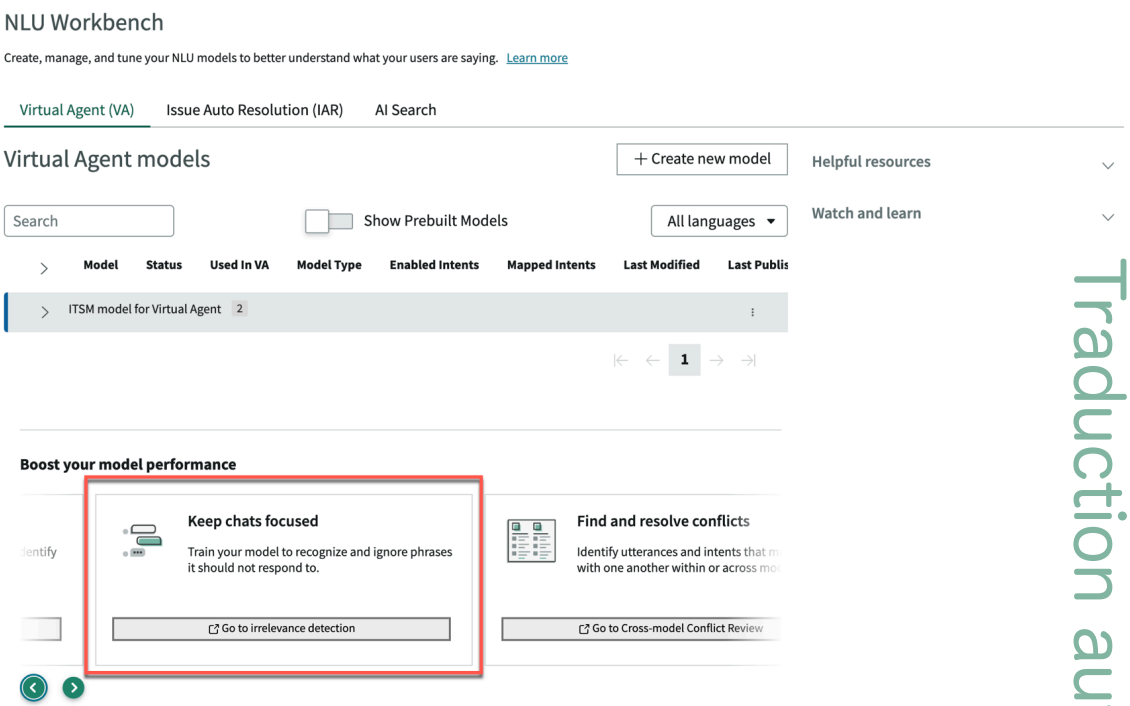
Utilisez *le rôlede nlu_admin* ou administrateur pour accéder à la détection de non-pertinence. Le rôle *nlu_editor* peut également accéder à la détection de non-pertinence, mais doit être affecté à un modèle pour modifier le contenu de ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La détection de non-pertinence est disponible uniquement pour les Agent virtuel modèles.

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Faites défiler la liste des modèles jusqu'à la section **Améliorez les performances** de Agent virtuel votre modèle.
3. Faites défiler horizontalement pour localiser la carte **Gardez les chats concentrés** et sélectionnez son bouton **Accéder à la détection de non-pertinence**.



Remarque :
L'URL d'instance pour cette fonctionnalité est <nom-instance>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Ajout d'énoncés à la détection de non-pertinence

Il existe plusieurs méthodes pour ajouter des énoncés à la **détection de non-pertinence** :

- Journal Agent virtuel de la messagerie instantanée : dans la boucle de rétroaction d'experts dans Console NLU, lorsque vous examinez un énoncé collecté à partir du journal de messagerie Agent virtuel instantanée, vous pouvez le marquer comme Non pertinent. Le système demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles. Après l'ajout, ces énoncés peuvent s'afficher en tant que **NO_INTENT** dans la boucle de rétroaction d'experts.

  Pour plus d'informations sur la boucle de rétroaction d'experts dans , reportez-vous à NLUla section NLU Boucle de rétroaction d'experts.

  Ces énoncés ont une source de journaux de **la messagerie instantanée VA** dans la table de détection de non-pertinence.

- Entrée manuelle : dans la détection de non-pertinence, saisissez votre énoncé dans le champ **Saisissez les énoncés ici** , puis sélectionnez **Ajouter**. Le système demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces énoncés ont une source **de Manuel** dans la table de détection de non-pertinence.

- Importation : lorsque vous utilisez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) pour importer des énoncés de formation et leurs intentions, vous pouvez indiquer des énoncés non pertinents en laissant la colonne Intention vide. Ces énoncés peuvent **s'afficher comme NO_INTENT** dans des zones telles que Boucle de rétroaction d'experts et Examen des conflits.

  Pour plus d'informations sur l'importation d'énoncés et d'intentions, reportez-vous à la section Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

  Ces énoncés ont une source **de Manuel** dans la table de détection de non-pertinence.

Comportement des énoncés non pertinents

Il existe deux types d'énoncés non pertinents : ceux associés à un modèle spécifique ou ceux qui ne sont pertinents pour aucun modèle. Un modèle peut avoir un maximum de 200 énoncés non pertinents qui lui sont associés.

Voici des détails sur la façon dont ces deux types et le maximum de 200 points interagissent.

Lorsqu'un modèle est soumis pour formation, au maximum 200 énoncés non pertinents sont soumis avec lui. Tout d'abord, les énoncés non pertinents directement associés à ce modèle sont soumis. Ensuite, les énoncés désignés comme non pertinents pour aucun modèle sont soumis. Le total de ces types ne dépasse pas 200.

Si 200 énoncés non pertinents sont associés à un modèle et qu'un nouvel énoncé non pertinent est ajouté, l'énoncé le plus ancien du modèle est abandonné. Le nouvel énoncé non pertinent peut être de l'un ou l'autre type (non pertinent pour le modèle spécifique ou non pertinent pour un modèle).

Un modèle ne peut pas avoir plus d'énoncés non pertinents que les énoncés de formation normaux.

Revues de conflits

Si un énoncé est marqué comme non pertinent et qu'il existe un énoncé similaire dans une intention, le modèle ne fait pas de prédiction pour cet énoncé. En d'autres termes, les énoncés non pertinents ont priorité sur les énoncés de formation.

Étant donné que les énoncés non pertinents ont un impact sur les prédictions du modèle, ils s'affichent sous forme de conflits lorsqu'ils se chevauchent avec des énoncés de formation.

Il existe deux endroits où les conflits avec des énoncés non pertinents sont mis en évidence :

- Module Revue de conflit inter-modèles. Pour en savoir plus sur ce module, reportez-vous à la section Revue de conflit inter-modèles.

  Remarque :
  Le module Revue de conflit inter-modèles est disponible avec l'application - Fonctionnalités avancées à partir Console NLU de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

- Onglet Conflits d'une intention. Pour plus d'informations sur les conflits dans une intention, reportez-vous à la section Résoudre les problèmes d'intention.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le but d'examiner les conflits, les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention, nommée **NO_INTENT**.

Notez que les énoncés non pertinents ne peuvent pas être modifiés ou supprimés sur la page des conflits. Copiez l'énoncé non pertinent de la page de conflit vers la page de détection de non-pertinence pour modifier ou supprimer l'énoncé.

En savoir plus

- Dans les jeux de tests, essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test comme non pertinents. Cela permet d'évaluer comment votre modèle gère les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prédite. Lorsque vous importez des énoncés de formation ou de test à partir d'un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook), vous pouvez indiquer qu'un énoncé n'est pas pertinent en laissant vide la colonne Intention.
- Lors du test des modèles par rapport à des jeux de tests, les résultats sont considérés comme *corrects* si aucune intention n'est prévue pour un énoncé non pertinent.
- Les énoncés qui ont été marqués comme non pertinents peuvent être réaffectés ultérieurement. Par exemple, si une nouvelle intention est créée, les énoncés non pertinents existants peuvent être affectés manuellement à la nouvelle intention. Ils font alors partie des énoncés d'entraînement normaux.

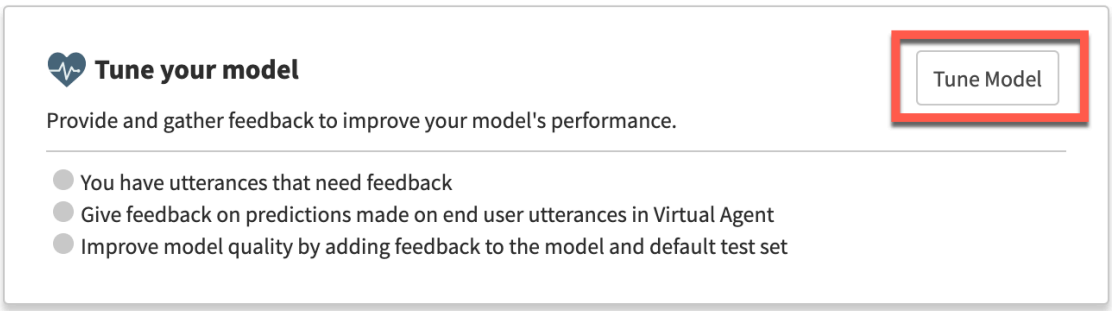
  Pour réaffecter un énoncé dans la détection de non-pertinence, développez la liste dans la colonne **Intention corrigée** et sélectionnez l'intention appropriée. Assurez-vous de sélectionner le bouton **Enregistrer les commentaires** après la réaffectation. Assurez-vous également de reformer le modèle pour intégrer ces mises à jour dans le modèle.
- Les énoncés non pertinents ne sont pas associés à des intentions particulières dans un modèle. Ils sont soit associés à un modèle, soit marqués comme non pertinents pour aucun modèle.
- Les énoncés marqués comme non pertinents pour un modèle sont soumis dans le cadre des données de formation pour chaque modèle. En d'autres termes, ceux-ci s'appliquent à tous les modèles.
- Une formation au modèle est nécessaire pour incorporer des énoncés non pertinents. La formation de n'importe quel modèle ajoute des énoncés nouvellement marqués à tous les modèles.
- Les énoncés peuvent être supprimés ou modifiés dans la table de détection de non-pertinence.
- Les énoncés non pertinents doivent avoir un contenu différent des énoncés associés à une intention.

Ajuster votre modèle

Dans la vue d'ensemble de votre modèle dans Console NLU, ouvrez la phase **Ajuster votre modèle** pour examiner et incorporer les énoncés utilisateur de la boucle de rétroaction d'experts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation du résumé

La phase **Ajuster votre modèle** sur la vue d'ensemble de votre modèle vous amène à la fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts NLU , qui collecte des données à partir des journaux de Agent virtuel messagerie instantanée et vous les fournit pour commentaires.

Remarque :
L'application ServiceNow® StoreConsole NLU Fonctionnalités avancées doit être installée pour afficher **Réglez votre modèle**. Le module d'extension Agent virtuel est également requis.

Lorsque la boucle de rétroaction d'experts contient des commentaires en attente de votre révision, **vous avez des énoncés qui nécessitent des commentaires** et qui sont mis en surbrillance sur la carte.

Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts

Paramètres du modèle NLU

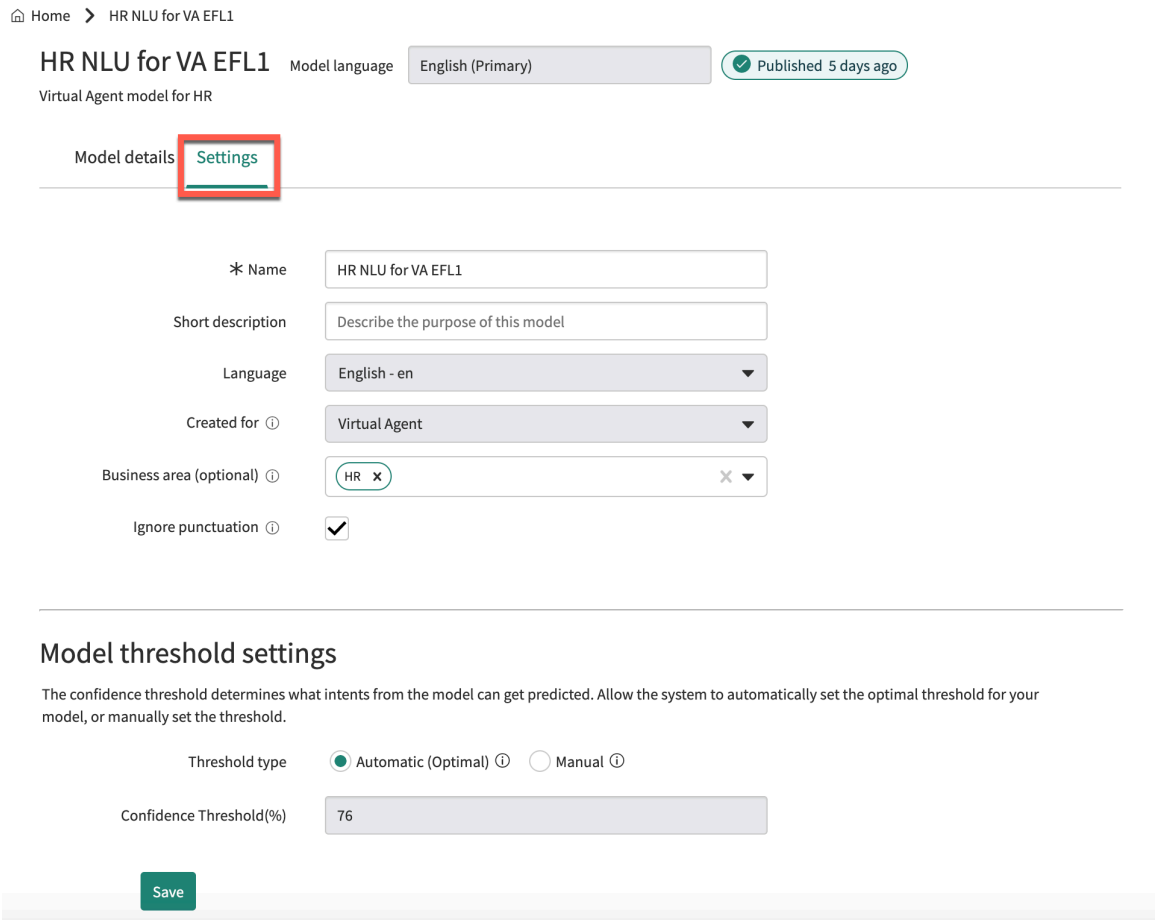
Modifiez le nom, la description ou le seuil de confiance de votre NLU modèle sur la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle.

Accédez aux paramètres du modèle en accédant à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez l'onglet **Paramètres du modèle** .



Paramètres de modèle

Dans la partie supérieure de la page des paramètres du modèle, vous pouvez modifier le nom du modèle, sa description brève et son domaine professionnel. Vous ne pouvez pas modifier la langue, l'objectif ou le périmètre du modèle. Pour créer un modèle avec un langage, un objectif ou une portée différents, reportez-vous à la section Création de modèles.

Par défaut, la case **à cocher Ignorer la ponctuation** est activée. Ignorer la ponctuation réduit la variance entre les intentions prédites et les scores de confiance pour les énoncés avec une ponctuation légèrement différente. Pour de meilleurs résultats, laissez la case à cocher active.

Paramètres du seuil du modèle

Ici, vous pouvez ajuster le fonctionnement du seuil de confiance dans votre modèle.

Un seuil est un score de confiance représenté par un pourcentage. Le seuil de confiance d'un modèle détermine les intentions de ce modèle qui seront prédites pour un énoncé donné. Par exemple, si le seuil du modèle est de 65 %, une intention est alors prédite pour un énoncé uniquement si l'intention a un score de confiance d'au moins 65 %. Définir un seuil trop bas peut augmenter les faux positifs en prédisant des intentions qui ne doivent pas correspondre à un énoncé. D'autre part, un seuil de modèle trop élevé peut filtrer les intentions que vous voulez prédire. Trouver le seuil idéal améliore la capacité de votre modèle à prédire correctement les intentions.

Il existe deux types de paramètres de seuil de modèle :

Traduction automatique

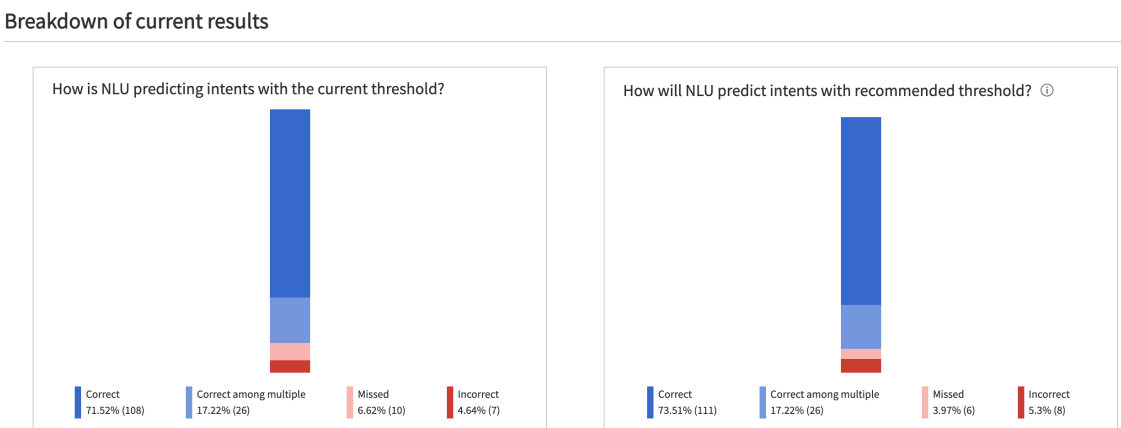
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Automatique** : permet au système de choisir le seuil de confiance optimal pour votre modèle. La valeur est mise à jour dynamiquement en fonction des résultats des tests. Cela se produit dans la phase **Tester et publier votre modèle** , où le jeu de tests par défaut de votre modèle est utilisé.
- **Manuel** : vous pouvez définir manuellement le seuil de confiance. Le système peut également recommander un meilleur seuil pour le modèle pendant le test. Vous pouvez choisir d'accepter les recommandations.

Les modèles préconstruits sont fournis avec un seuil ajusté. Le seuil de confiance sur les modèles préconstruits a été choisi spécifiquement pour ce modèle.

Les résultats des tests incluent une *recommandation de seuil de modèle* uniquement s'ils répondent aux exigences suivantes :

- Le jeu de tests a un score de couverture de test d'au moins 60 % avec au moins 5 énoncés de test par intention. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Le jeu de tests a au moins 100 énoncés.
- Le modèle n'est pas un modèle préconstruit.
- Le seuil recommandé donnerait de meilleurs résultats que le seuil actuel.



Les résultats des tests avec un seuil recommandé contiennent un deuxième graphique. Le deuxième graphique montre les pourcentages de prédiction avec les seuils recommandés appliqués.

L'application de la recommandation de seuil peut améliorer les pourcentages de prédiction de votre modèle. Sélectionnez **Appliquer les recommandations** pour modifier le seuil. Le système reforme automatiquement le modèle et les résultats des tests affichent les pourcentages de prédiction avec le nouveau seuil.

Gestion des modèles multilingues

Utilisez des modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU) pour que le système comprenne les entrées des utilisateurs dans plusieurs langues. Cela Console NLU vous aide à gérer et à maintenir une structure cohérente pour le contenu dans toutes les langues afin de fournir une expérience unifiée.

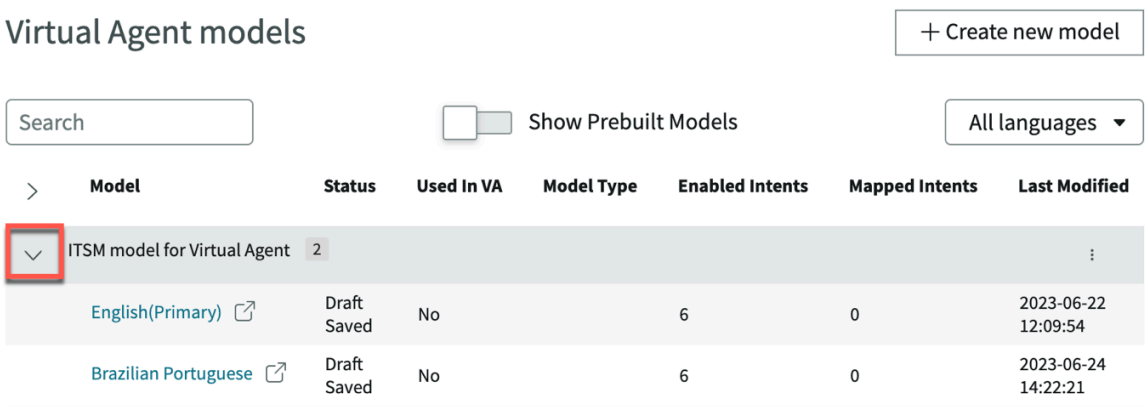
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues primaires et secondaires

Une langue primaire est la langue source que vous choisissez lors de la création d'un modèle. Ces modèles sont considérés comme *des modèles primaires*. Les modèles primaires peuvent ensuite être traduits dans différentes langues. Ces modèles traduits sont appelés *modèles secondaires*. Les langues dans lesquelles elles sont traduites sont appelées langues secondaires.

La page d'accueil Console NLU affiche les modèles de langue primaire et secondaire imbriqués sous le nom du modèle. Sélectionnez la flèche à gauche du nom du modèle pour développer le groupe de langues.



La gestion des modèles multilingues vous permet de regrouper, de superviser et de mettre à jour vos NLU modèles. La désignation du langage modèle fonctionne comme suit :

- Les modèles primaires ont une langue que vous leur attribuez lors de la création du modèle et répertoriée comme *anglais (primaire).* La langue du modèle primaire est la langue source pour les traductions qui suivent ultérieurement dans les modèles secondaires.
- Les modèles secondaires sont des copies traduites du modèle primaire. Chaque modèle secondaire utilise une langue différente, comme le portugais brésilien, le polonais ou le finnois.
- Toute langue prise en charge peut être la langue principale d'un modèle primaire ou la langue secondaire d'un modèle secondaire.
- Au sein d'un groupe de modèles, vous ne pouvez pas avoir deux modèles secondaires qui utilisent la même langue.

Pour plus d'informations sur les langues disponibles dans , reportez-vous à NLUla section NLU Prise en charge linguistique.

Implémentation du regroupement linguistique

Le regroupement des langues est facultatif, mais permet d'organiser différentes versions linguistiques des modèles. Il existe deux méthodes pour s'assurer que les langages modèles sont regroupés :

- Vous pouvez ajouter une langue à un modèle primaire dans le menu Autres options du modèle, ce qui crée automatiquement un modèle de langue secondaire avec des options de traduction. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'une langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Traduction automatique

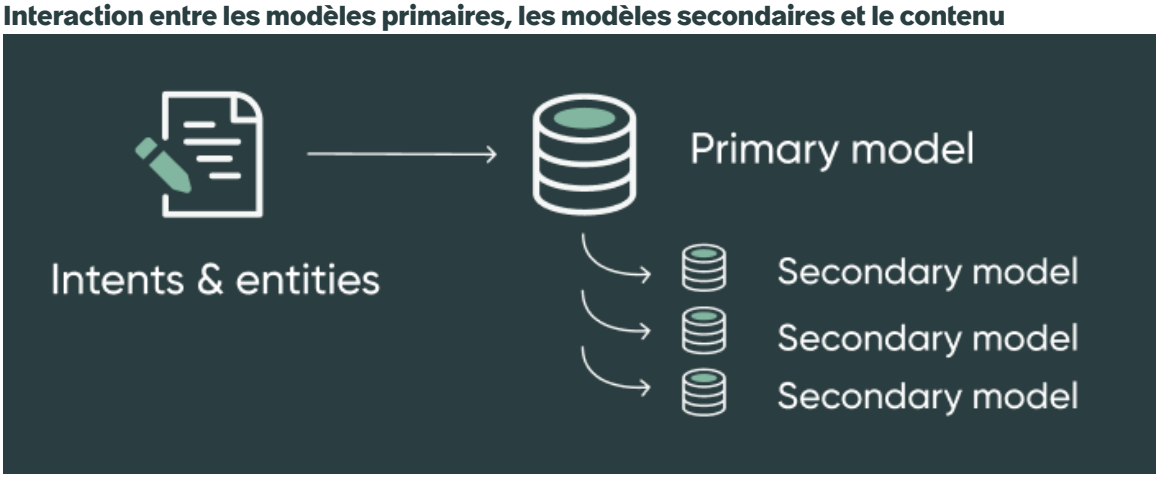
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez accéder directement à la page de migration du modèle d'instance en visitant <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Pour plus d'informations sur le regroupement de langues à l'aide de cette méthode, reportez-vous à la section Regroupement des langues du modèle.

Interactions de modèle primaire et secondaire

Pour garantir la cohérence au sein d'un groupe de modèles, les noms des intentions et des entités dans tous les modèles secondaires sont les mêmes que ceux du modèle primaire. Les nouvelles intentions ne peuvent être créées que dans un modèle primaire. La création d'une intention dans un modèle primaire ajoute l'intention à tous les modèles secondaires au sein du groupe de modèles, mais sans aucun énoncé. Les nouvelles intentions sont désactivées par défaut. De nouvelles entités peuvent également être créées dans les modèles secondaires pour les langages qui prennent en charge les entités. L'ajout d'une entité dans un modèle primaire la crée dans tous les modèles secondaires du groupe de modèles, s'il est valide.

Interaction entre les modèles primaires, les modèles secondaires et le contenu



Lorsque vous ajoutez une intention à un modèle primaire, l'intention est ajoutée à tous ses modèles secondaires. Chaque intention d'un modèle secondaire est mappée à son intention correspondante dans le modèle primaire. Le mappage d'intentions garantit que toute application qui utilise ces intentions peut accéder à toutes les intentions secondaires via leurs intentions primaires correspondantes.

Lorsque vous supprimez une intention ou une entité dans un modèle primaire, ses intentions et entités correspondantes sont également supprimées dans ses modèles secondaires. Par conséquent, les modèles secondaires doivent toujours suivre l'état du contenu du modèle primaire. Bien que vous ne puissiez pas supprimer les intentions dans les modèles secondaires, vous pouvez les désactiver.

Pour plus d'informations sur les interactions d'intention, reportez-vous à la section Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire.

Vous ne pouvez pas supprimer une entité créée dans un modèle secondaire s'il s'agit d'une copie d'une entité correspondante créée dans le modèle primaire. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer une entité dans un modèle secondaire si elle n'a pas d'entité correspondante dans le modèle primaire.

Chaque fois que vous traduisez un modèle ou que vous ajoutez des intentions et des entités à des modèles secondaires, le modèle doit être examiné. Les modèles secondaires marqués avec **Requiert une revue** doivent être examinés manuellement avant la publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des modèles secondaires qui doivent être examinés

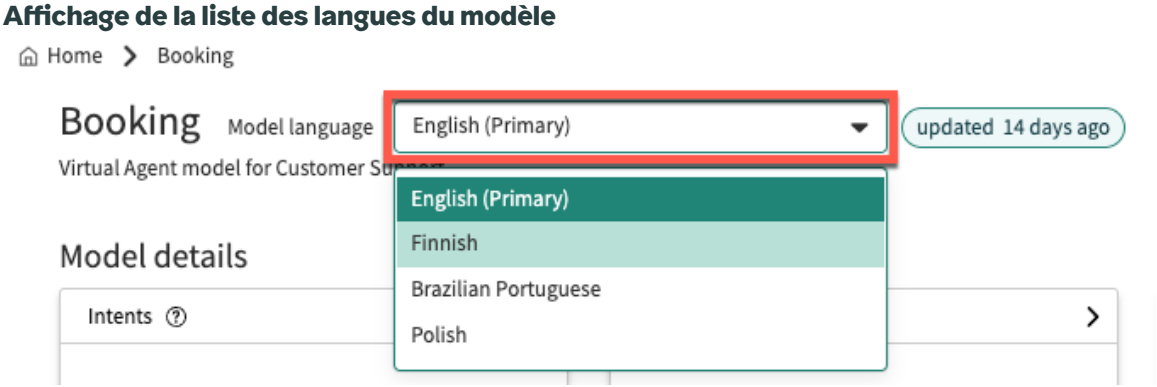


Si toutes les intentions d'un modèle secondaire sont désactivées, les boutons **Se former** et **Essayer** sont également désactivés dans le modèle. Toutefois, même si une seule intention est activée dans le modèle, vous pouvez former et tester le modèle. Assurez-vous que certaines intentions sont activées dans vos modèles secondaires pour les traduire.

Remarque :
Lors de la formation et du test, les scores de prédiction pour des énoncés similaires entre les modèles primaires et secondaires peuvent être différents. Le contexte est perçu différemment d'une langue à l'autre en raison de variations structurelles inhérentes.

Lorsque vous examinez un modèle, vous pouvez naviguer entre les langues dans le groupe de modèles. Sur la page des détails d'un modèle, utilisez la liste déroulante **Langue du modèle** pour accéder à d'autres modèles.

Affichage de la liste des langues du modèle



Duplication de modèles groupés et de groupes de modèles

À l'aide du rôle nlu_admin, vous pouvez dupliquer des modèles primaires, des modèles secondaires et des groupes de modèles entiers. Vous pouvez dupliquer uniquement le modèle primaire ou un ensemble de modèles secondaires parmi le groupe de modèles.

Voici une liste des comportements système que vous pouvez rencontrer lorsque vous dupliquez ces modèles.

- Si vous dupliquez un modèle secondaire qui se trouve dans un groupe de modèles, la version dupliquée devient un modèle primaire distinct qui se trouve en dehors de ce groupe de modèles.
- Toutes les intentions sont dupliquées. L'intention dupliquée conserve le même état **Activé** que l'intention d'origine.
- Lors de la duplication d'un modèle primaire, vous pouvez dupliquer un ensemble de modèles secondaires ou tous les modèles secondaires avec celui-ci. Cette action crée un groupe de modèles composé de versions dupliquées avec les modèles d'origine respectifs marqués comme modèles sources.
- Lors de la duplication d'un groupe de modèles, vous pouvez choisir un modèle secondaire existant comme modèle primaire pour le groupe dupliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous sélectionnez un modèle secondaire dans un groupe de modèles existant comme nouveau modèle primaire tout en dupliquant le groupe, toutes les entités désactivées sont activées pour la version dupliquée du modèle secondaire. Le modèle secondaire devient le modèle primaire dans le nouveau groupe de modèles dupliqué.
- Si vous dupliquez un modèle primaire sans modèle secondaire, la version dupliquée devient un modèle principal distinct.

Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Regroupement des langues du modèle

Le regroupement de langues facilite la gestion de vos Compréhension du langage naturel modèles multilingues (NLU). Vous pouvez passer en revue les groupes linguistiques existants et désigner de nouveaux groupes linguistiques.

Regroupement linguistique

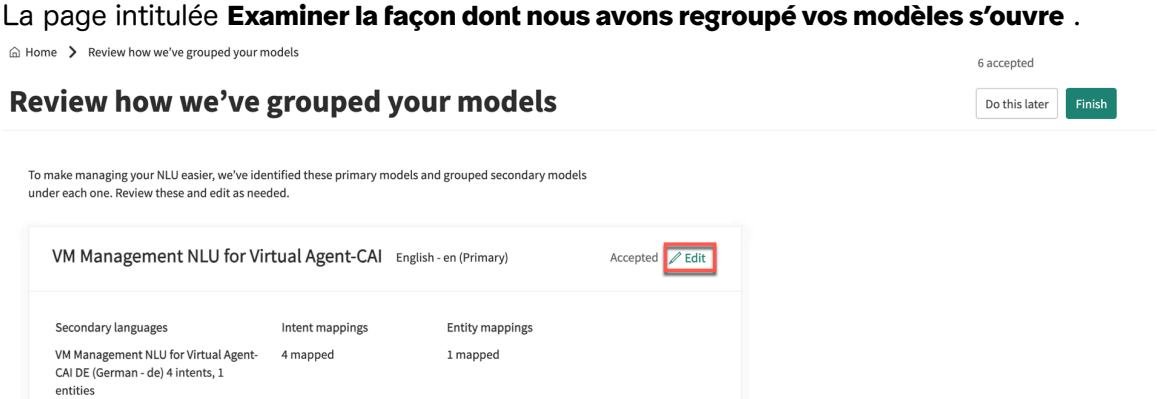
Le regroupement de langues organise vos NLU modèles en modèles primaires et secondaires, et indique la langue primaire et le modèle primaire du groupe.

Si vous avez ajouté une nouvelle langue à un modèle, un groupe de langues est créé automatiquement, de sorte que vous avez peut-être déjà des groupes de langues existants. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'un nouveau modèle de langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Pour afficher les groupes de langues actuels et inspecter les nouveaux groupes de langues possibles, accédez à :

`<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration`.

La page intitulée **Examiner la façon dont nous avons regroupé vos modèles s'ouvre** .



Examen de vos modèles groupés

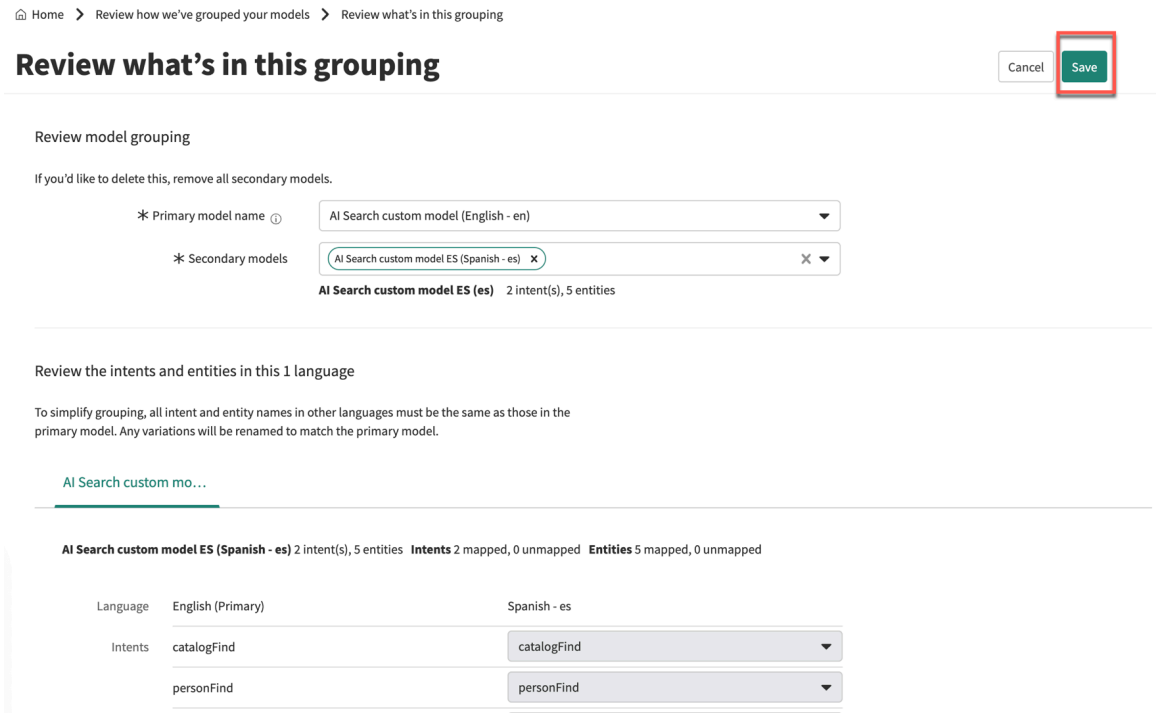
Il y a deux choses que vous pouvez faire dans **l'écran Examiner la façon dont nous avons regroupé votre modèle** lorsque vous utilisez le rôle nlu_admin.

- Vous pouvez examiner et modifier les groupes de langues du modèle actuel dans la section supérieure. Pour les groupes linguistiques existants, tous les mappages d'intentions et d'entités de Agent virtuel (VA) sont affichés. Pour mettre à jour des mappages VA ou pour faire de l'une des langues secondaires la langue principale du groupe, sélectionnez le bouton **Modifier** . La page intitulée **Examiner le contenu de ce regroupement s'ouvre** . Lorsque

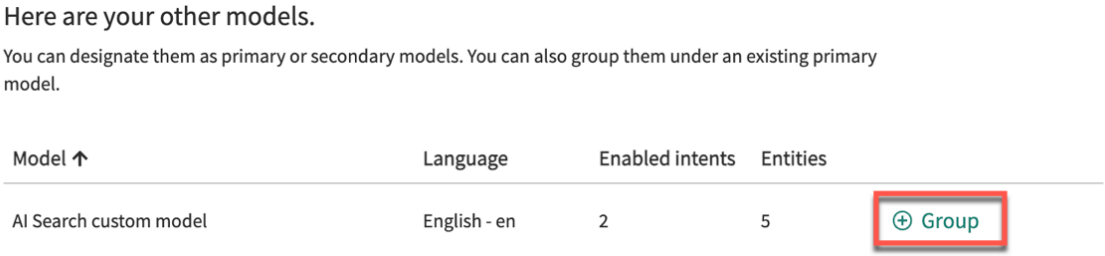
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

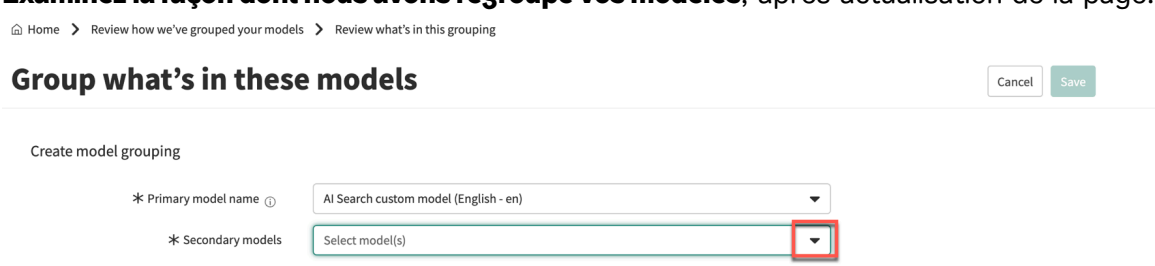
vous avez terminé vos modifications, sélectionnez le bouton **Enregistrer** .



- Vous pouvez regrouper manuellement des modèles dans la section **Voici vos autres modèles** de l'écran. Faites défiler la page vers le bas pour afficher cette section, si nécessaire. Pour configurer un groupe de langues pour un modèle, développez son bouton **Groupe** .



La fonction **Groupe** ouvre la page intitulée **Grouper ce qu'il y a dans ces modèles**. Vous pouvez développer la liste des modèles secondaires possibles, puis sélectionner le bouton **Enregistrer** . Tous les nouveaux groupes sont affichés dans la section supérieure de **Examinez la façon dont nous avons regroupé vos modèles**, après actualisation de la page.



Remarque :
Le temps nécessaire au système pour regrouper vos modèles dépend du nombre et de la taille de vos modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduire un modèle multilingue

Ajouter une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l'une des options de traduction suivantes pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à Infrastructure de localisation .
- Dans le périmètre de votre application cible, créez un modèle de langue primaire ou utilisez un modèle primaire existant.
- Le multilinguisme est disponible pour Agent virtuel et Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

Remarque :
Le rôle nlu_editor ne peut pas lancer la traduction d'un modèle, car le nlu_editor n'a pas l'autorisation de créer un nouveau modèle. Consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La traduction d'un modèle crée un modèle secondaire de la langue de votre choix, dans le même périmètre de l'application que le modèle primaire.

Le modèle secondaire contient le même contenu que le modèle primaire. Toutefois, les intentions du modèle secondaire sont désactivées et doivent être examinées avant la publication du modèle secondaire.

Pour traduire un modèle primaire et créer un modèle secondaire, vous devez choisir un mode de traduction. Les modes apparaissent dans l'interface utilisateur sous forme de cartes individuelles que vous utilisez à l'étape 4 de cette procédure. Les cartes activées apparaissent entourées d'une fine bordure verte. Seules les cartes activées peuvent être sélectionnées comme mode de traduction. Pour les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* , la sélection du bouton **Ajouter** sur une carte activée lance la traduction.

Le mode *Aucune traduction* est actif par défaut et disponible pour toutes les langues. Toutefois, les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* ne sont activés que lorsque les paramètres LF (Localization Framework) pour la langue secondaire sont en place.

Remarque :
Avant d'ajouter un nouveau modèle dans une langue secondaire, vous devez vous assurer que les Infrastructure de localisation paramètres (LF) pour la langue secondaire sont renseignés.

Mode de traduction	Description
Utiliser l'IA	Traduisez à l'aide de fournisseurs d'intelligence artificielle tels que Google. La sélection de la carte crée un modèle secondaire traduit. Les traductions automatiques peuvent être incorrectes ou trop littérales, alors vérifiez l'exactitude du contenu traduit. Pour plus d'informations, voir Traduction dynamique . Pour activer le mode *Utiliser l'IA* , Infrastructure de localisation doit être configuré et activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de traduction	Description
Utiliser un tiers	Demandez une traduction par une équipe de traducteurs professionnels. Lorsque vous sélectionnez ce mode, une tâche LF est créée en fonction des paramètres du groupe de langues LF pour la langue secondaire. Une fois les traductions terminées, le modèle traduit est créé et prêt à être révisé. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation et modes de traduction .
Aucune traduction	Faire défaut. Traduisez manuellement votre langue principale vers une langue secondaire. Le choix de ce mode crée un brouillon de modèle secondaire avec les noms d'intention identiques à celui du modèle primaire. Ces intentions sont désactivées par défaut et vous devez saisir vos énoncés manuellement. Les noms des intentions et les noms des entités importés à partir du modèle primaire ne sont pas modifiables. Les noms des entités que vous créez directement dans le modèle secondaire sont modifiables. Ce mode est également utile si vous souhaitez d'abord rédiger et enregistrer le modèle principal, puis traduire vos énoncés ultérieurement.

Les modèles multilingues sont pris en charge dans 17 langues.

Remarque :
Certains de ces langages ne prennent en charge que les intentions, pas les entités. Si la langue est une langue d'intention uniquement, vos entités de modèle primaires ne seront ni traduites ni copiées. Pour plus d'informations, consultez NLU Prise en charge linguistique.

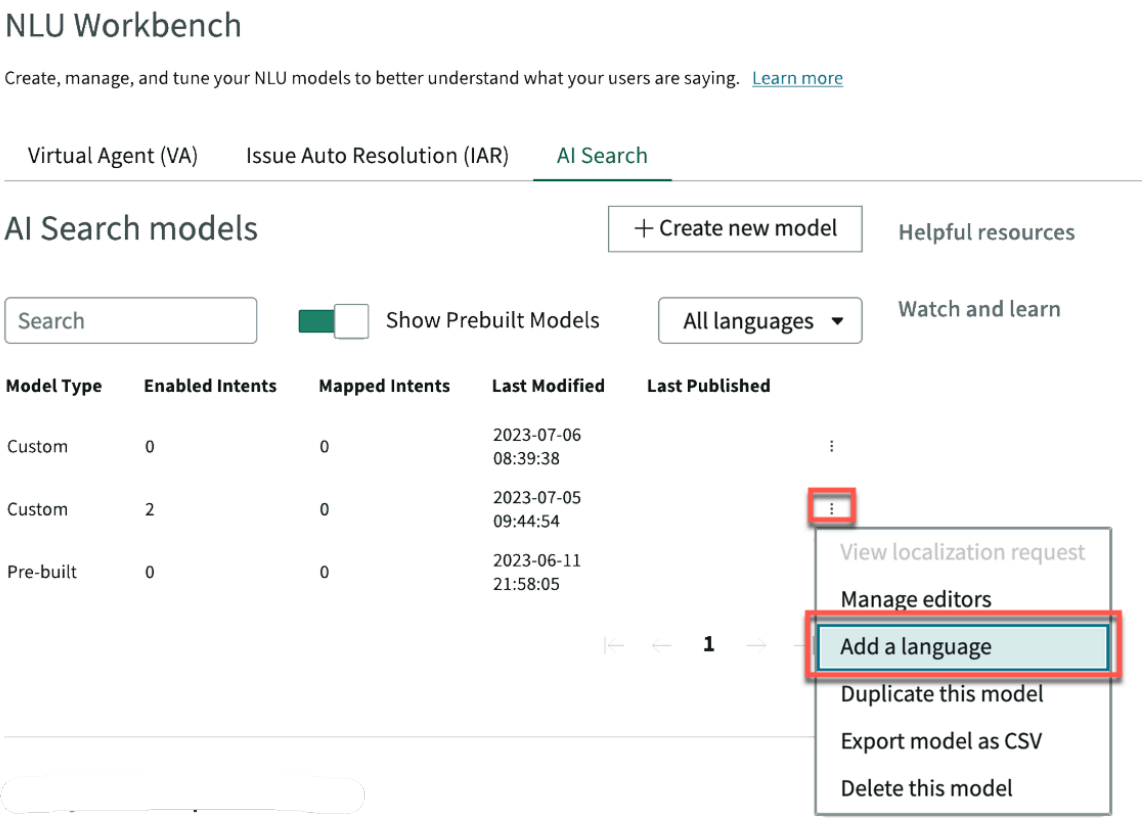
Dans cet exemple de scénario, votre modèle primaire utilise la langue anglaise et vous ajoutez une version en français, sans traduire les énoncés.

Procédure

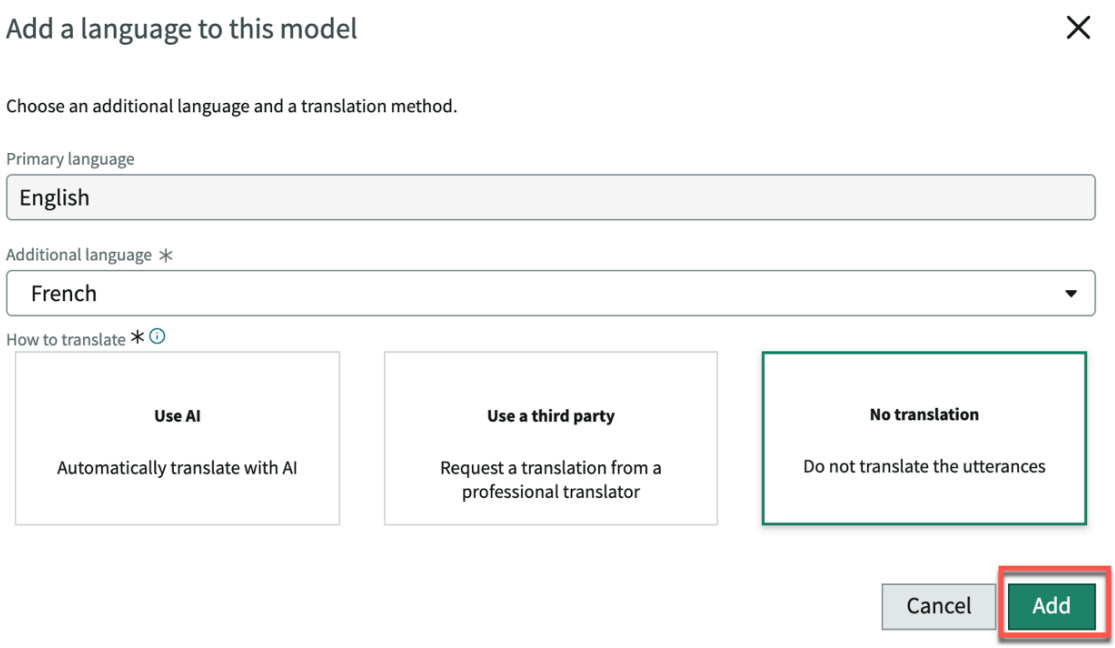
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet Recherche IA .
2. Identifiez un modèle primaire auquel vous souhaitez affecter une langue secondaire.
3. Dans la ligne du modèle principal, sélectionnez le menu Autres options, puis sélectionnez **Ajouter une langue**.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être faire défiler vers la droite pour trouver le menu Autres options.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la fenêtre **Ajouter une langue à ce modèle** , choisissez la langue souhaitée pour le modèle secondaire et la méthode de traduction.



5. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .
Le modèle secondaire est créé et la phase **Générer et former votre modèle** du modèle secondaire se charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez choisi d'activer le modèle sans traduction, vous devez saisir manuellement des énoncés de formation pour chaque intention. Si vous choisissez d'utiliser un logiciel ou un traducteur tiers, vous devez vérifier les traductions avant de pouvoir continuer à travailler sur le modèle.

La saisie des énoncés de formation et l'examen des modèles secondaires peuvent être délégués aux utilisateurs disposant du rôle nlu_editor. Pour plus d'informations, consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle et Résoudre les problèmes d'intention.

Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire

Activez et désactivez les intentions dans vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) pour les rendre actives ou inactives. Désactivez les intentions lorsque les éditeurs ou les administrateurs modifient, révisent ou mettent à jour son contenu et ses traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : nlu_admin ou nlu_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

NLU Les administrateurs et NLU les éditeurs peuvent activer ou désactiver les intentions dans les modèles secondaires. Si une intention est désactivée, le modèle ne l'utilise pas pour faire des prédictions. Cependant, il n'est pas non plus accessible par les ServiceNow applications utilisant le modèle, telles que Agent virtuel ou Rechercher.

L'état d'une intention est représenté dans la colonne **Activé** .

Liste d'intentions

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	

L'activation des intentions fonctionne de la manière suivante :

- Les intentions créées dans les modèles primaires sont actives par défaut.
- Les intentions des modèles primaires sont automatiquement créées, mais pas activées, dans leurs modèles secondaires (importation en attente).
- La désactivation d'une intention dans le modèle primaire désactive l'intention correspondante dans tous les modèles secondaires.
- Si une intention est désactivée dans le modèle primaire, elle ne peut pas être réactivée dans un modèle secondaire.
- L'activation d'une intention désactivée dans le modèle primaire n'active pas les intentions correspondantes dans les modèles secondaires.
- La désactivation des intentions dans les modèles secondaires n'a aucun effet sur le modèle primaire ou les autres modèles secondaires.
- Les intentions de modèle secondaire marquées avec *Requiert une revue* sont désactivées par défaut.
- Si vous désactivez une intention de modèle primaire mappée à une Agent virtuel rubrique (VA), un message de confirmation s'affiche.
- Si vous désactivez une intention de modèle secondaire mappée à une rubrique VA, un message de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

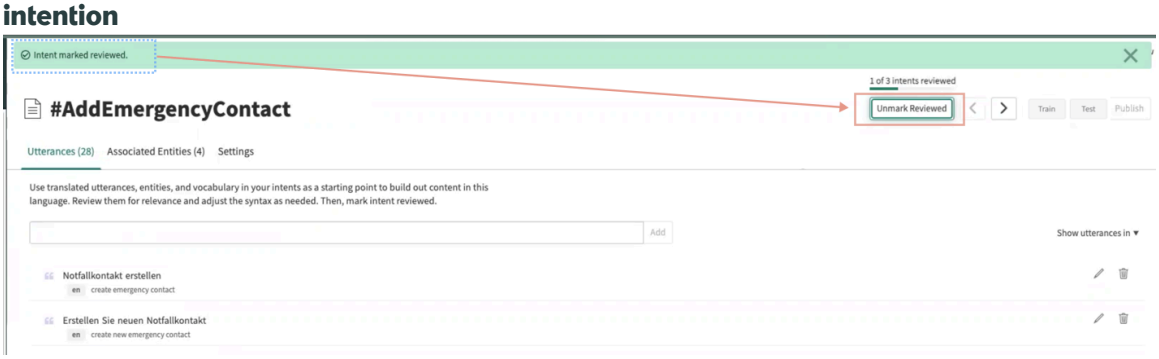
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les administrateurs NLU peuvent activer et désactiver les intentions dans n'importe quel modèle.
- Les éditeurs NLU ne peuvent activer et désactiver les intentions que pour les modèles auxquels ils sont affectés.

La désactivation des intentions donne aux éditeurs le temps de vérifier les traductions des intentions et de les mettre à jour si nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait du contenu, activez l'intention pour le rendre accessible à d'autres NLU modèles et ServiceNow applications.

Dans cet exemple de révision, vous avez une liste d'intentions désactivées à l'état *Requiert une revue* . L'objectif de cette tâche est d'examiner le contenu traduit pour un modèle secondaire. Lorsque vous avez terminé votre révision, ou si le contenu est correct tel quel, vous cliquez sur *Marquer comme examiné.* Cela fait passer l'intention à l'état *Revu* . Vous pouvez également annuler l'état *Marquer comme révisé* pour une intention en cliquant sur le bouton **Annuler le marquage comme révisé** , mais uniquement si vous restez sur l'écran Intention. Si vous quittez l'écran prématurément, le bouton **Annuler le marquage comme révisé** disparaît et vous ne pourrez pas le récupérer.

Basculer entre les états Révisé et Annuler le marquage comme révisé pour une intention



La révision éditoriale comprend également la section Vocabulaire sur l'écran Modèle, où le vocabulaire qui a été traduit du modèle primaire vers le modèle secondaire est marqué d'un point orange et de l'état *Requiert une revue* . Vous pouvez modifier ou supprimer les éléments de vocabulaire, même s'ils sont en cours de révision. Après avoir révisé le vocabulaire et mis à jour les traductions si nécessaire, vous pouvez toutes les marquer en même temps en cliquant sur le bouton *Marquer tout révisé* . Cette action fait disparaître le point orange de la section Vocabulaire de l'écran Modèle.

Remarque :
Les boutons **Former** et **Essayer** de l'écran de modèle sont désactivés jusqu'à ce que le vocabulaire soit révisé et que les intentions à l'état *Requiert une revue* soient examinées ou désactivées.

Éléments à examiner



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous avez appliqué le mode Utiliser la traduction de *logiciel* pour traduire un modèle secondaire en japonais. Étant donné que la traduction n'a pas encore été révisée, le système marque les intentions et le modèle avec l'état *Requiert une revue* . Lorsqu'un modèle est à l'état *Requiert une revue* , il ne peut pas être formé, testé ou publié. Lorsqu'il quitte l'état *Requiert une revue* , vous pouvez former et tester le modèle.

Remarque :
Un NLU éditeur ne peut pas créer ni publier de modèle. Seul l'administrateur a l'autorisation NLU de le faire.

Dans cet exemple de procédure, vous examinez les intentions d'un modèle une par une.

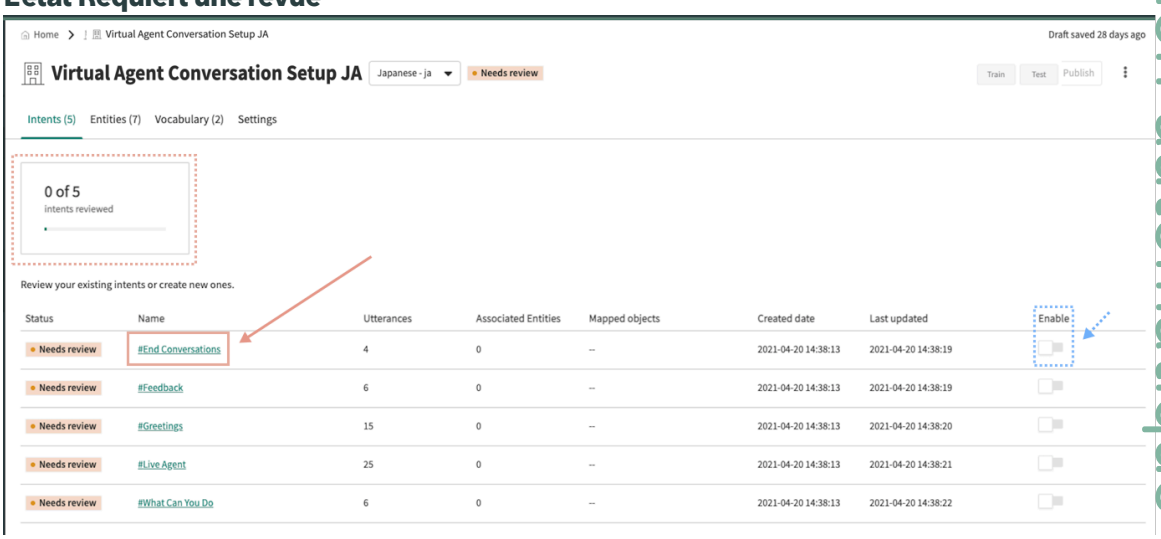
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Localisez l'un de vos modèles secondaires qui a déjà été traduit.

   Dans cet exemple de scénario, vous localisez le modèle *JA de configuration de conversation d'Agent virtuel* , comme illustré dans l'image ci-dessous.

   Dans la section Intentions du modèle, vous trouverez une liste de cinq intentions marquées avec l'état *Requiert une revue* . Au-dessus de la liste des intentions, il y a aussi une boîte qui affiche un décompte des intentions qui doivent être examinées.

L'état Requiert une revue



3. Cliquez sur un nom d'intention pour accéder au contenu de l'intention.
   Dans ce scénario, cliquez sur le nom de l'intention **#End Conversations** .
4. Examinez les traductions dans les langues secondaires des énoncés, des entités et du vocabulaire du modèle, puis mettez à jour le contenu selon vos besoins.
   Lorsque vous avez terminé l'examen de l'intention, le bouton *Marquer comme révisé* s'affiche.
5. Cliquez sur **Marquer comme examiné.**
   Résultat : le système met à jour l'intention des **conversations #End** de l'état *Marquer comme révisé* à l'état *Revu* . En outre, la zone Intentions examinées modifie son nombre d'exécutions de *0 sur 5* à *1 sur 5*.
6. Si vous êtes satisfait de votre examen d'intention, cliquez sur le bouton **Activer** afin que l'intention soit disponible et accessible par n'importe quelle application, telle que Agent virtuel (VA) ou Search.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Répétez les étapes 1 à 6 pour les quatre intentions restantes dans la liste. Au fur et à mesure que chaque examen d'intention est terminé et marqué avec l'état *Examiné* , le nombre d'exécutions dans la zone Intentions examinées augmente pour atteindre *5 sur 5*.

Affecter un NLU éditeur à un modèle

Affectez un éditeur pour réviser les traductions de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) et modifier le contenu du modèle. Déléguez la maintenance, les tests et l'optimisation du contenu du modèle à un éditeur.

Avant de commencer

- Créez un modèle ou utilisez un modèle existant. Pour la vérification de la traduction, créez des modèles primaires et secondaires (traduits). Pour plus d'informations sur les groupes de modèles multilingues, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.
- Affectez le rôle nlu_editor aux utilisateurs. Voir Affecter un rôle à un utilisateur .
- Rôle requis : nlu_admin. Le nlu_editor ne peut pas affecter un autre éditeur aux modèles.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nlu_admin peut déléguer le travail de contenu de modèle à un nlu_editor. Affectez des spécialistes linguistiques en tant qu'éditeurs pour examiner la cohérence entre les modèles primaires et secondaires (traduits), ou localisez davantage la traduction en modifiant les intentions et les énoncés. Déléguez la maintenance du contenu d'un modèle existant, sans affecter l'état publié du modèle.

Le nlu_editor peut effectuer ce qui suit lorsqu'il est affecté à un modèle :

- Former et tester le modèle.
- Exporter un modèle NLU en tant que CSV.
- Lorsqu'un modèle ou une intention est à l'état **Requiert une revue**, l'éditeur peut le marquer comme **Revu.**
- Modifiez le seuil de confiance du modèle.
- Modifiez le nom et la description du modèle dans **Paramètres**.
- Examinez, modifiez et approuvez les énoncés traduits.
- Ajouter, modifier et supprimer des énoncés de formation.
- Annotez les énoncés de formation (ajoutez des références à Vocabulaire NLU et Entités NLU).
- Mettre à jour les propriétés de l'entité (à l'exception du nom de l'entité dans un modèle secondaire).
- Ajoutez, modifiez ou supprimez le vocabulaire du modèle.
- Afficher le module **Sources de vocabulaire** (lecture seule).
- Ajouter, activer et désactiver dans les Intentions NLU modèles primaires et secondaires.
- Résoudre les intentions contradictoires ; Accédez également au Revue de conflit inter-modèles module.
- Affichez le Détection de non-pertinence dans NLU module.
- Ajouter, modifier ou supprimer un énoncé de test dans un jeu de tests ; Accédez également au Test de lot pour modèles multiples module.

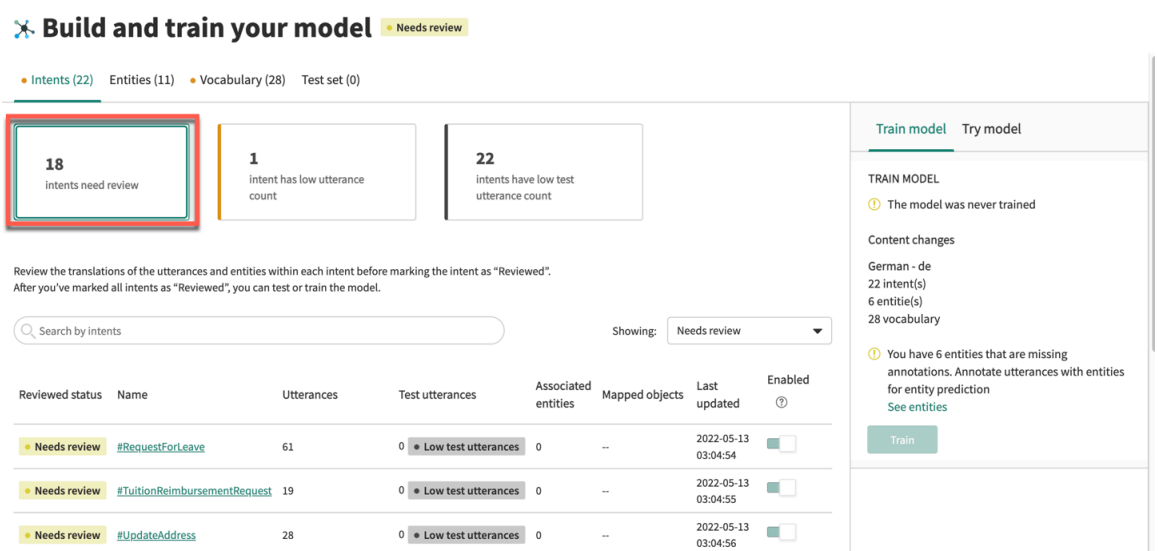
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'éditeur doit être affecté à un modèle et dans le périmètre de l'application du modèle pour effectuer ces actions, sauf indication contraire.

Le nlu_editor ne peut pas effectuer ce qui suit :

- Créer, ajouter, publier ou supprimer un modèle.
- Dupliquer un modèle.
- Traduire un modèle (lancer la traduction d'un modèle secondaire).
- Importez le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire (traduit).
- Synchronisez ou modifiez les sources de vocabulaire.
- Affichez les performances du modèle.
- Fournissez des commentaires dans NLU Boucle de rétroaction d'experts.
- Gérez d'autres éditeurs, tels que l'affectation d'un éditeur à un modèle ou la suppression d'un éditeur d'un modèle.



Tout d'abord, un administrateur affecte le rôle nlu_editor à un utilisateur. Ensuite, l'administrateur NLU affecte l'éditeur à un modèle.

Lorsque vous affectez un éditeur à un modèle, vous devez le faire au niveau du modèle individuel. Vous ne pouvez pas affecter un éditeur au niveau du groupe de modèles.

Les modèles suivants ne peuvent pas être affectés à un éditeur :

- Modèles prédéfinis
- Modèles dont la traduction est en cours

Dans cet exemple de procédure, vous ajoutez un NLU éditeur à un modèle secondaire qui doit être révisé.

Procédure

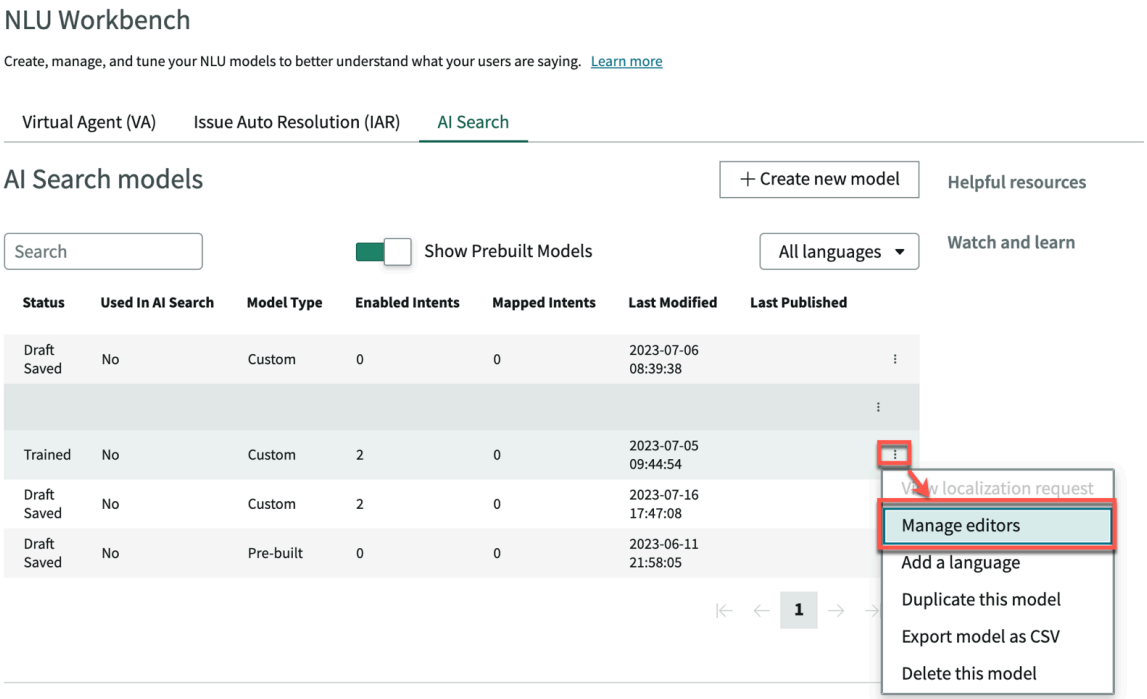
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Localisez le nom de votre NLU modèle et faites défiler jusqu'à l'extrémité droite de sa ligne.

Traduction automatique

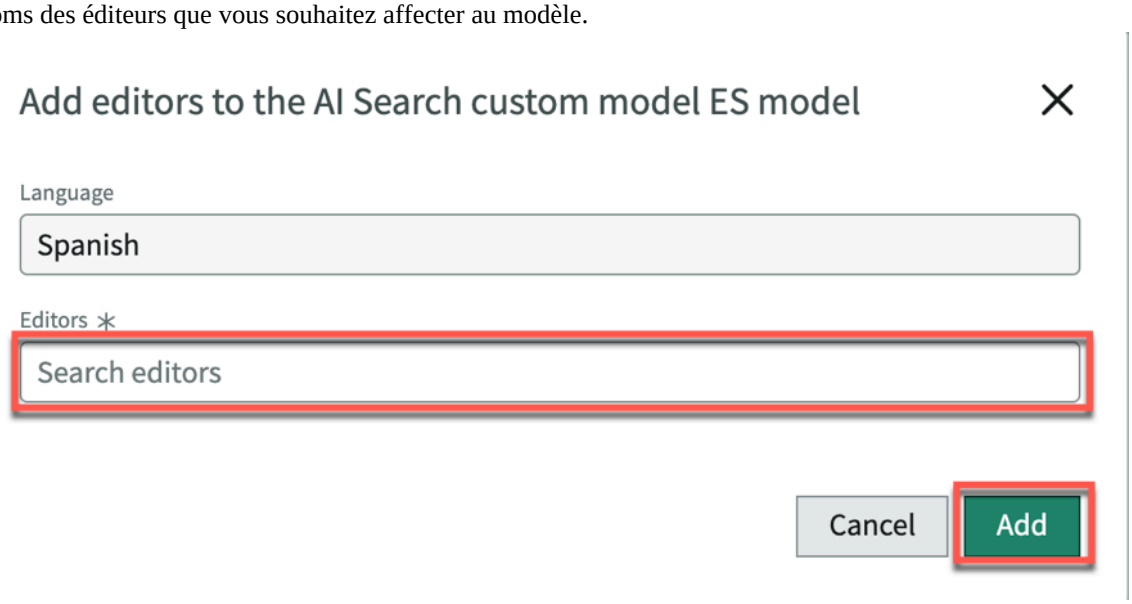
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre modèle fait partie d'un groupe multilingue, développez le groupe pour rechercher le modèle individuel. Les éditeurs ne peuvent pas être affectés à des groupes.

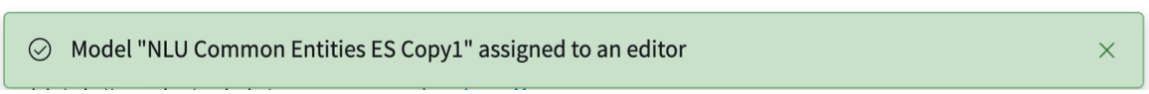
3. Sélectionnez le menu **Autres options** du modèle, puis Gérer **les éditeurs** dans la liste.



4. Dans la fenêtre **Ajouter des éditeurs** , utilisez la liste déroulante et la barre de recherche pour ajouter les noms des éditeurs que vous souhaitez affecter au modèle.



5. Sélectionnez **Ajouter**.
L'éditeur est affecté au modèle. Une bannière d'accusé de réception s'affiche en haut de l'écran. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez cette procédure.



Que faire ensuite

Affectez plus d'éditeurs au modèle, si nécessaire. Vous pouvez affecter jusqu'à quatre éditeurs à un modèle à la fois. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez la procédure ci-dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur NLU , assurez-vous que vos éditeurs disposent de ce dont ils ont besoin pour examiner et modifier correctement les modèles.

Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire

Lorsque le contenu de votre modèle primaire NLU est mis à jour, vous pouvez importer les mises à jour directement dans les modèles secondaires.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à Infrastructure de localisation .
- Pour Agent virtuel nos modèles Recherche IA, créez ou utilisez un modèle primaire existant qui a au moins un modèle secondaire.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur.

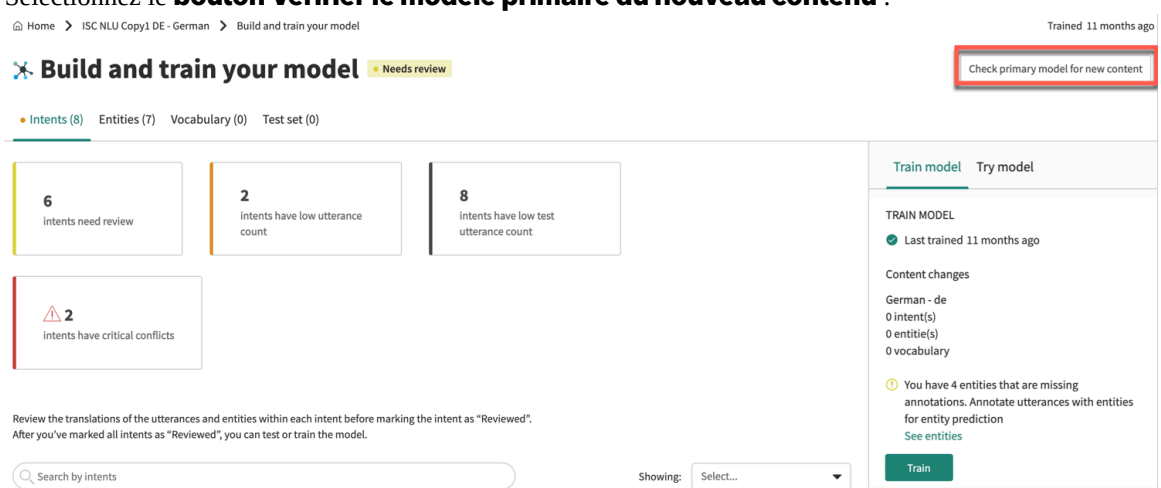
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer du contenu d'un modèle primaire vers un modèle secondaire après la traduction initiale. Si vous modifiez le modèle primaire, ces modifications peuvent être importées dans vos modèles secondaires sans avoir besoin de traduire à nouveau l'intégralité du modèle primaire.

Vous pouvez importer le contenu d'un modèle primaire uniquement dans un modèle secondaire à la fois.

Procédure

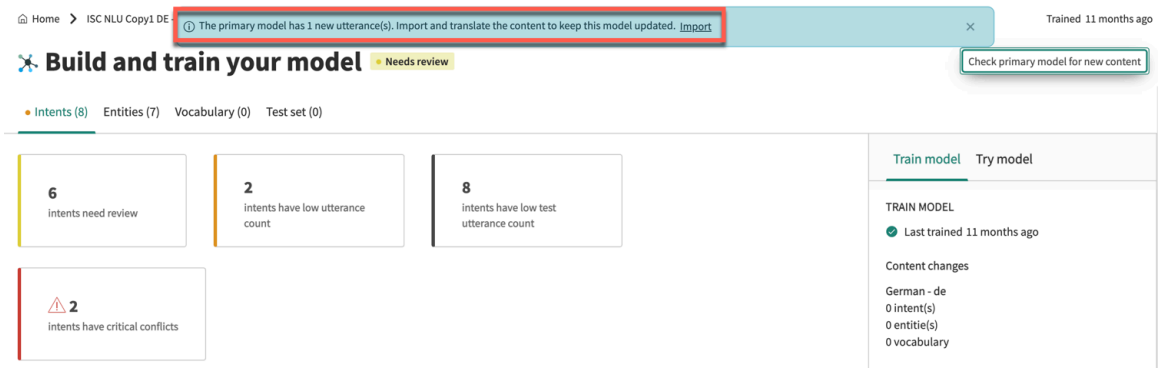
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Accédez à un modèle secondaire qui a été traduit sous le modèle primaire, puis dans **Créer et former votre modèle**, sélectionnez **Afficher la phase**.
   Par défaut, vous êtes redirigé vers l'onglet **Intentions** .
3. Sélectionnez le **bouton Vérifier le modèle primaire du nouveau contenu** .



Traduction automatique

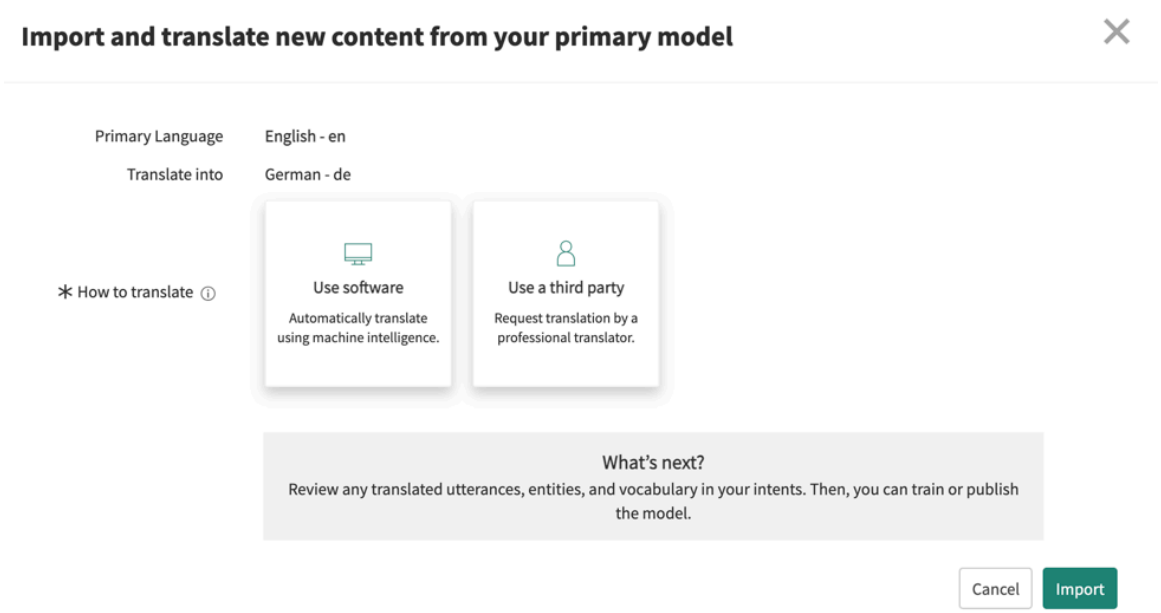
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La bannière *Importer et traduire le contenu pour maintenir ce modèle à jour* apparaît en haut de l'écran, ainsi qu'un résumé des mises à jour dans le modèle primaire.



Remarque :
Par défaut, les intentions nouvellement importées sont désactivées dans les modèles secondaires. Activez manuellement toutes les intentions importées.

4. Dans la bannière, sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre **Importer et traduire du nouveau contenu à partir de votre modèle principal** , choisissez une méthode de traduction et sélectionnez **Importer**.



La traduction du nouveau contenu commence. Une fois terminé, le contenu traduit doit être révisé.

Que faire ensuite

Assurez-vous que chacun de vos modèles secondaires reçoit le nouveau contenu du modèle primaire. Examinez tout le nouveau contenu traduit avant de publier les modèles secondaires.

Agent virtuel et Console NLU intégration

Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Si vous avez Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez continuer à utiliser vos rubriques existantes NLU et les migrer vers de nouvelles rubriques LLM à l'aide de la fonctionnalité de migration de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur la migration des rubriques, reportez-vous à la section Migrate NLU topics to LLM topics .

Tâches de configuration de l'intégration, rôles et détails

Lorsque les Agent virtuel administrateurs créent et configurent leurs rubriques de conversation, ils doivent d'abord créer leur NLU modèle et ses intentions associées dans le Console NLU. Cette action nécessite qu'ils utilisent le Console NLU rôle administrateur ou nlu_admin.

En outre, ils doivent également effectuer les tâches suivantes dans Agent virtuel **les paramètres généraux**.

- Activez NLU.
- Sélectionnez le fournisseur de NLU service.
- Si vous utilisez des modèles spécifiques à NLU la langue, activez les langues pour ces modèles.

Agent virtuel Les administrateurs doivent également appliquer leur NLU modèle à une rubrique de conversation en effectuant les tâches suivantes dans Concepteur d'agent virtuel:

- Dans Propriétés de la **rubrique**, sélectionnez le NLU modèle, l'intention NLU et le comportement de changement de rubrique.
- Pour les contrôles d'entrée utilisés dans le flux de rubriques, définissez les propriétés pour l'extraction d'entité NLU .

En option, les administrateurs peuvent activer les actions de boîte de dialogue pour permettre Agent virtuel de répondre de manière flexible lorsque les utilisateurs apportent une modification au milieu d'une conversation. Les types de réponses actuellement disponibles sont Modifier, Affirmer et Annuler, en fonction des 5 derniers échanges dans la conversation. Les actions de boîtes de dialogue peuvent être configurées pour l'anglais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

uniquement, dans les propriétés de la rubrique. Pour en savoir plus, voir Dialog Acts for Virtual Agent .

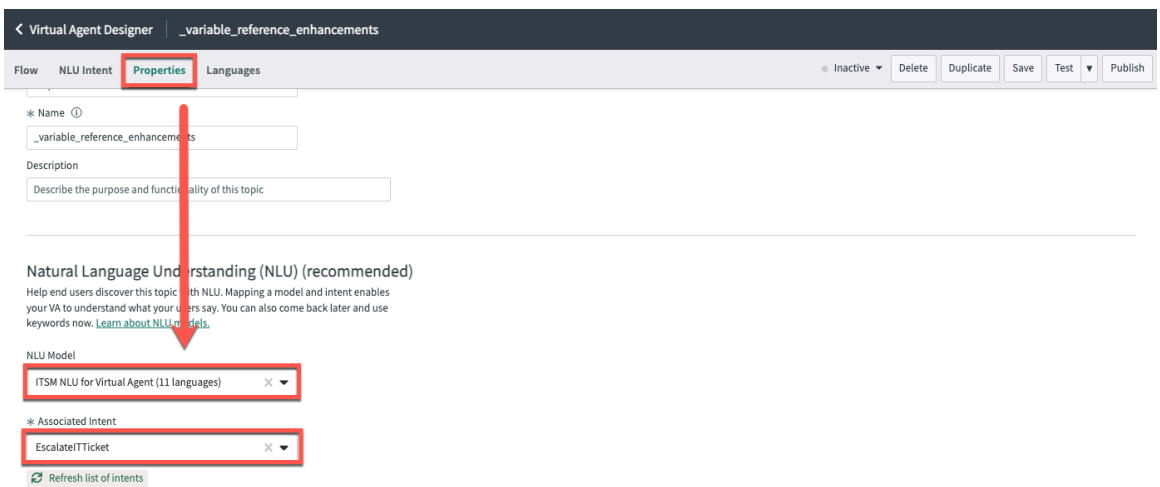
Une fois le modèle terminé et associé à une rubrique de Agent virtuel conversation, les NLU administrateurs dotés du rôle de virtual_agent_admin ou administrateur peuvent effectuer ce qui suit à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

- Mettre à jour NLU les énoncés d'intention.
- Entraînez, testez et publiez le NLU modèle.

Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel .

Publication de rubriques à partir d'Agent virtuel

Lorsque votre modèle est publié dans le Console NLU, il est prêt à être utilisé dans Concepteur d'agent virtuel. Lors de la modification d'une rubrique, cliquez sur l'onglet **Propriétés** pour sélectionner un modèle et une intention à mapper à cette rubrique.



Lorsque vous cliquez sur **Publier**, le modèle et l'intention sont mappés à cette rubrique et publiés de manière transparente.

La publication d'une rubrique avec une intention mappée échoue pour les raisons suivantes :

- Le modèle n'est pas formé ou la formation est en cours.
- Le dernier modèle formé est déjà publié avec une rubrique VA.
- L'intention n'est pas activée dans le modèle.

Console NLU : fonctionnalités avancées

Console NLU - Les fonctionnalités avancées étendent les fonctionnalités pour Console NLU vous aider à gérer et à améliorer vos modèles.

Utilisation du résumé

L'application Console NLU - Fonctionnalités avancées comprend les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Test de lot pour modèles multiples: testez de grands groupes d'énoncés par rapport à vos modèles NLU pour voir comment le modèle prédit les intentions.
- Revue de conflit inter-modèles: identifiez les intentions conflictuelles au sein des modèles ou entre eux afin d'améliorer les performances des modèles.
- NLU Performance du modèle: utilisez NLU les performances des modèles pour voir dans quelle mesure vos modèles ont prédit les intentions en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.
- NLU Boucle de rétroaction d'experts pour l'Agent virtuel : fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée afin d'aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.
- Détection de non-pertinence dans NLU: formez vos Agent virtuel modèles pour ignorer les énoncés qui ne sont pas pertinents.
- Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU (Boucle de rétroaction d'experts pour IAR) : fournissez des commentaires à votre modèle ITSM Résolution automatique des problèmes pour améliorer ses prédictions.

Une fois l'application installée et activée, Performance du modèle, Boucle de rétroaction d'experts pour VA et Boucle de rétroaction d'experts pour IAR apparaissent sous **Tout** > **Console NLU**. Le test par lots multi-modèles et la revue de conflit inter-modèles apparaissent sous **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Installation

Console NLU - Les fonctionnalités avancées sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour obtenir des instructions sur l'achat et le téléchargement, reportez-vous à la section Installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Remarque :
L'application disponible Détection d'intention ServiceNow Store est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées

Fonctionnalités connexes

Installer Console NLU : fonctionnalités avancées

Vous pouvez installer l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Console NLU - Fonctionnalités avancées dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Console NLU - Fonctionnalités avancées nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Modules d'extension ServiceNow requis

Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Active diverses options de l’intelligence prédictive et de l’apprentissage machine pour les modèles d’entraînement. Consultez Intelligence prédictive.

Console NLU - Core (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Reportez-vous à la rubrique Activez le Console NLU.

Console NLU (com.snc.nlu_studio)

Créez et formez des modèles NLU. Reportez-vous à Activez le Console NLU.

Rôle requis : admin

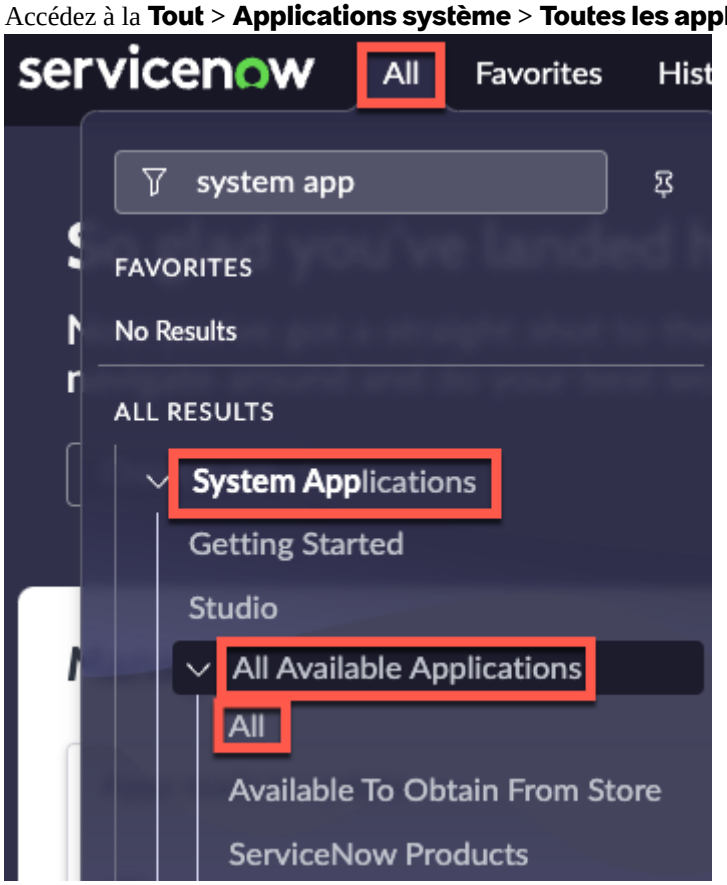
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

L'application disponible ServiceNow Store suivante est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées :

Détection d'intention

Découvrez les intentions des utilisateurs à partir des demandes, des incidents ou des tickets pour aider à maximiser la déviation avec Agent virtuel et NLU. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension com.snc.nlu.workbench.advanced , y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Clusters ignorés des performances NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contient des informations sur la grappe ignorée. Rempli lorsque l'utilisateur clique sur **Ignorer**.
Résultat du test par lot NLU [nlu_batch_test_result]	Contient les résultats analysés d'un test par lots, y compris chaque énoncé et intention prédite.
Exécution du conflit NLU [nlu_conflict_execution]	Stocke les informations relatives à chaque exécution d'une analyse de conflit pour une définition donnée.
Définition d'exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contient des informations de base relatives à l'exécution du test par lots.
Exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contient des informations relatives à chaque exécution du test par lots.
Résultat du conflit NLU [nlu_conflict_result]	Stocke les résultats complets d'une exécution d'analyse de conflit.
Énoncé du test par lots NLU	Contient les énoncés utilisés pour un jeu de tests. Renseigné par le jeu d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[nlu_batch_test_utterance]	
Jeu du test par lot NLU [nlu_batch_test_set]	Inclut les informations pour le test par lots. Référencé par l'enregistrement d'énoncé et la définition d'exécution.
Trace de l'énoncé de performances NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contient des informations sur les énoncés ajoutés à une intention.
Définition du conflit NLU [nlu_conflict_definition]	Contient les détails du modèle NLU ou de la paire de modèles utilisés pour le conflit.
Définition de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_definition]	Prend en charge IAR le syntonisation du modèle .Console NLU
Exécution de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_execution]	Stocke les enregistrements de chaque instance de syntonisation Console NLUdu IAR modèle.
Commentaire utilisateur étiquette ML [ml_label_user_feedback]	Stocke les énoncés marqués *Requiert une revue*.

Rôle installé

Console NLU - Fonctionnalités avancées

Rôle	Description
Administrateur des commentaires NLU [nlu_feedback_admin]	Étiquetage des données (commentaires NLU) Rôle administrateur : pour gérer l'étiquetage des données entre les modèles, ainsi que la possibilité d'optimiser les modèles

Test de lot pour modèles multiples

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un large ensemble d'énoncés pour évaluer les performances des modèles. Ajoutez des jeux de tests, testez plusieurs modèles et consultez les résultats des tests.

Utilisation du résumé

Utilisez le test par lots pour modèles multiples pour créer et charger des jeux de tests composés d'énoncés et de leurs intentions attendues. Vous pouvez ensuite exécuter des tests sur vos modèles NLU.

Le test par lots pour modèles multiples fonctionne avec les modèles pour toutes les langues NLU prises en charge. Consultez NLU Prise en charge linguistique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation

Le test par lots multi-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser le test par lots pour modèles multiples, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Jeux de tests

Les jeux de tests sont des listes d'énoncés et d'intentions correspondantes. Créez un jeu de tests à l'aide d'une table dans un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel). La table doit contenir deux colonnes : une pour les énoncés et une pour l'intention attendue. Votre jeu de tests peut inclure jusqu'à 10 000 lignes.

Pour tirer le meilleur parti du test de vos modèles NLU, vos jeux de tests doivent inclure des énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Les énoncés de test doivent être dans la même langue que le modèle à tester. Le jeu de tests doit également inclure des énoncés sans intention attendue. L'inclusion d'énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés qui ne sont pas pertinents et ne devraient pas avoir d'intention prédite.

En incluant ces types d'énoncés, le test évalue mieux la capacité du modèle à percevoir les intentions et à répondre à vos utilisateurs. Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions des modèles, vous pouvez toujours exécuter le test, mais le seuil recommandé peut ne pas être optimal.

Remarque :
Certains énoncés de test sont ignorés pendant le test si leur intention attendue ne correspond à aucune intention des modèles.

Pour créer un jeu de tests, reportez-vous à la section Créer un jeu de tests.

Une fois que vous avez un jeu de tests, vous pouvez tester les modèles NLU formés. Pour commencer les tests, reportez-vous à la section Exécuter un test de lot multimodèle.

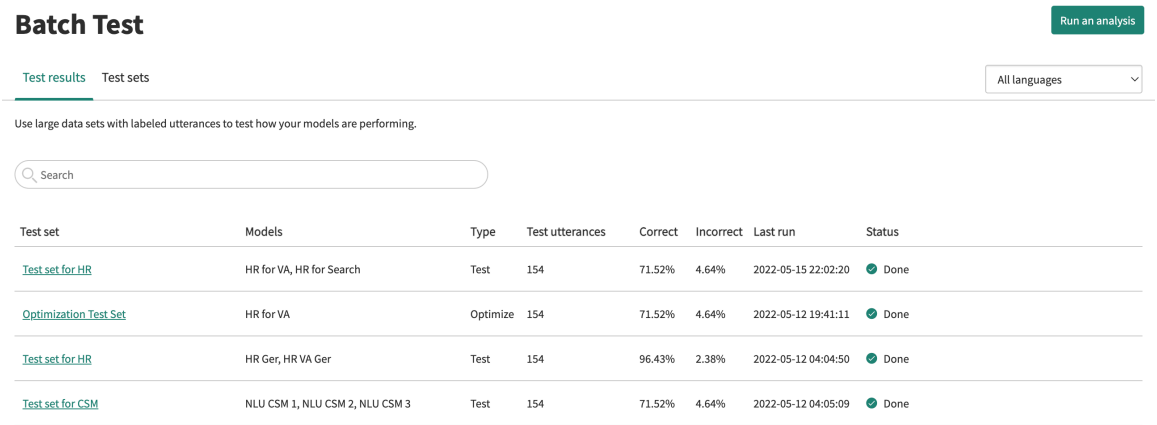
Après avoir exécuté un test, vos résultats apparaissent sur la page **Résultats du test** .

Résultats des tests

La page **Résultats des tests** répertorie vos tests terminés et en cours. En un coup d'œil, la page de résultats affiche les modèles testés, le nombre d'énoncés et les pourcentages de prédiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour afficher les détails d'un résultat de test, cliquez sur le nom du jeu de tests.

La page **Vue d'ensemble** affiche des informations récapitulatives sur les résultats et comprend un graphique avec une répartition des prédictions.

La **section Intentions à surveiller (modèle actuel)** affiche les 5 premières intentions manquées et incorrectes. Cliquez sur le nom de l'intention pour explorer les énoncés de test qui ont été prédits de manière incorrecte. Utilisez ces informations pour améliorer le modèle.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie les informations sur chaque énoncé qui a été testé. À partir d'ici, vous pouvez voir le résultat de la prédiction et la confiance par modèle pour chaque énoncé. Filtrez les résultats à l'aide de la barre de recherche ou en interagissant avec les outils de filtrage et les en-têtes de colonne.

Vous pouvez également exporter les résultats des tests vers un fichier CSV en cliquant sur **Exporter**. Le fichier comprend les mêmes colonnes que la page de résultats détaillés.

Pour en savoir plus sur la compréhension des résultats de vos tests, reportez-vous à la section Tester et publier votre modèle.

Créer un jeu de tests

Pour créer ou compléter un NLU jeu de tests, vous pouvez charger un fichier d'énoncés de test correspondant à des intentions correctes. Utilisez le jeu de tests pour évaluer les performances de votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Core, Console NLUConsole NLU le module d'extension - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés
- Vous pouvez utiliser des jeux de tests avec NLU des modèles pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou administrateur. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) doit contenir une table qui associe vos énoncés de test aux intentions que vous attendez pour eux. Votre fichier peut contenir jusqu'à 10 000 énoncés. Assurez-vous que le fichier comporte des colonnes intitulées « Énoncé » et « Intention attendue ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour les jeux de test dans des langues autres que l'anglais, vous devez ajouter la propriété système glide.import.csv.charset avec la valeur UTF-8. Voir Propriétés des jeux d'importation .

Pour obtenir les résultats de test les plus précis, incluez les énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Assurez-vous d'avoir des énoncés de test couvrant toutes les intentions de votre modèle.

Essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test sans intention attendue. L'inclusion d'énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés non pertinents qui ne devraient pas avoir d'intention prédite.

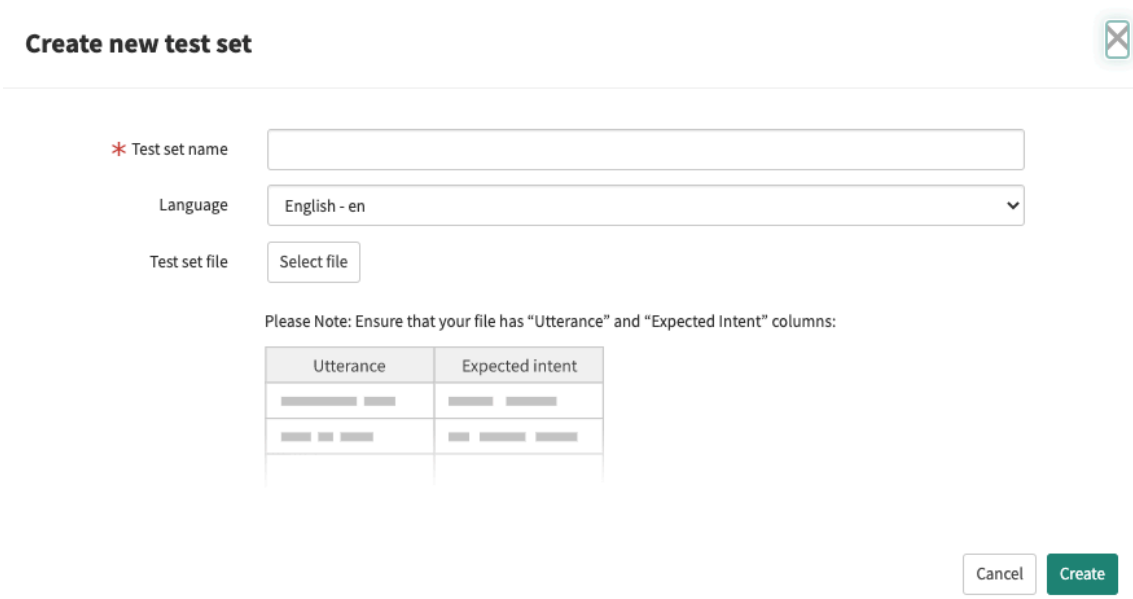
Remarque :
Pour indiquer qu'un énoncé de test dans votre fichier n'a pas d'intention attendue, la valeur de « Intention attendue » doit être vide.

Exemple de table de jeu de tests

Énoncé	Intention attendue
Laissez-moi prendre un hamburger	Commande
Je souhaite payer	Paiement
Offrez-moi quelque chose de sucré	Commande
Le restaurant est-il ouvert ?	
Un problème avec mon paiement s'est produit	Commande, paiement
Coût total	Paiement

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquer sur **Jeux de tests**
3. Cliquez sur **Créer un jeu de tests**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

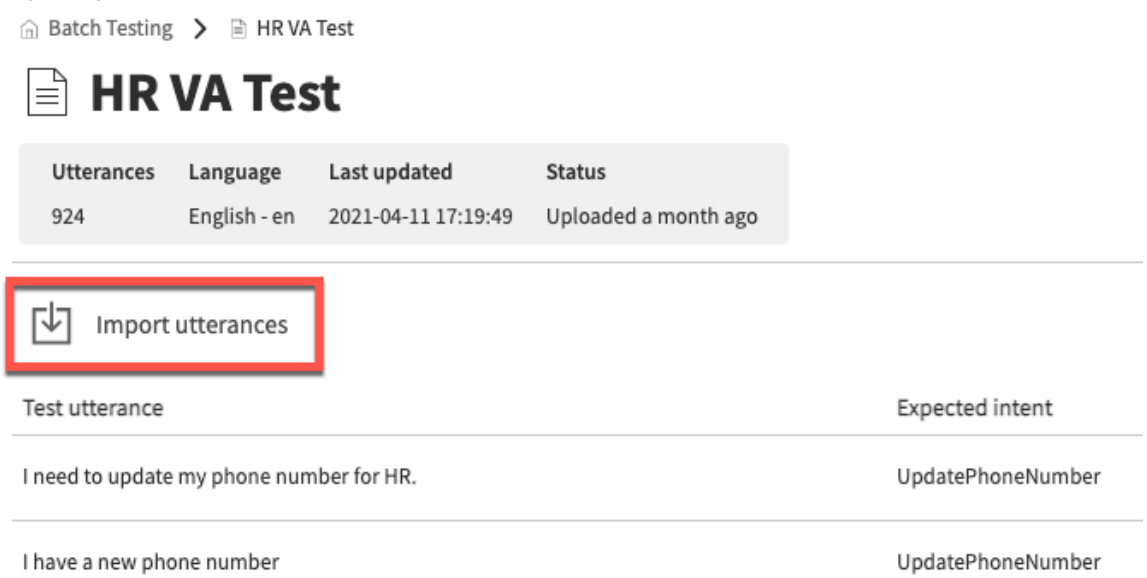
4. Choisissez un nom pour le jeu de tests.
5. Choisissez une langue.
6. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et choisissez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook).
7. Cliquez sur **Créer**.
   Votre jeu de tests apparaît dans la liste.

Que faire ensuite

Utilisez le jeu de tests pour exécuter un test sur vos modèles. Pour savoir comment, reportez-vous à la section Tester votre modèle ou Exécuter un test de lot multimodèle.

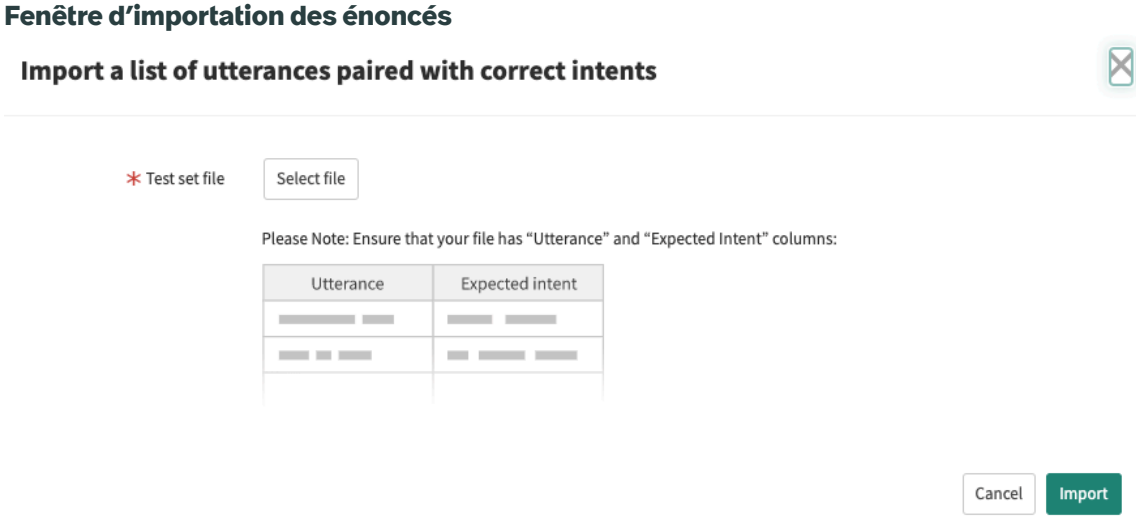
Une fois que vous avez créé un jeu de tests, vous pouvez y ajouter d'autres énoncés. Lors de l'affichage d'un jeu de tests, cliquez sur **Importer les énoncés**.

Page de jeu de tests avec bouton d'énoncés d'importation



Sélectionnez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook) avec vos énoncés supplémentaires à importer.

Fenêtre d'importation des énoncés



Cliquez sur **Importer**. Le système ajoute vos énoncés au jeu de tests. Après l'importation, réexécutez tous les tests qui utilisent le jeu de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter un test de lot multimodèle

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un jeu de tests. Évaluez la qualité de vos modèles et affinez-les pour améliorer la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Core, Console NLU le module d'extension, Console NLU le module d'extension - Fonctionnalités avancées et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Disposer d'un ou de plusieurs modèles formés pour Agent virtuel ou Recherche IA.
- Avoir un jeu de tests contenant des énoncés de test avec des intentions attendues. Voir Créer un jeu de tests ou Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_admin ou administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le rôle de nlu_editor peut exécuter des tests et modifier les énoncés de test pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le **test par lots pour modèles multiples**, vous pouvez utiliser un jeu de tests qui n'est pas le jeu de tests par défaut du modèle.

En outre, vous pouvez tester jusqu'à dix modèles à la fois à l'aide du **test par lots pour modèles multiples**. Cependant, les tests avec moins de modèles s'exécutent plus rapidement.

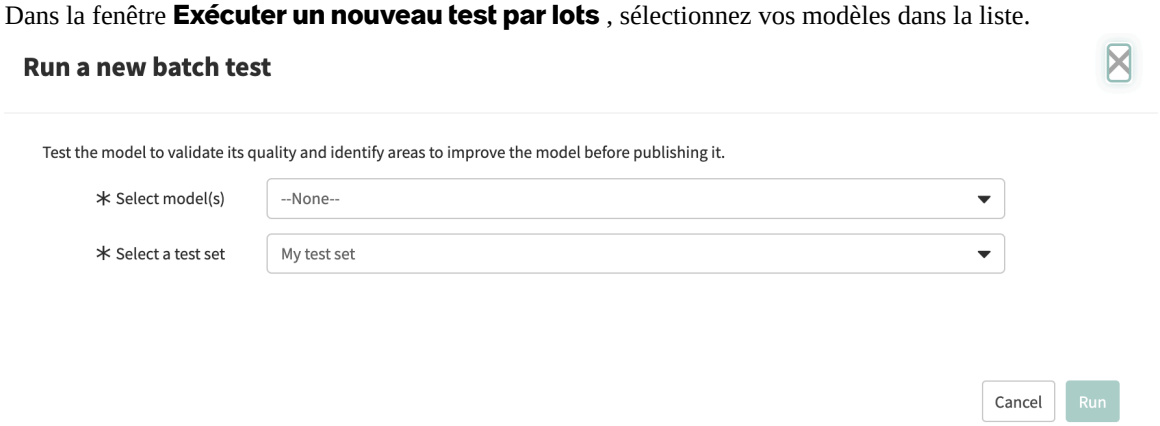
Lorsque vous testez plusieurs modèles, votre jeu de tests doit couvrir au moins 25 % du total des intentions de tous les modèles. Utilisez des jeux de tests qui contiennent des énoncés que les modèles sont susceptibles de rencontrer dans Agent virtuel ou Recherche IA.

Remarque :
Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention de vos modèles, cette intention attendue et ses énoncés de test sont ignorés. Elles ne sont pas comptabilisées ni affichées dans les résultats des tests.

Pour tester un modèle unique par rapport à son jeu de tests par défaut, utilisez la phase **Tester et publier votre modèle** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Tester et publier votre modèle.

Procédure

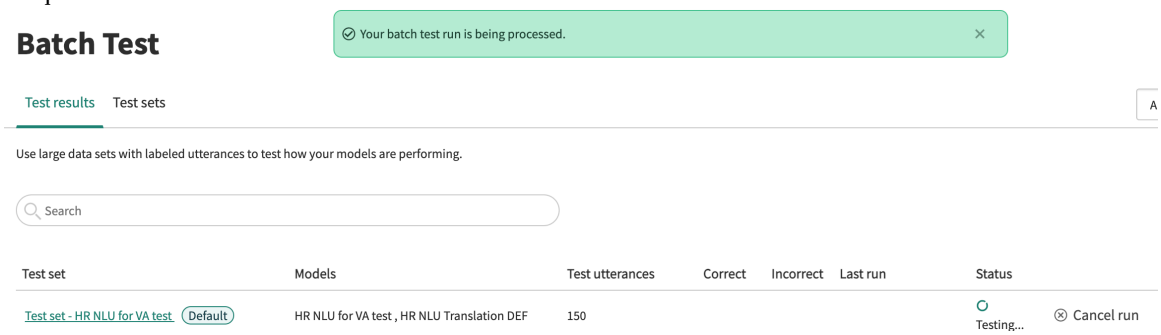
1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquez sur **Exécuter un test**.
3. Dans la fenêtre **Exécuter un nouveau test par lots** , sélectionnez vos modèles dans la liste.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un jeu de tests dans la liste.
5. Cliquez sur **Exécuter**.



Votre nouveau test s'affiche dans la liste des **résultats des tests** avec un **test en cours...** État.

Que faire ensuite

Lorsque le test par lots est terminé, son état devient **Terminé**. Vous pouvez cliquer sur le nom du jeu de tests pour afficher les résultats des tests.

Utilisez les résultats pour ajuster et améliorer vos modèles. Ensuite, exécutez à nouveau le test pour évaluer les performances.

Le test par lots peut affecter les recommandations de seuil de confiance. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Revue de conflit inter-modèles

Identifiez les intentions conflictuelles au sein des modèles ou entre eux afin de pouvoir prendre des mesures correctives, résoudre ces conflits et améliorer les performances de vos NLU modèles.

Utilisation du résumé

Lorsque le nombre d'intentions dans un modèle augmente, le champ d'application de deux intentions peut se chevaucher. Cela peut se produire lorsque les énoncés de formation dans une intention sont presque identiques aux énoncés dans une autre intention. Il peut également y avoir des intentions contradictoires entre les modèles et même les applications.

Les énoncés peuvent également être marqués comme Non pertinents, ce qui signifie qu'aucune intention ne doit être prédite. Lorsque ces énoncés non pertinents ressemblent trop à des énoncés affectés à une intention, ils s'affichent dans Conflict Review. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

Pour résoudre ces problèmes, la revue de conflit inter-modèles exécute une analyse sur vos modèles. Utilisez l'analyse pour identifier et résoudre ces problèmes avant la publication et le déploiement du modèle.

Installation

La revue de conflit inter-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser la revue de conflit inter-modèles, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Pour accéder à la revue de conflit inter-modèles, utilisez le rôle de nlu_admin ou d'administrateur. Lorsqu'il est affecté à un modèle, le nlu_editor peut résoudre les conflits dans ce modèle.

Exécution de l'analyse

L'écran Revues de conflits affiche une vue de liste de toutes les revues de conflits créées dans votre instance. Lorsqu'un examen est terminé, il est ajouté à une liste d'examens. Dans cet exemple, vous créez le premier avis dans votre instance, de sorte que lorsqu'il est terminé, il est affiché dans le décompte comme 1 sur 1 avis. Au fur et à mesure que d'autres conflits surviennent au fil du temps, vous verrez plusieurs avis dans la liste.

Les revues de conflits sont analysées sur un ou deux NLU modèles. Lorsque vous exécutez une analyse sur un modèle unique, le système affiche les intentions et les énoncés qui ne sont que dans ce modèle. Lorsque vous exécutez une analyse sur 2 modèles, le système affiche les intentions et les énoncés qui se trouvent dans les deux modèles.

Les revues de conflit s'exécutent toujours sur la dernière version formée du ou des modèles qu'ils analysent.

Les revues de conflit sont de deux types : *critique* et *modérée*. L'approche standard consiste à commencer par les plus critiques.

Lorsqu'un conflit est détecté, vous pouvez utiliser l'une des actions suivantes pour le résoudre :

- Ignorer le conflit
- Supprimer un énoncé identique ou presque identique de l'une des intentions
- Modifiez les énoncés pour les rendre plus distincts les uns des autres

Dans cet exemple de scénario, vous résolvez un conflit dans lequel deux intentions différentes contiennent exactement le même énoncé.

1. Accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Revue de conflit inter-modèles**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

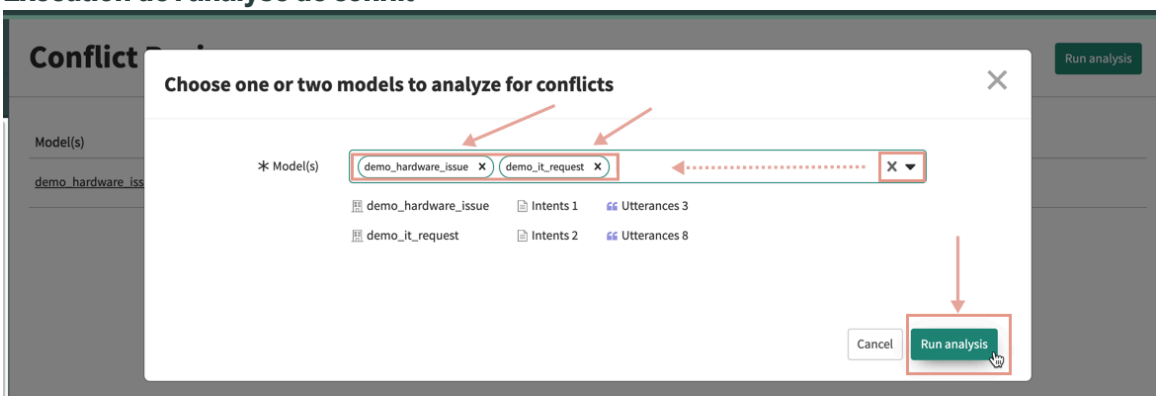
3. Dans le champ **Modèle(s)** de l'écran *Choisir un ou deux modèles à analyser* pour les conflits, sélectionnez deux NLU modèles pour l'analyse. Dans cet exemple, vous choisissez les modèles *demo_hardware_issue* et *demo_it_request* .

4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

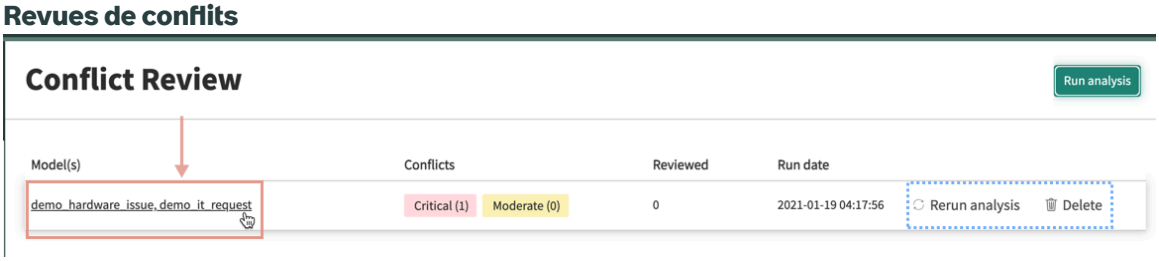
Exécution de l'analyse de conflit



L'écran Revue de conflit s'actualise pour afficher l'analyse, y compris les deux modèles que vous avez sélectionnés pour l'analyse, le nombre de conflits critiques et modérés en cours de révision, le nombre de revues terminées et la date d'exécution de l'analyse. Si vous pointez sur la colonne la plus à droite de l'écran, vous verrez des options pour réexécuter l'analyse, ou la supprimer et tout recommencer.

5. Dans la colonne **Modèle(s),** sélectionnez vos deux modèles appariés afin de pouvoir analyser l'examen.

Revues de conflits



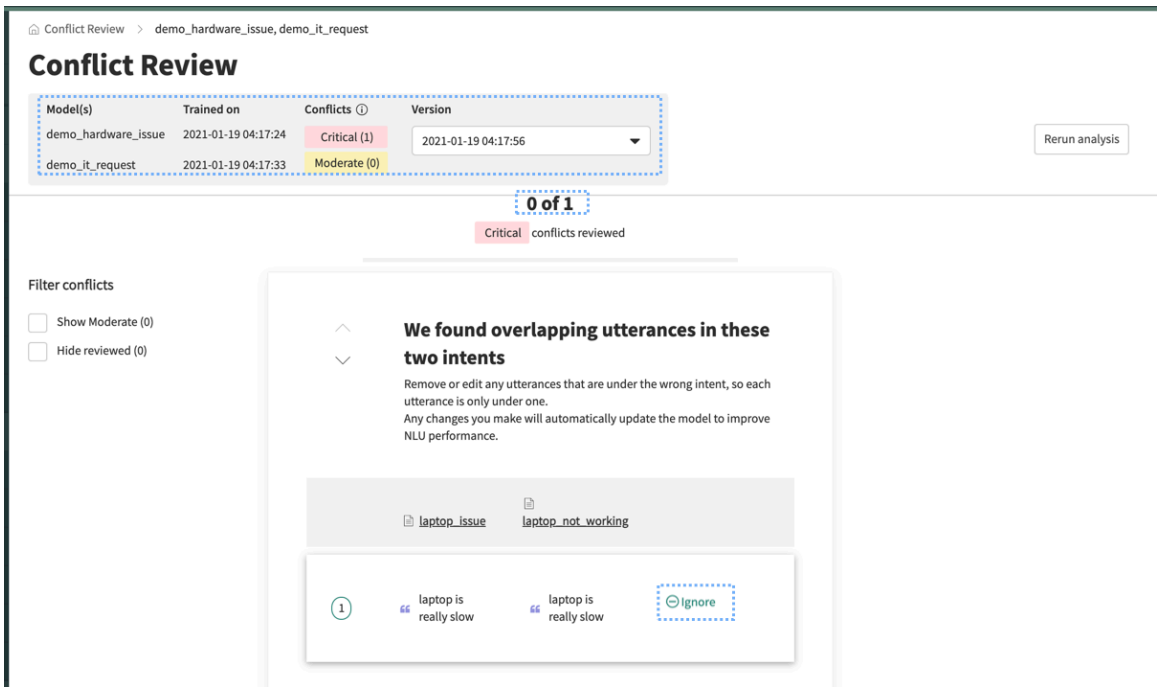
L'écran s'actualise pour afficher les détails de la revue de conflit. Notez le résumé des deux modèles que vous avez choisis pour l'analyse, leurs dates de formation les plus récentes, les types de conflits qu'ils contiennent et l'horodatage de la version de l'analyse. Notez également le nombre *de 0 sur 1* , qui indique qu'il s'agit de la première revue de conflit créée dans cette instance. Plus le système détecte de conflits au fil du temps et plus ces conflits sont examinés, plus le nombre augmente.

Si vous deviez déterminer que les énoncés de l'image ci-dessous sont bien tels quels, vous devriez cliquer sur **Ignorer**. Cliquez sur Ignorer pour indiquer au système que vous avez terminé votre révision, de sorte qu'il la marque comme révisée et passe à la revue de conflit suivante. Toutefois, dans ce scénario, vous n'ignorez pas le conflit, car les intentions qui partagent le même énoncé constituent un conflit qui mérite d'être examiné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des détails du conflit



Pour déterminer comment vous allez résoudre ce conflit, considérez les 2 noms d'intention et les énoncés identiques qu'ils partagent. Considérez quelle intention est la plus susceptible d'utiliser *l'ordinateur portable est un énoncé vraiment lent* . Si vous comparez de près les 2 noms d'intention, vous vous rendrez peut-être compte qu'un ordinateur portable qui est vraiment lent n'est pas la même chose qu'un ordinateur portable qui ne fonctionne pas. Cependant, un ordinateur portable qui est vraiment lent est en effet un problème d'ordinateur portable. Ainsi, dans cet exemple de scénario, vous décidez d'approfondir les intentions pour analyser le contexte de leurs autres énoncés.

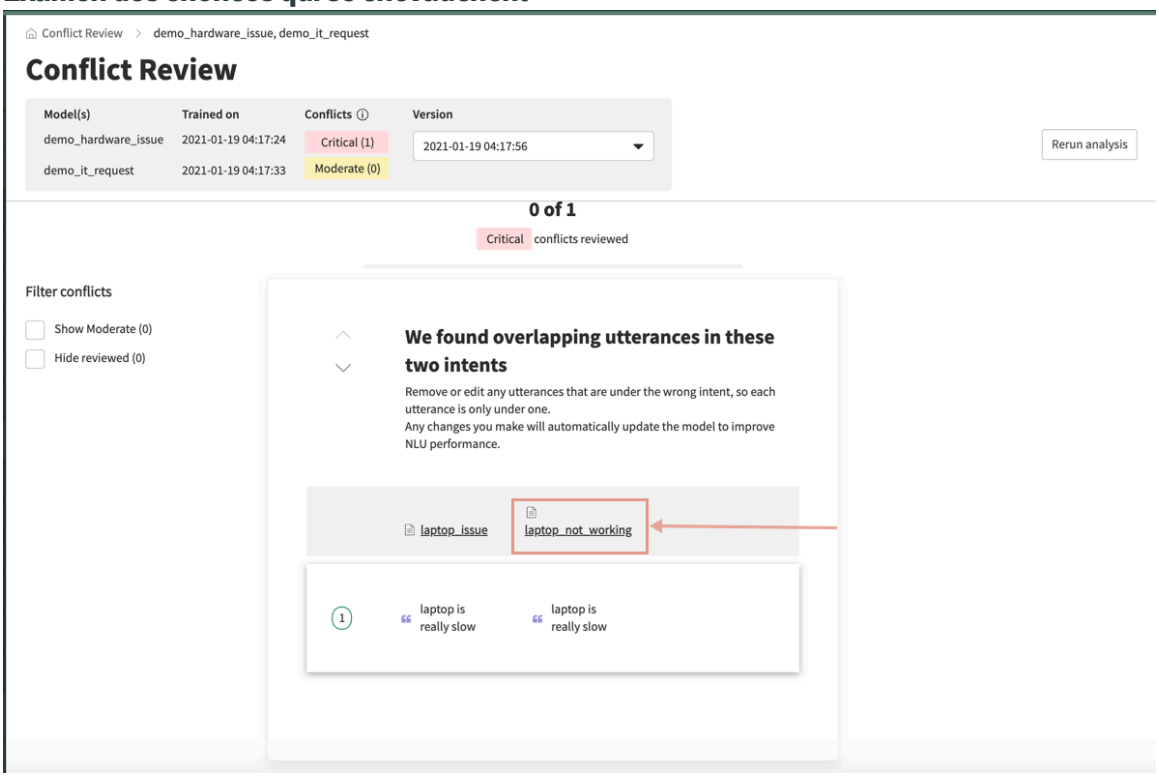
Notez également que lorsqu'une intention utilise des énoncés uniques, cela aide le système à prédire plus précisément quels énoncés lui appartiennent. Par conséquent, vous devrez modifier ou supprimer l'énoncé de 1 des 2 intentions. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de creuser dans l'intention *#laptop_not_working* .

6. Sélectionnez **laptop_not_working**.

Traduction automatique

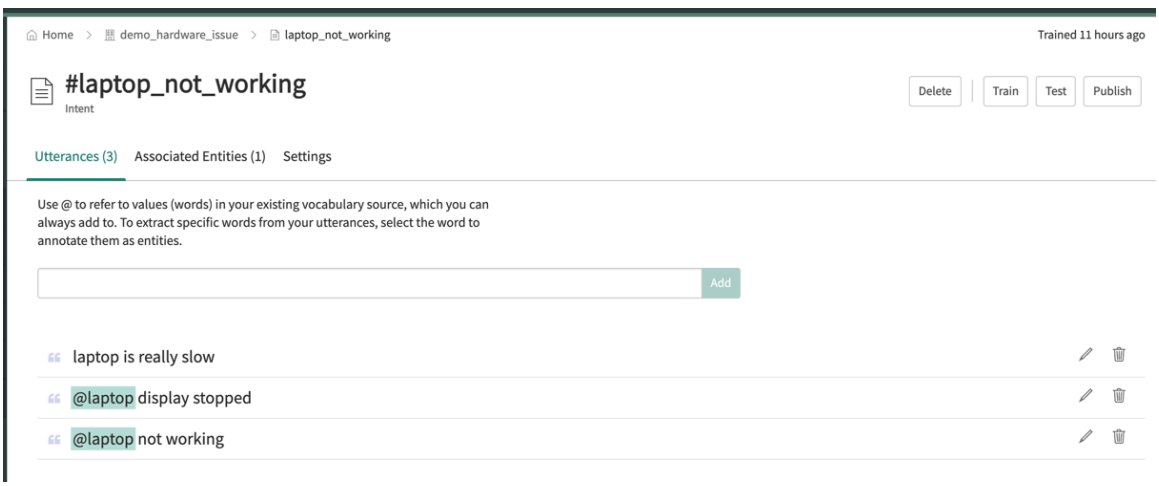
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des énoncés qui se chevauchent



L'écran *Intention #laptop_not_working* s'affiche, affichant ses 3 énoncés actuels. Vous prenez la décision de supprimer *l'ordinateur portable est vraiment une déclaration lente* de l'intention *#laptop_not_working* .

Examen de l'énoncé cible

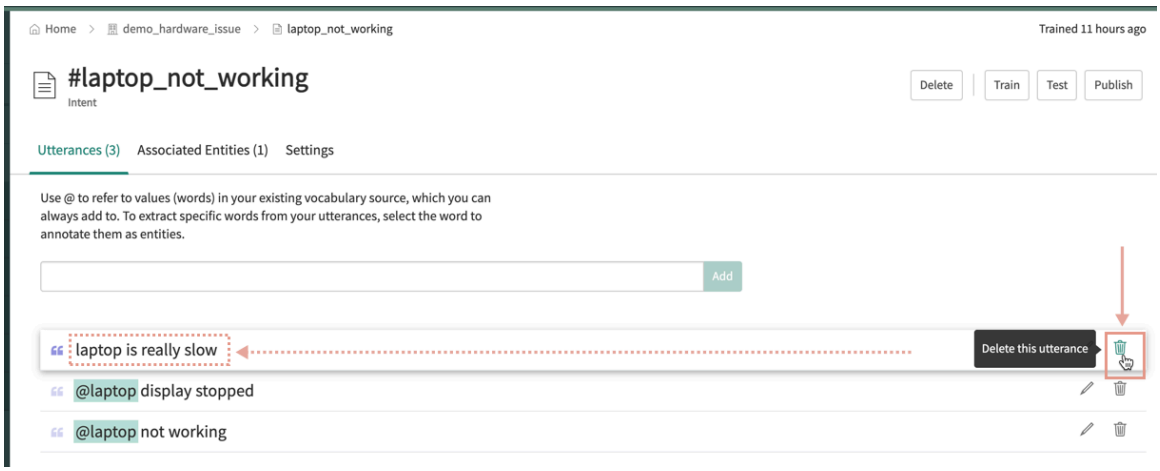


7. Cliquez sur l'icône **Supprimer la corbeille de cet énoncé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

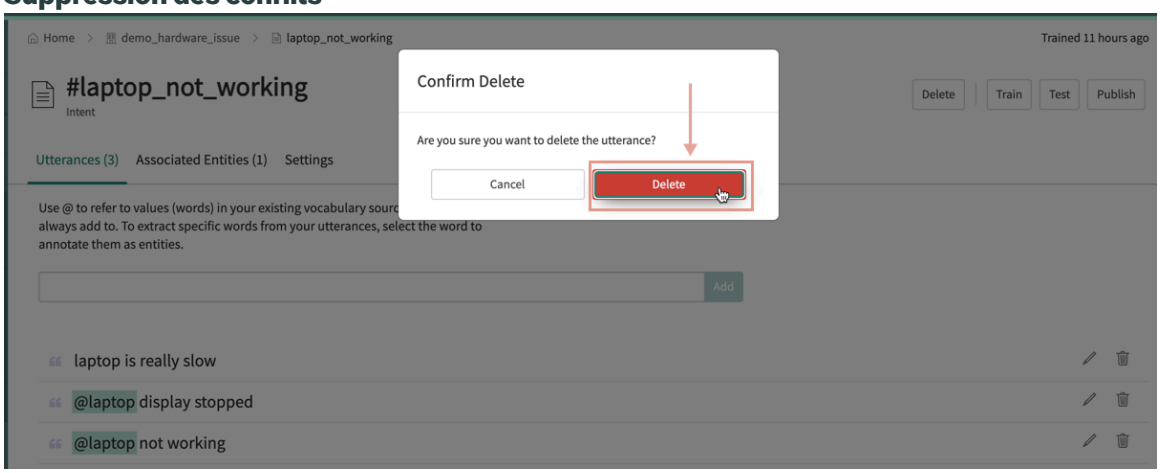
Résolution de conflits



L'écran Confirmer la suppression s'affiche.

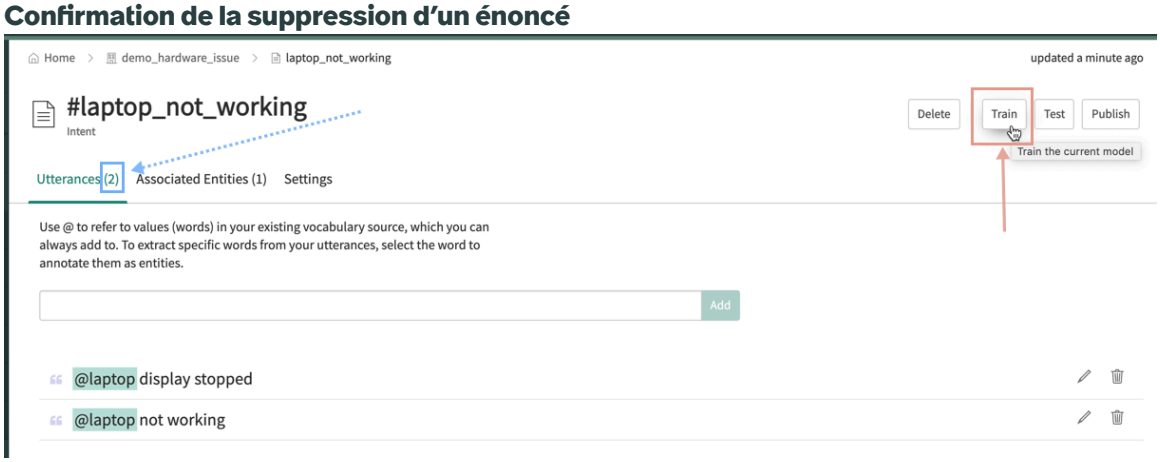
8. **Sélectionnez Supprimer**.

Suppression des conflits



L'écran de confirmation de suppression disparaît et le nombre d'énoncés passe de 3 à 2 parce que vous avez supprimé *l'ordinateur portable est vraiment lent* énoncé à partir de l'intention.

Confirmation de la suppression d'un énoncé



9. Sélectionnez **Former**.

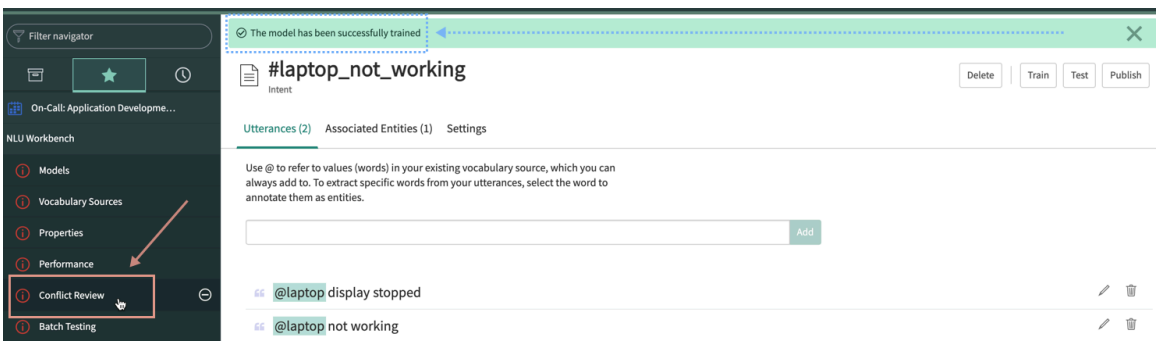
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une bannière apparaît sur l'écran Intention, confirmant que le modèle est formé avec succès.

10. Sélectionnez **Revue de conflit** dans le navigateur.

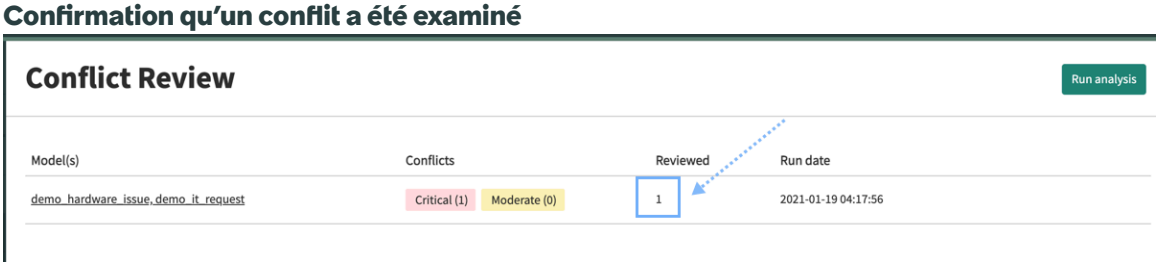
Confirmation de la formation réussie d'un modèle



Résultat:

L'écran de liste *Revues de conflits* s'affiche, indiquant que votre analyse de revues de conflits est terminée et qu'elle a été révisée.

Confirmation qu'un conflit a été examiné



NLU Performance du modèle

Utilisez NLU les performances des modèles pour voir dans quelle mesure vos modèles prédisent les intentions dans Agent virtuel (VA) en fonction de la confirmation de l'utilisateur final.

Utilisation du résumé

L'application NLU Performance des modèles fournit une analyse et un rapport sur la façon dont vos NLU modèles prédisent les intentions des utilisateurs VA à partir de leurs énoncés. Au fur et à mesure que NLU les modèles pour VA sont mis à jour, publiés et déployés, vous pouvez utiliser NLU les performances des modèles pour examiner l'efficacité des prédictions d'intention qu'ils effectuent. Si ces prédictions sont ignorées, c'est qu'elles ne sont pas en mesure de prédire une intention avec un score de confiance suffisamment élevé pour le modèle. Pour améliorer la prédiction de rubriques de l'Agent virtuel, le système regroupe les énoncés de l'Agent virtuel non pris en charge dans des grappes pour une analyse, puis génère un rapport qui identifie le résultat de l'analyse.

Pour accéder à cette application, utilisez le rôle nlu_admin ou administrateur et accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Performances**.

Remarque :
Pour utiliser NLU les performances du modèle, vous devez d'abord avoir au moins 5 000 énoncés VA dans votre instance. Avec le rôle nlu_admin, vous pouvez modifier cette limite en réinitialisant la `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` propriété.

Traduction automatique

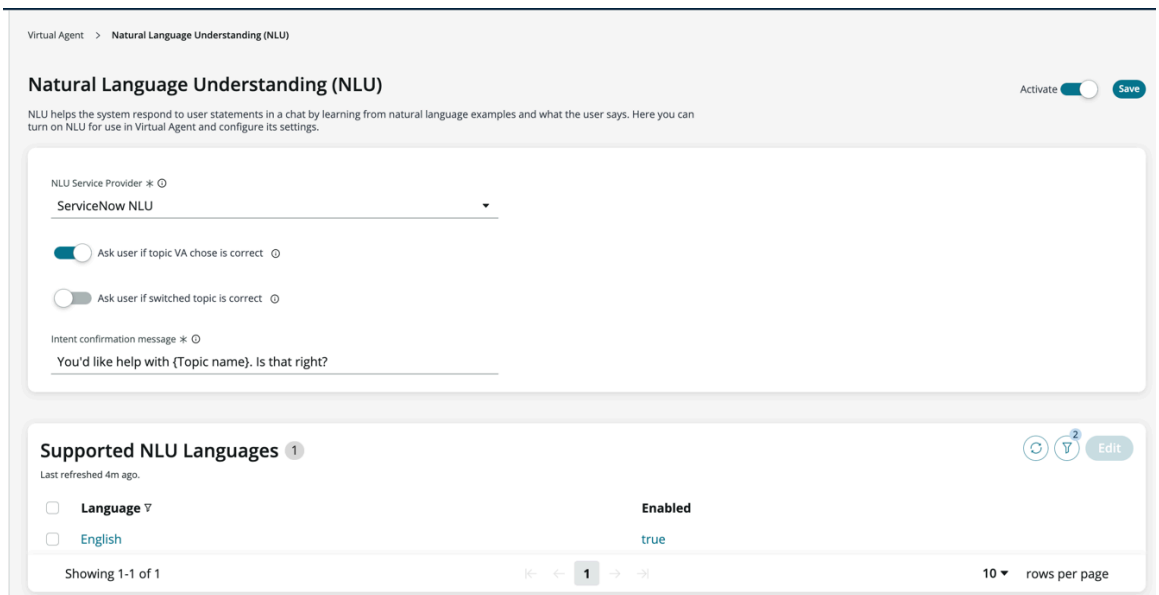
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation

NLU Model Performance est une application disponible sur le ServiceNow® Store. Pour utiliser cette application, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU. Étant donné que les performances des modèles NLU reposent sur les données provenant de VA, assurez-vous que le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Voir Activer l'Agent virtuel .

Configuration des paramètres Interfaces conversationnelles pour ServiceNow NLU

Pour vous aider à suivre NLU les performances, vous devez d'abord configurer les paramètres Interfaces conversationnelles (CI) dans Agent virtuel. Pour accéder à ces paramètres, accédez en haut de la page de destination **Performances du modèle NLU pour Agent virtuel** , puis cliquez sur **Paramètres Interfaces conversationnelles**. Cette action vous dirige vers la page des paramètres de CI dans Agent virtuel, comme illustré dans l'image ci-dessous.



Pour configurer les paramètres, vous devez utiliser le rôle virtual_agent_admin ou administrateur. Pour obtenir des conseils sur la configuration, consultez Implémenter la NLU dans l'Agent virtuel et Activer les langues NLU dans les paramètres de l'Agent virtuel .

Examen de l'interface utilisateur (UI)

L'interface utilisateur des performances du modèle NLU comprend les éléments énumérés ci-dessous, qui sont mis en évidence dans l'image suivante qui montre la page de destination par défaut des performances du modèle NLU.

- ○ L'onglet **Performance** et son graphique coloré qui affiche les données décrivant les scénarios qui se produisent lorsque les utilisateurs interagissent avec VA. Ce graphique est segmenté en trois couleurs, chacune représentant un scénario utilisateur. Les lignes du graphique qui comportent du texte et des pourcentages sont appelées légende. Les trois scénarios de la première ligne de la légende ont deux scénarios d'issue en dessous d'eux dans la deuxième rangée. Les barres sous la légende correspondent aux couleurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

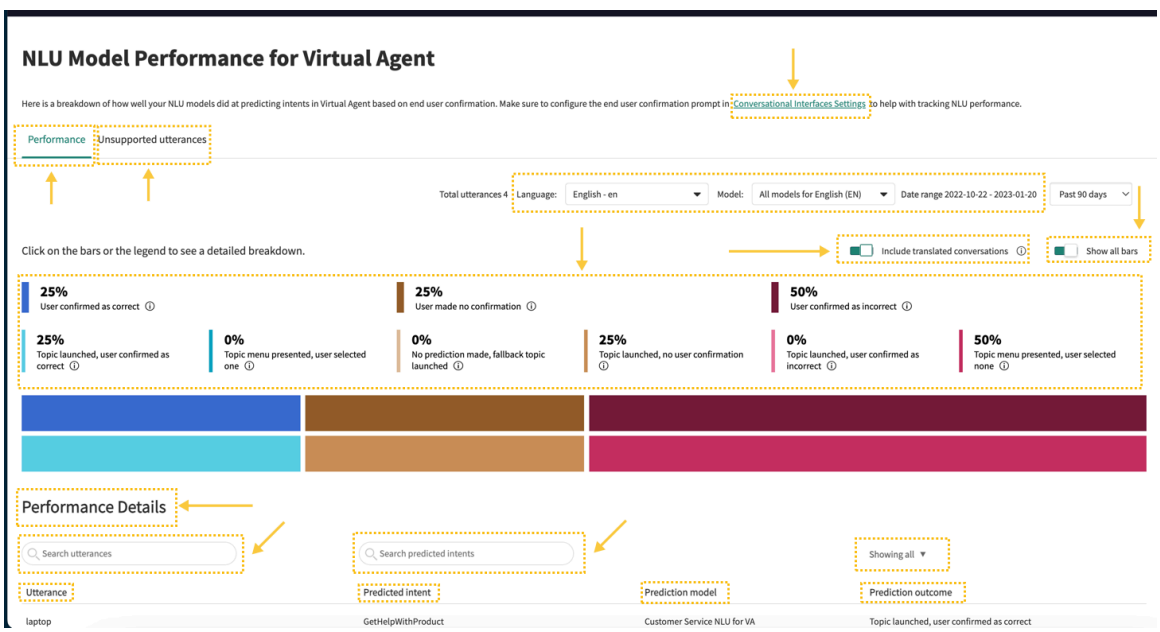
des scénarios au-dessus d'elles. La taille de ces barres varie en fonction de la valeur en pourcentage pour chaque scénario.

- Par exemple, la barre bleu foncé vous montre que 10 % de ce lot d'utilisateurs VA ont confirmé que le système leur a présenté le bon sujet à utiliser pour leur conversation de chatbot VA, et que 58 % des utilisateurs (représentés par la barre rouge foncé) ont confirmé que le sujet qui leur a été présenté était incorrect. Entre ces deux scénarios se trouve un scénario montrant que 32% des utilisateurs (représentés par la barre marron foncé) n'ont fait aucune confirmation.
- Il est judicieux d'activer/désactiver le filtre **Afficher toutes les barres** à tout moment pour afficher ou masquer les barres colorées et leurs scénarios associés dans le graphique. Notez également que lorsque vous accédez pour la première fois à Performance du modèle NLU, la vue par défaut du graphique affiche uniquement la première rangée de scénarios et la première rangée de barres.
- Il existe également d'autres vues que vous pouvez afficher en fonction du scénario que vous visualisez. Par exemple, lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU et que vous cliquez sur un scénario dans la première ligne de la légende, le système masque les barres des deux autres scénarios. Cela permet de garder l'interface utilisateur moins encombrée car elle isole partiellement le scénario sur lequel vous vous concentrez du reste des scénarios. Ces actions ne modifient aucune donnée, elles vous montrent simplement différentes vues de la légende et des barres dans le graphique.

- **Onglet Énoncés non pris en charge**, qui affiche les énoncés regroupés en grappes à utiliser dans l'analyse des performances. Cette section de l'interface utilisateur est l'endroit où vous pouvez naviguer et revenir à partir de l'application Boucle de rétroaction d'experts, ainsi que l'endroit où vous pouvez exécuter l'analyse.

  Les énoncés non pris en charge sont différents des énoncés non pertinents. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans NLU.

- Section **Détails des performances** située sous l'histogramme. Cette section comporte les quatre colonnes suivantes : **Énoncé**, **Intention prévue**, Modèle de **prédiction** et Résultat de **la prédiction**. Les détails affichés dans cette section interagissent avec les données de légende et les données de barre au-dessus d'elles.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des scénarios d'utilisateur VA

Dans la section légende de l'interface utilisateur, le texte et les pourcentages sont accompagnés d'icônes d'informations. Pointez sur une icône pour appeler la définition de son scénario utilisateur. Consultez le tableau ci-dessous pour voir les définitions.

Définitions des scénarios

Scénario	Définition
L'utilisateur a confirmé comme correct	La rubrique correcte a été présentée à l'utilisateur final et l'utilisateur final a confirmé qu'elle est correcte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme correcte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'il s'agit de la rubrique dont il a besoin.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur en a sélectionné une.	Plusieurs rubriques ont été affichées à l'utilisateur sous forme de menu et l'utilisateur a choisi l'une des rubriques pour répondre à son besoin.
L'utilisateur n'a pas confirmé.	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle répond à ses besoins ou pas.
Aucune prédiction faite, rubrique de secours lancée	Aucune prédiction n'a été effectuée et la rubrique de secours a été lancée.
Rubrique lancée, aucune confirmation de l'utilisateur	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle est correcte.
L'utilisateur a confirmé comme incorrect	La ou les rubriques présentées ne répondent pas aux besoins de l'utilisateur final et l'utilisateur a confirmé qu'elle est incorrecte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme incorrecte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'elle n'est pas correcte.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur n'en a sélectionné aucune.	Plusieurs rubriques ont été affichées sous la forme d'un menu pour l'utilisateur. L'utilisateur a décidé qu'aucune des rubriques n'était pertinente et n'a choisi aucune rubrique.

Utilisation des filtres de langue et de modèle

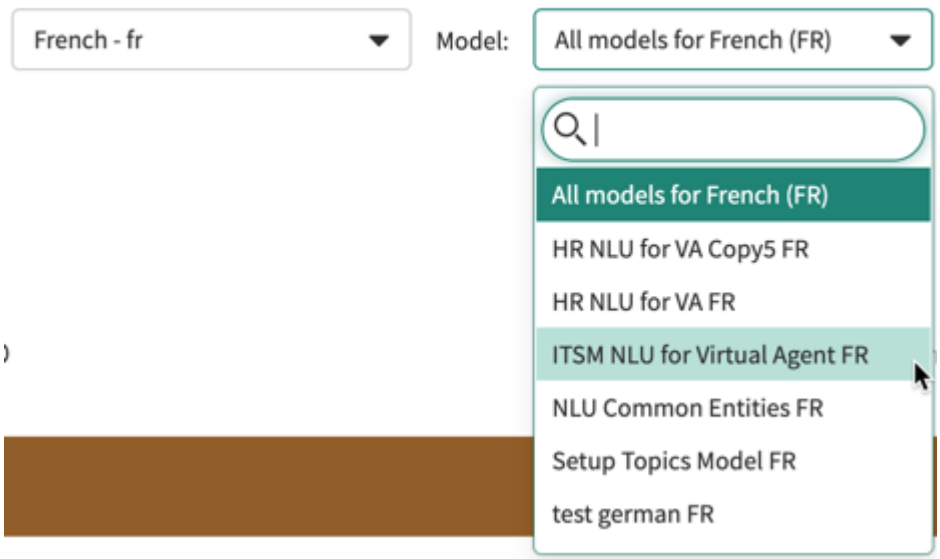
Dans l'onglet Performances, vous pouvez voir les filtres Langue et Modèle. En regard d'eux, vous pouvez également voir les valeurs de plage de dates les plus récentes que vous avez définies au-dessus de la légende et des barres du graphique. Cliquez sur le filtre **Langue** pour afficher toutes les langues disponibles dans NLU. Cliquez sur le filtre **Modèle** pour afficher tous les modèles de prédiction disponibles dans votre instance. Le paramètre par défaut du filtre **Langue** est **Toutes les langues** et le paramètre par défaut du filtre **Modèle** est **Tous les modèles**.

Les filtres Langue et Modèle interagissent les uns avec les autres. Par exemple, si vous choisissez français-fr dans le filtre **Langue** , le filtre **Modèle** affiche automatiquement tous les modèles de prédiction de votre instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui utilisent la langue française, comme illustré dans l'image suivante.



Il y a d'autres interactions. Par exemple, à partir de la vue par défaut de la page de destination Performances du modèle NLU :

- Si vous sélectionnez un modèle spécifique dans le filtre **Modèle** , la valeur du filtre **Langue** est mise à jour pour afficher la langue du modèle sélectionné.
- Si vous sélectionnez une langue spécifique dans le filtre **Langue, le filtre** Modèle affiche uniquement les modèles de cette langue sélectionnée.

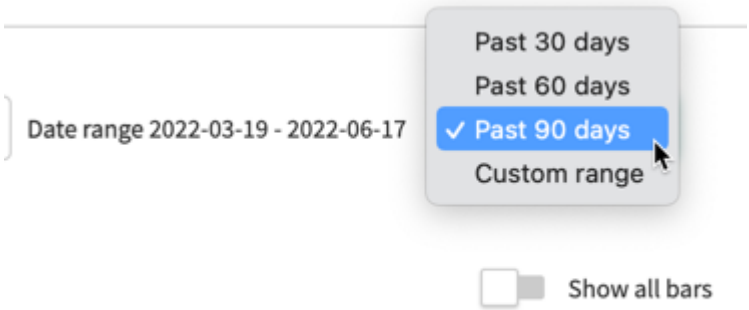
Sous les filtres Langue et Modèle, vous pouvez voir le commutateur Inclure les **conversations traduites** . Pour inclure les performances des conversations VA qui ont été traduites dans votre langue primaire à l'aide de la traduction de langue dynamique, basculez le commutateur vers la droite afin qu'il change de couleur du gris au vert. Lorsque vous faites cela, les barres de la légende des graphiques peuvent également changer de position et de couleurs. Vous pouvez gérer la traduction linguistique dynamique dans les **paramètres d'Interfaces conversationnelles**.

Définition de la plage de dates

Sous l'onglet Performances, utilisez la **plage de dates** pour définir la date à partir de laquelle vous souhaitez que le système extrait les données VA. Choisissez **30 derniers jours**, **60 derniers jours**, **90 derniers jours** ou **Plage personnalisée**. Plus vous remontez dans la plage de dates, plus vous aurez de données dans votre analyse.

Traduction automatique

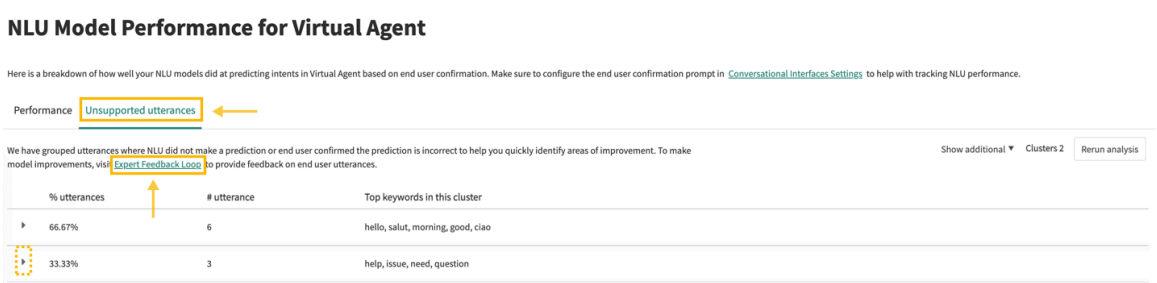
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exécution d'une analyse

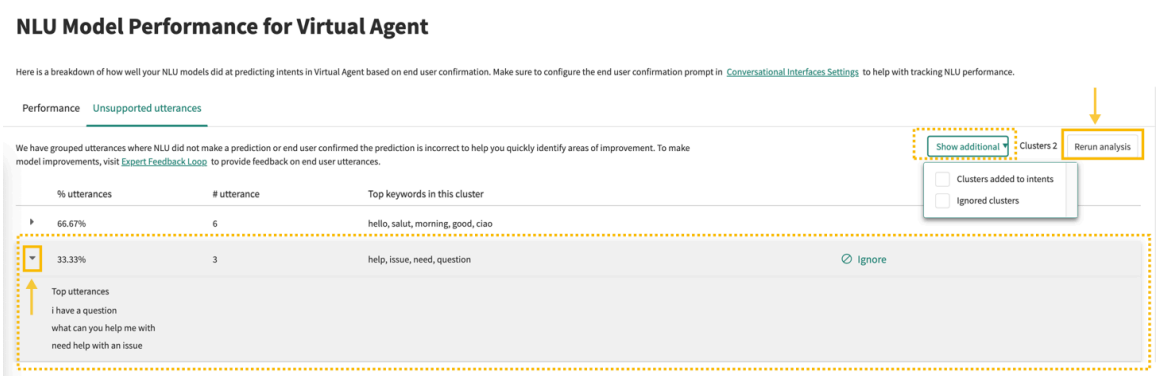
Pour exécuter une analyse des performances, cliquez sur l'onglet **Énoncés non pris en charge** . Cette section de l'interface utilisateur affiche les lignes de grappes extensibles contenant des énoncés VA pour NLU lesquels aucune prédiction de rubrique n'a été effectuée ou pour lesquelles l'utilisateur final VA a confirmé que la rubrique prédite était incorrecte. La prochaine chose que vous voulez faire est de cliquer sur **Boucle de rétroaction d'experts**. Cette action vous dirige vers l'application NLU Boucle de rétroaction d'experts où vous examinez et fournissez des commentaires sur les énoncés qui ont été extraits de VA.

Examen des énoncés non pris en charge



Lorsque vous quittez l'application Boucle de rétroaction d'experts et revenez à Performances du modèle NLU, cliquez sur l'icône du **caret** dans n'importe quelle grappe pour l'ouvrir. Au sein de la grappe, vous pouvez alors voir les énoncés VA les plus représentatifs, comme illustré dans l'image suivante.

Examen des énoncés les plus représentatifs d'une grappe



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur **Exécuter l'analyse** ou **Exécuter à nouveau l'analyse**, selon ce qui est disponible. Chaque fois que vous exécutez une analyse, le système extrait les énoncés VA les plus récents dans l'analyse.

Information associée

Agent virtuel

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

NLU Boucle de rétroaction d'experts

Fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de la messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.

Vidéo intégrée : Boucle de rétroaction d'experts NLU, présentée par l'Académie ServiceNow Virtual Agent

Utilisation du résumé

La boucle de rétroaction d'experts prend des données de votre instance et vous les fournit pour commentaires. Ces données proviennent des journaux de messagerie instantanée Agent virtuel (VA) de vos utilisateurs et incluent les énoncés de ces journaux. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Boucle de commentaire d'experts** et marquez chaque énoncé d'un modèle en confirmant si l'énoncé est correct (correspondance) ou incorrect (incohérence) pour une intention. Ces commentaires aident le modèle à améliorer continuellement les performances du modèle.

Installation

La boucle de rétroaction d'experts fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser la boucle de rétroaction d'experts, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU : fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Étant donné que la boucle de rétroaction d'experts s'appuie sur les données des journaux de messagerie instantanée VA, assurez-vous que le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Voir Activer l'Agent virtuel .

Importation de données de boucle de rétroaction d'experts entre les instances

Avant de commencer une importation, assurez-vous d'avoir accès aux données de votre instance et de disposer de suffisamment de données pour traiter vos commentaires.

Si vous travaillez dans une instance de sous-production, vous devez importer les données de commentaire de la table **open_nlu_predict_intent_feedback** de votre instance de production vers votre instance de sous-production. Pour obtenir des conseils sur la façon d'importer, consultez Importation à partir d'une autre instance ServiceNow .

Voici quelques scénarios de données concernant le comportement du système pour les NLU modèles qui hébergent les énoncés de boucle de rétroaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous déplacez un modèle vers une autre instance, les données de commentaire persistent.
- Si vous mettez à niveau l'instance, les données de commentaire persistent.
- Si vous clonez une instance, les données ne persistent pas, vous devez donc suivre la procédure référencée ci-dessus pour importer les données dans l'instance clonée.

Contexte et accès aux commentaires

La boucle de rétroaction d'experts fournit un mécanisme vous permettant d'améliorer NLU les modèles déployés sur VA grâce aux commentaires que vous fournissez sur un sous-ensemble sélectionné d'énoncés. Pour chaque énoncé, vous êtes invité à confirmer l'intention prédite ou à fournir l'intention correcte à laquelle l'énoncé appartient. Une fois ces commentaires terminés, les données sont utilisées pour ajuster les performances du modèle, ce qui donne un modèle amélioré qui peut maintenant être redéployé pour collecter davantage de données sur l'utilisateur final. Il s'agit d'un cycle itératif qui permet au système de collecter continuellement des données, d'apprendre des commentaires que vous fournissez et d'utiliser ces commentaires pour améliorer encore vos NLU modèles.

Une fois tous les 30 jours, le système extrait jusqu'à 300 échantillons d'énoncés des journaux de la messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts. Les énoncés sont sélectionnés pour les commentaires en fonction de la façon dont ils représentent tous les énoncés dans les journaux. Chaque énoncé échantillonné à partir des journaux de messagerie instantanée VA a une intention prévue sélectionnée par le système.

Vous pouvez également définir le nombre d'énoncés que vous souhaitez extraire des journaux de la messagerie instantanée VA en ajustant le paramètre de la *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size* propriété système.

Vous trouverez plus d'informations sur le processus d'extraction des énoncés des journaux de messagerie instantanée VA dans les sections Obtenir des données de commentaires VA supplémentaires sur demande et Utilisation de la tâche d'apprentissage actif ci-dessous.

Au fur et à mesure que vous examinez les énoncés, décidez si chaque énoncé appartient à son intention prédite ou s'il doit être déplacé vers une intention différente. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, l'énoncé peut être marqué pour être revisité pour un examen plus approfondi. Une fois que vous avez marqué au moins 100 énoncés avec vos commentaires, le système utilise tous les énoncés marqués pour ajuster et améliorer le modèle.

Examen des énoncés de votre journal de messagerie instantanée VA

Maintenant que vous êtes dans la boucle, vous pouvez voir dans l'image suivante une liste d'énoncés NLU qui prennent en charge les intentions dans les modèles VA. Chaque page de la liste affiche environ 20 énoncés par page. Votre objectif est d'examiner chaque énoncé et de marquer son état de relation avec une intention VA donnée. Vous marquez chaque énoncé avec la valeur **NLU_Match**, **Incohérence** ou **Incertaine** .

Le marquage d'un énoncé comme **NLU_Match** signifie que vous êtes d'accord avec la prédiction NLU pour cet énoncé. Marquer un énoncé comme **incohérence** signifie que l'énoncé appartient à une intention différente, et si vous sélectionnez **Incohérence**, une liste déroulante d'intentions s'affiche afin que vous puissiez sélectionner l'intention correcte. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, vous pouvez la marquer comme **Incertaine**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **NLU_Match** ou la valeur **Incohérence** sont déplacés vers la section **Revues terminées** . Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **Incertaine** sont déplacés vers la section **Requiert un examen approfondi** .

Voici un scénario pour les étapes de base que vous utilisez pour effectuer vos révisions d'énoncés :

1. En haut de l'écran Exporter la boucle de rétroaction, sélectionnez un modèle que vous souhaitez examiner dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** l'invite. Dans cette fonctionnalité, à certains égards, le modèle que vous choisissez n'a pas d'importance, car ces modèles servent principalement à abriter les énoncés que vous marquez dans vos avis. Ainsi, dans cet exemple de scénario, vous décidez de sélectionner le modèle **de modèle informatique** , qui a cinq intentions et de nombreux énoncés dans chacune de ces intentions. Le nombre d'énoncés que vous devez examiner s'affiche à côté du nom de l'intention prédite, comme illustré dans l'image suivante. Les intentions de ces modèles sont répertoriées dans la colonne **Intentions prévues** de votre écran. Bien que vous puissiez examiner et marquer les énoncés dans n'importe laquelle des intentions prédites, il est préférable de terminer les révisions consécutivement dans l'ordre dans lequel les intentions apparaissent pour la première fois. Par exemple, commencez par l'intention **de ad_password_change** , puis par d'autres intentions prédites.
2. Cliquez sur l'intention **ad_password_change** afin qu'elle charge ses énoncés dans la section **À faire** pour que vous puissiez les examiner.
3. Passez en revue les 15 énoncés de l'intention. Dans ce scénario, vous avez commencé par marquer correctement l'énoncé *Je veux changer mon mot de passe AD* comme une correspondance avec l'intention **ad_password_change** .
4. Cliquez sur **Enregistrer les commentaires**.

   Résultat : Le système déplace l'énoncé que vous avez marqué vers la section **Terminé** de l'écran. Dans le même temps, le nombre d'énoncés **À faire** passe de 15 à 14, tandis que le nombre de la section **Terminé** passe de 0 à 1. Si vous aviez également marqué un autre énoncé avec la valeur **Incertaine** et enregistré ce changement, le nombre d'énoncés dans la section **Requiert un examen supplémentaire** passerait également de 0 à 1.

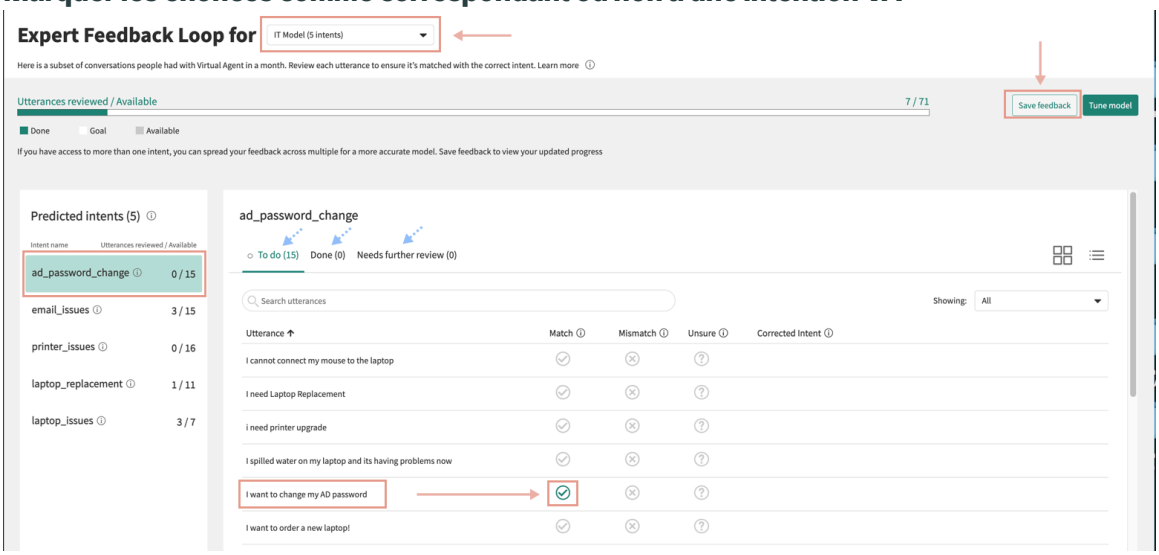
   Remarque :
   Si vous ne savez pas quelle intention correspond le mieux à l'énoncé, marquez-le avec la valeur **Incertain** . Cette action déplace l'énoncé vers la section **Requiert un examen approfondi** , ce qui vous donne le temps de marquer d'autres énoncés dans la section **À faire** qui peuvent être plus faciles à faire correspondre ou non à une intention. Vous pouvez toujours revenir à la section **Requiert un examen approfondi** pour marquer les énoncés qui sont plus difficiles à rattacher à une intention spécifique.

5. Répétez les étapes 1 à 4 en parcourant les intentions restantes dans la colonne **Intentions prévues** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Marquer les énoncés comme correspondant ou non à une intention VA



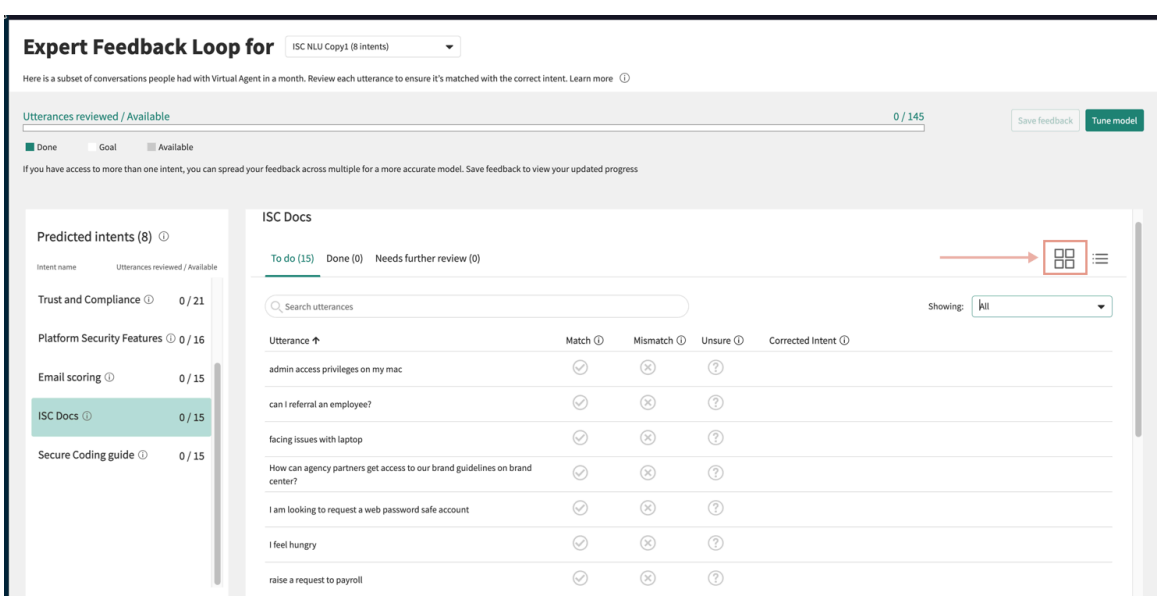
Les énoncés de l'intention **ad_password_change** sont faciles à marquer comme correspondance avec son intention prédite, car il y a au moins un énoncé dans l'intention qui contient le mot *mot mot de passe* .

Lorsque vous avez terminé d'examiner les énoncés dans l'intention prédite et que vous cliquez sur **Enregistrer les commentaires**, l'écran s'actualise pour mettre en surbrillance l'intention prédite suivante dans le modèle.

Si vous souhaitez voir vos énoncés regroupés par leur valeur, cliquez sur le filtre **Affichage** et sélectionnez l'une des options dans son invite. Les valeurs sont **Tous**, **NLU_Match** et **Incertain**.

Utilisation de l'option de vue de carte pour examiner vos énoncés

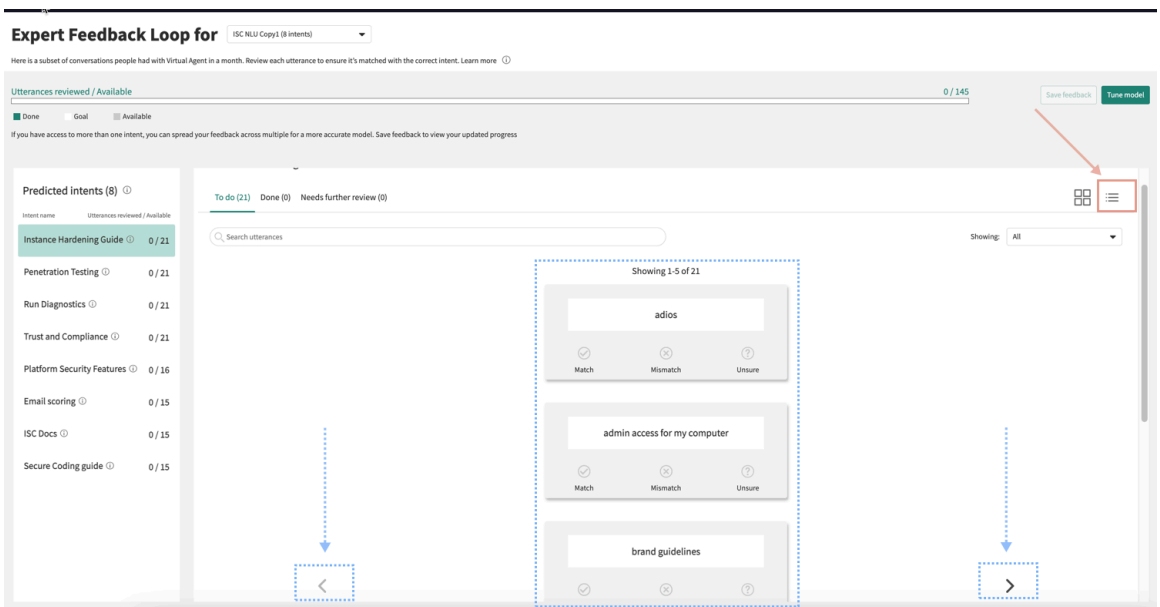
Vos énoncés de boucle de rétroaction d'experts apparaissent par défaut dans la section **À faire** dans une vue de liste, comme le montrent de nombreuses images que vous avez vues jusqu'à présent ci-dessus. Cependant, vous pouvez également choisir une vue différente qui affiche chaque énoncé encadré dans une carte. Si vous choisissez cette option, chaque énoncé apparaît sur la page par groupes de cinq. Toujours dans la vue de liste, cliquez sur l'icône de **carte** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : la vue de carte remplace la vue de liste. Notez les flèches gauche et droite de chaque côté de la page des cartes d'énoncés. Lorsque vous cliquez sur la flèche droite, il tourne la page vers le jeu de cinq cartes suivant. Lorsque vous cliquez sur la flèche vers la gauche, il tourne la page vers le jeu précédent de cinq cartes. Si vous souhaitez revenir à la vue de liste au lieu de la vue de carte, cliquez sur l'icône de **liste** , comme indiqué dans le coin supérieur droit de l'image ci-dessous.



Modification de la valeur d'un énoncé

Si vous marquez un énoncé mais changez ensuite d'avis sur la valeur que vous avez choisie, vous pouvez résoudre le problème en cliquant sur **Incohérence** et en sélectionnant une autre intention. Cliquez sur **Enregistrer les commentaires** pour enregistrer la modification.

Commentaire non enregistré

Si vous avez terminé et déconnecté une session de marquage de vos énoncés, mais que vous oubliez d'enregistrer vos modifications, sélectionnez **Modifications non enregistrées** dans l'invite **Affichage** . Cette action affiche tous les énoncés pour lesquels vous avez donné des commentaires, mais que vous n'avez pas encore enregistrés.

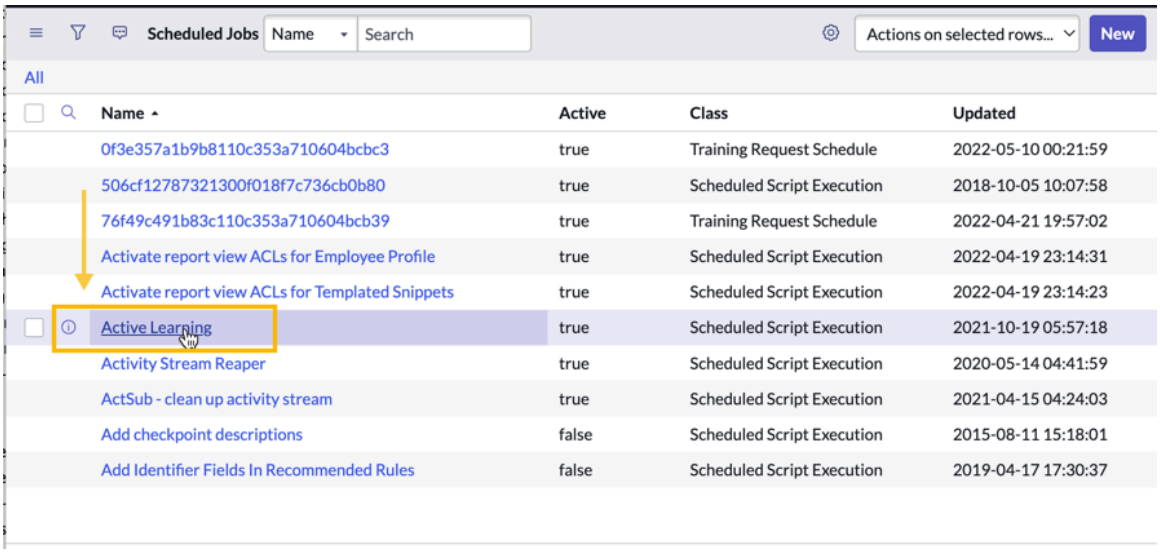
Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande

Pour obtenir plus de données des journaux de messagerie instantanée VA à utiliser dans la boucle de rétroaction d'experts, procédez comme suit.

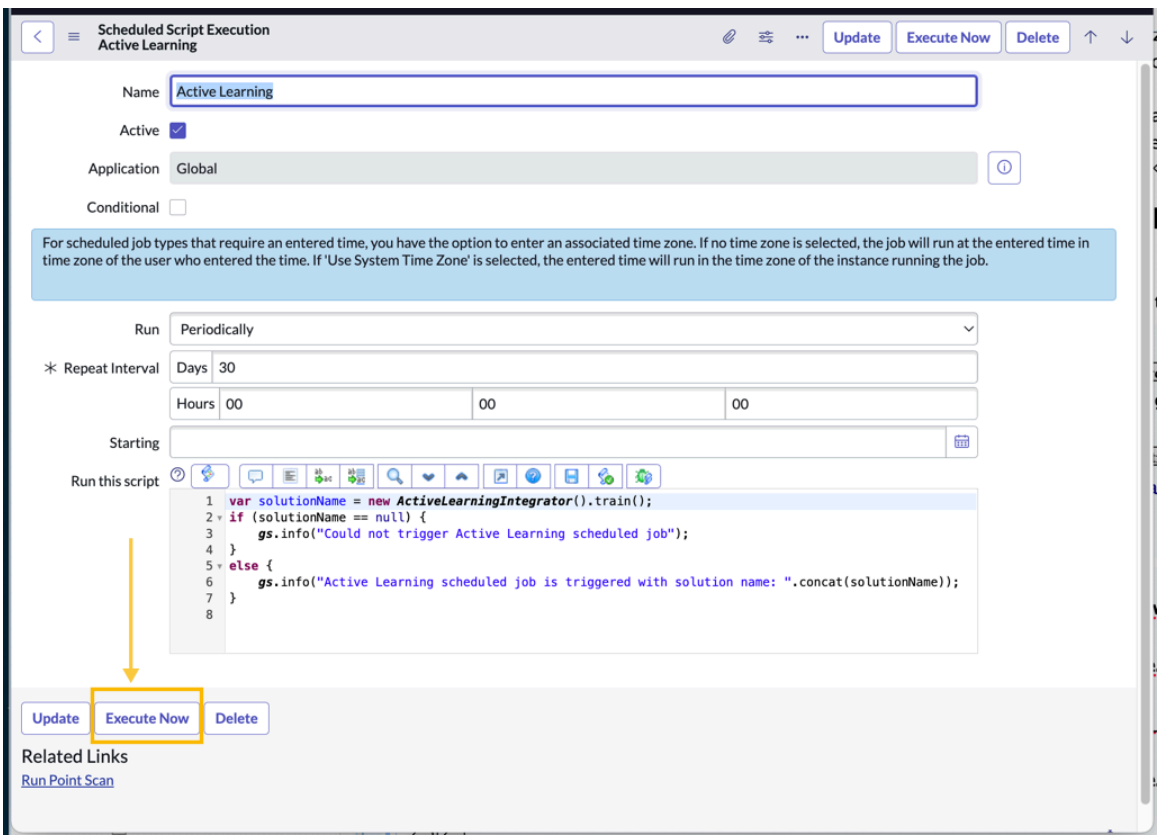
1. Utiliser le rôle nlu_admin et accéder à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Apprentissage actif**.
2. Cliquez sur **Apprentissage actif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.



4. Augmentez ou définissez les valeurs dans les quatre NLU propriétés système suivantes.

- *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*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour découvrir comment ces propriétés fonctionnent dans le contexte d'autres NLU propriétés, reportez-vous à la section Propriétés du Console NLU.

Examen des énoncés sans catégorie

Dans le cadre du flux des journaux de la messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts, le système collecte et affiche dans une liste tous les énoncés dans votre instance qui ne font pas partie d'une intention de VA. Vous accédez à ces énoncés en sélectionnant **Non classé** dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** l'invite en haut de votre écran.

Lorsque l'écran s'actualise, ces énoncés s'affichent dans la colonne **Énoncé** de la section **Énoncés sans catégorie** de votre écran.

Important :
Il est extrêmement important de fournir des commentaires sur cet ensemble d'énoncés, car le système suggère qu'il n'y a aucune intention associée à ces énoncés. En confirmant cette absence d'association ou en associant ces énoncés à une intention existante, vous aidez le modèle à apprendre correctement.

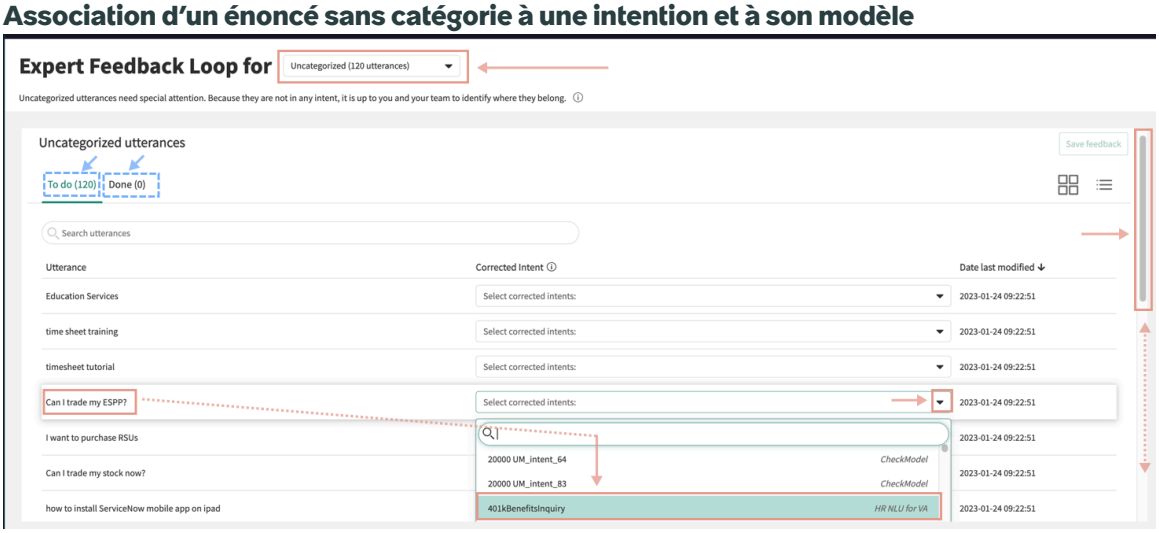
Voici les étapes à suivre pour relier un énoncé sans catégorie à une intention :

1. Dans la colonne **Énoncé** , sélectionnez un énoncé dans la liste.
2. Dans la colonne **Intention corrigée** , recherchez et sélectionnez une intention et son modèle à partir de l'invite qui, selon vous, correspondent le mieux à l'énoncé.

Par exemple, un bon appairage pour cette connexion est l'énoncé *Puis-je échanger mon ESPP ?* de la colonne **Énoncé** et l'intention *401kBenefitsInquiry* de la colonne **Intention corrigée** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Remarque :
La colonne **Intention corrigée** vous permet de rechercher et d'utiliser toutes les intentions dans tous les modèles de votre instance.

Association d'un énoncé sans catégorie à une intention et à son modèle



En ce qui concerne l'image ci-dessus, couvrons quelques éléments qui aident à décrire le fonctionnement de la page des énoncés non catégorisés, comme suit. La section **Tâche** collecte les énoncés qui doivent être connectés à une intention. Ce jour-là, nous voyons qu'il y a 120 énoncés de ce type. Notez que la section **Terminé** à l'écran n'a pas d'énoncé, car vous n'avez encore effectué aucune action.

Traduction automatique

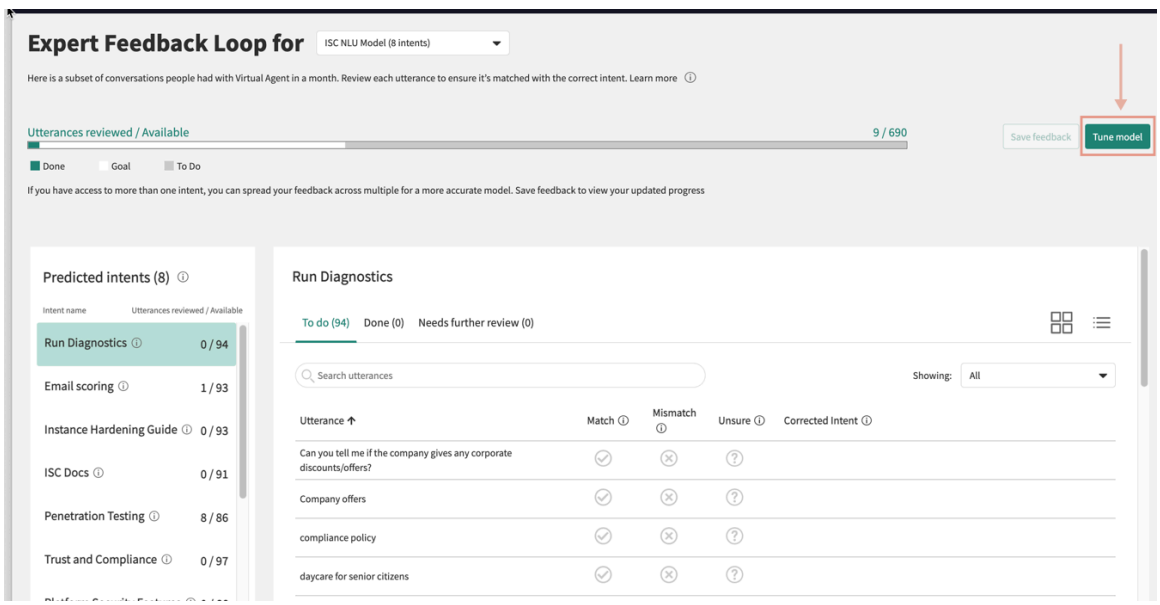
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notez également qu'il y a une barre verticale à l'extrême droite de l'écran où vous pouvez faire défiler vers le haut et vers le bas pour naviguer dans la liste des énoncés. En bas de cet écran défilant, il y a des flèches qui pointent vers la gauche et la droite afin que vous puissiez passer à la page suivante ou précédente de la liste complète des énoncés du jour.

Notez également que lorsque vous effectuez une action pour établir une connexion, le bouton **Enregistrer les commentaires** , normalement actif par défaut, se désactive, car le système reconnaît votre action et enregistre automatiquement votre modification.

Données de boucle de rétroaction d'experts dans la phase de réglage du modèle

Le bouton **Régler le modèle** dans la boucle de rétroaction d'experts est toujours activé et permet de déplacer des énoncés de l'onglet Boucle de rétroaction **d'experts terminée** vers le modèle et son jeu de tests. Utilisez le rôle nlu_admin pour cliquer sur ce bouton chaque fois que vous avez besoin d'ajuster ou de réajuster votre modèle.

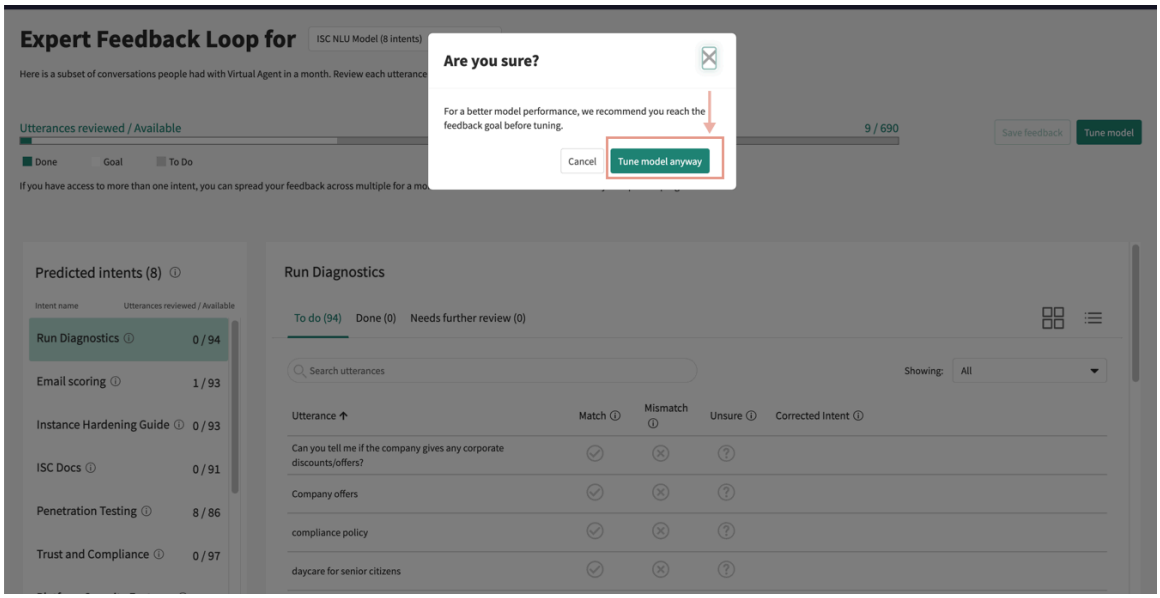


Après avoir examiné les énoncés dans la boucle de rétroaction d'experts, vous pouvez transmettre une partie des données de commentaires au jeu de tests par défaut de votre modèle. Ces énoncés sont ensuite directement ajoutés à l'onglet **Énoncés de test** de votre modèle. Cela vous aide à maintenir et à mettre à jour en permanence votre jeu de tests avec des énoncés réels de l'utilisateur final. Le système suit la source des énoncés de test pour savoir s'ils proviennent de la boucle de rétroaction d'experts ou d'une autre source.

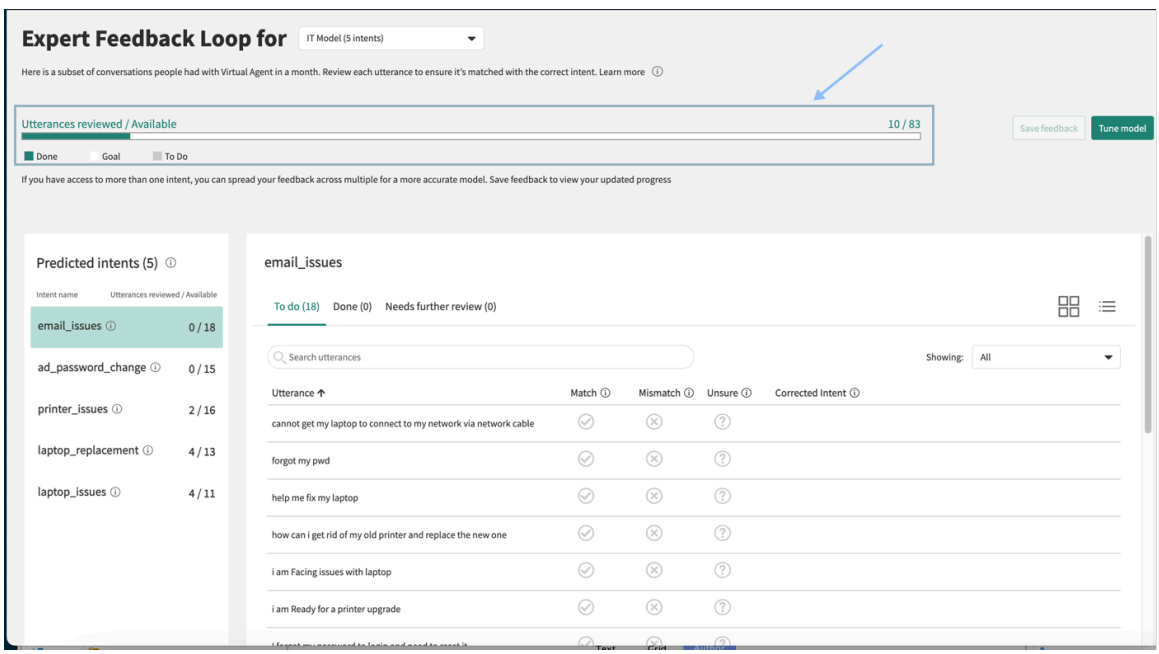
Si vous cliquez sur le **bouton Régler le modèle** avant d'avoir marqué et enregistré au moins 100 énoncés, l'écran s'actualise pour vous rappeler que les performances de votre modèle augmentent en qualité lorsque vous avez dépassé l'objectif de 100 commentaires d'énoncés, comme indiqué dans le texte de l'image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Au fur et à mesure que vous marquez et enregistrez vos données de commentaires, vous pouvez voir le taux d'énoncés examinés (en vert) et ceux qui sont encore disponibles pour examen (en blanc) sur l'image de la barre de progression ci-dessous.



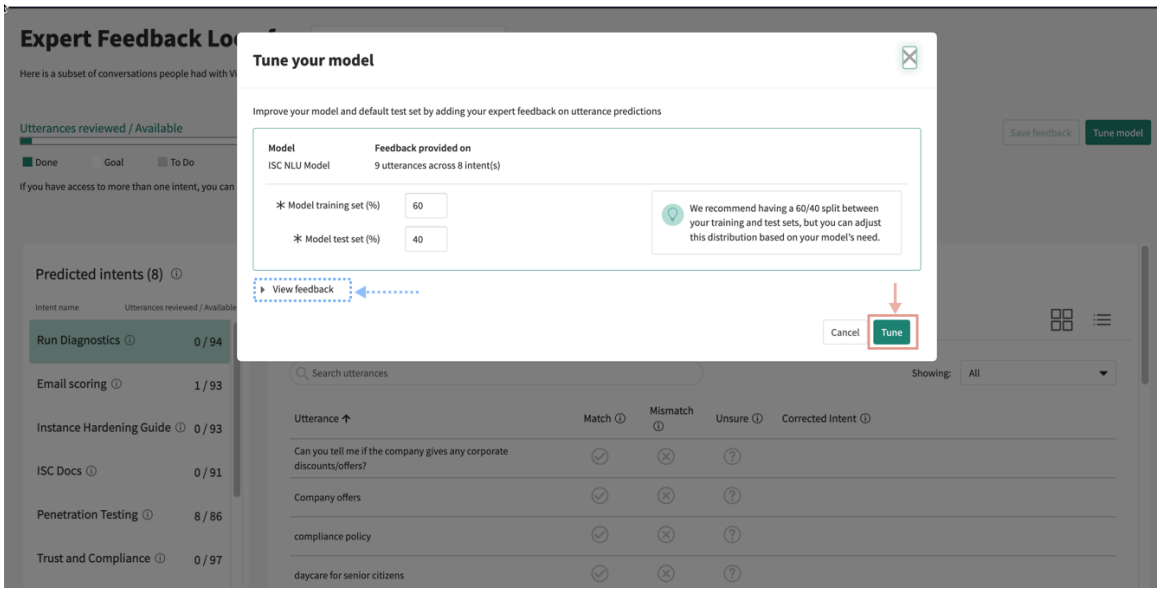
Sur l'image **Régler votre modèle** ci-dessous, vous pouvez voir la répartition 60/40 % par défaut pour votre jeu de formation de modèle et votre jeu de test de modèle. Vous pouvez ajuster ces valeurs par défaut si nécessaire en sélectionnant les nombres que vous avez vous-même choisis dans chacune des deux cases **(%).** Une fois que vous êtes satisfait de votre répartition en pourcentage, cliquez sur le bouton **Ajuster** pour ajuster votre modèle en fonction des valeurs de pourcentage que vous avez choisies.

Remarque :

Si vous cliquez sur le caret **de rétroaction Afficher** , vous accédez à un écran Boucle de rétroaction d'experts où vous pouvez continuer à examiner, marquer et enregistrer vos énoncés de commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation de la tâche d'apprentissage actif

Les travaux planifiés, également appelés travaux par lots ou planification par lots, sont des éléments de travail automatisés qui sont effectués à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. De nombreuses tâches s'exécutent selon des horaires, mais nous nous concentrons maintenant sur la tâche d'apprentissage actif à titre d'exemple.

Voici trois choses que vous pouvez faire lorsque vous utilisez la tâche d'apprentissage actif.

- Modifiez l'intervalle de fréquence de répétition avec lequel la tâche d'apprentissage actif sera définie pour s'exécuter.
- Vérifiez quand la prochaine exécution planifiée est définie pour la tâche d'apprentissage actif.
- Exécutez la tâche d'apprentissage actif quand vous le souhaitez (sur demande).

Voici quelques étapes à suivre pour commencer.

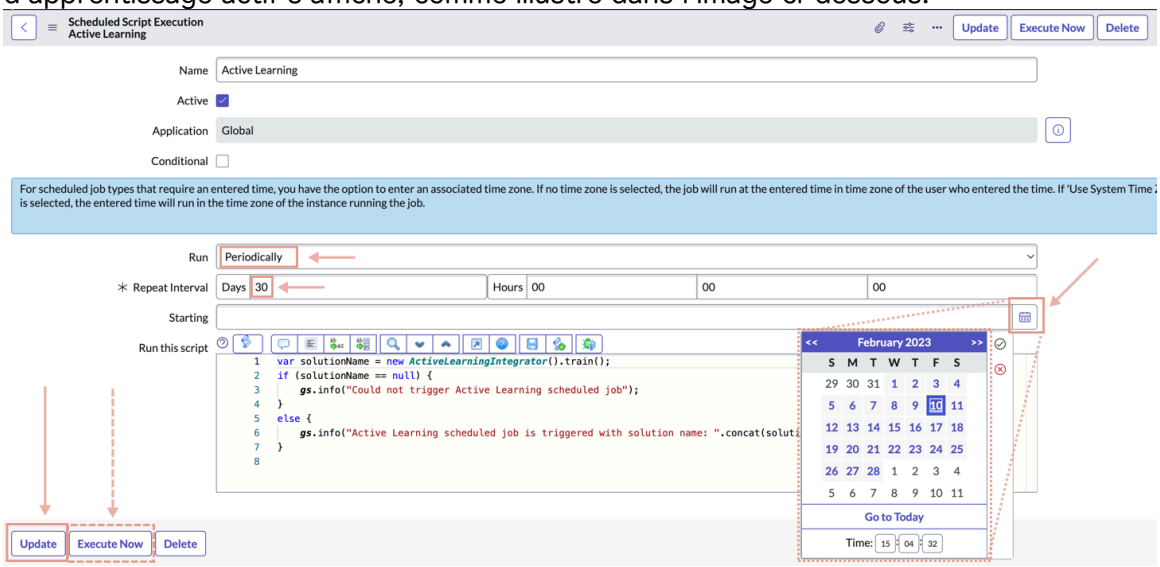
1. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez au champ **Tout** et saisissez **sysauto_script.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. L'écran s'actualise pour afficher la page Calendrier, qui répertorie toutes les tâches planifiées.



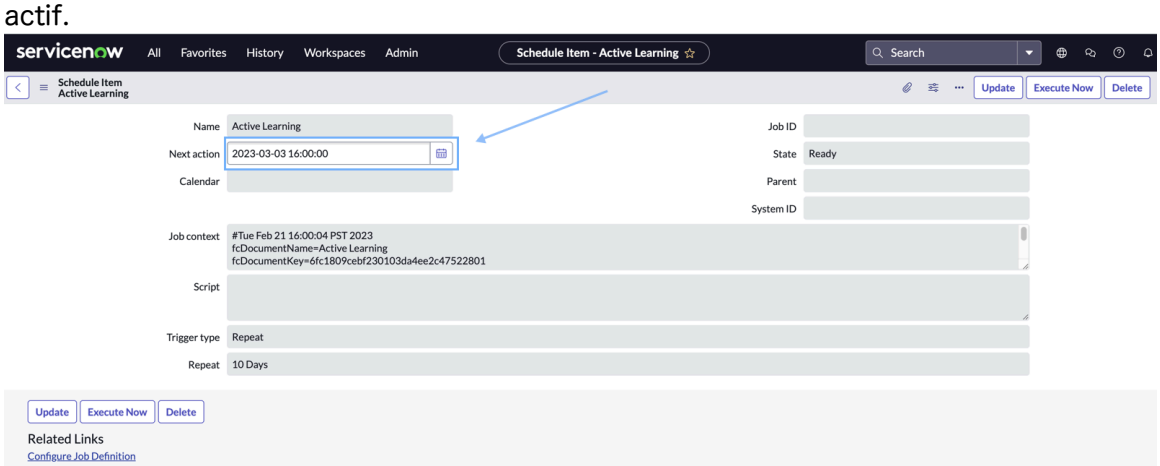
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sur la page Calendrier, cliquez sur **Apprentissage actif**. Un enregistrement de la tâche d'apprentissage actif s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.



3. Sur l'enregistrement d'apprentissage actif, configurez les champs suivants.
   - Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez l'une des huit options Intervalle de répétition de la tâche. Les options sont : *Quotidien*, *Hebdomadaire*, *Mensuel*, *Périodiquement*, *Un*, *À la demande*, *Calendrier d'entreprise : début de l'entrée* et *Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée*.
   - Dans le champ **Intervalle de répétition** , saisissez le nombre de jours souhaités entre maintenant et le prochain intervalle de répétition pour la tâche d'apprentissage actif.
   - Dans le champ En **cours de démarrage** , cliquez sur l'icône Calendrier et choisissez le jour et l'heure du prochain intervalle de tâche d'apprentissage actif.
   - Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour enregistrer vos configurations ou cliquez sur le bouton **Exécuter maintenant** pour démarrer l'exécution de la tâche d'apprentissage actif.
   - Pour vérifier quand la prochaine tâche d'apprentissage actif s'exécute, accédez au champ **Tout** et saisissez **sys_trigger.list**, puis appuyez sur la touche **retour** de votre clavier. La page Calendrier s'affiche. Cliquez sur **Apprentissage actif**. L'enregistrement Élément de calendrier/Apprentissage actif apparaît et renseigne le champ **Action suivante** avec la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche d'apprentissage actif.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous trouverez des informations détaillées sur NLUla tâche d'apprentissage actif de dans cet article de la base de connaissances sur le portail d'assistance : KB1633901 .

Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU

Utilisez la page d'accueil de la console NLU pour prendre en charge le réglage de la résolution automatique des problèmes (IAR) dans NLU.

Une vidéo présentant le réglage de la résolution automatique des problèmes dans la console NLU

Utilisation et rôles du résumé

Utilisez le rôle nlu_admin ou admin pour accéder au réglage IAR dans la console NLU. Le réglage IAR dans la console NLU nécessite au moins le rôle nlu_feedback_admin. Notez que le rôle nlu_admin contient le rôle nlu_feedback_admin. En outre, le rôle virtual_agent_admin contient le rôle nlu_admin.

Si vous cliquez sur le nom du IAR modèle, vous serez directement redirigé vers le réglage, dans le produit. Vous ne serez pas redirigé vers une page de vue d'ensemble du modèle, ce comportement diffère donc de celui de Agent virtuel ou Recherche IA modèles dans le Console NLU.

Le workflow de réglage IAR

Les administrateurs IAR commencent leur parcours de réglage du modèle dans la console d'administration IAR, puis accèdent à la console NLU pour ajuster leur modèle ITSM. S'il n'a pas encore entraîné le modèle ITSM dans la console, le workflow l'envoie à la documentation Boucle de rétroaction d'experts sous la section **Améliorer les performances de votre modèle** de la console NLU.

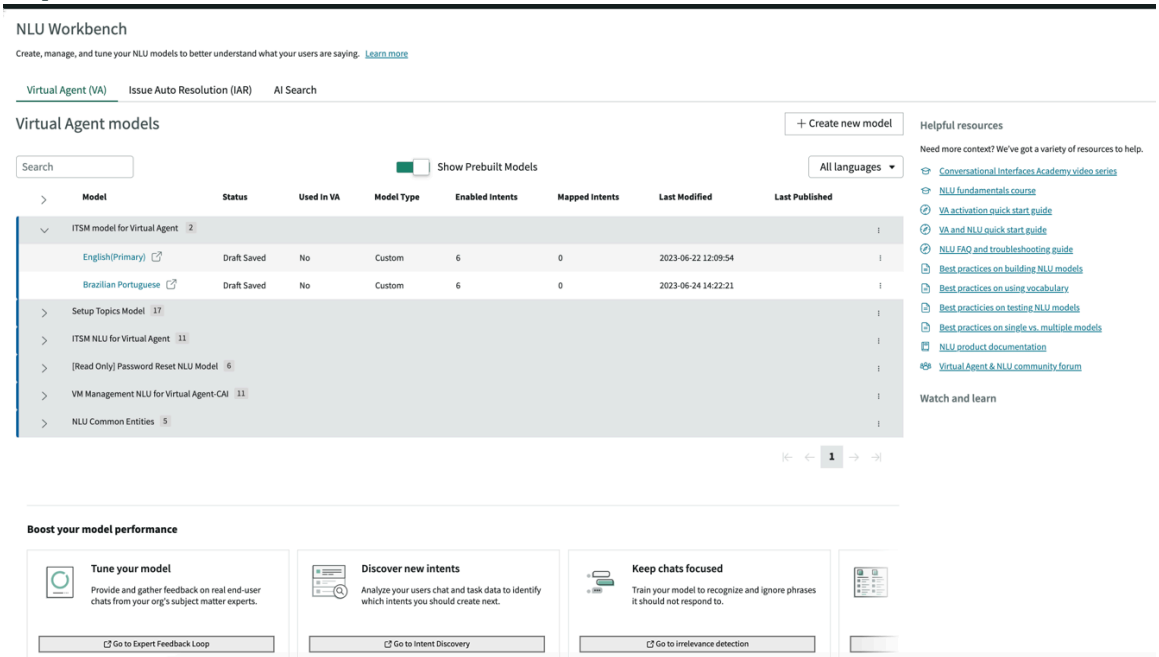
En quoi les modèles IAR diffèrent-ils des modèles NLU ?

Contrairement aux onglets Agent virtuel et Recherche IA, l'onglet IAR n'utilise pas de bouton Créer un nouveau modèle. Le modèle IAR-ITSM utilisé par les administrateurs IAR est un modèle prédéfini. Les modèles IAR ne peuvent pas être déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de la console NLU



En haut de la page Console NLU se trouvent trois onglets qui regroupent séparément les modèles Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes et Recherche IA. Sous ces onglets se trouve une liste de modèles de couleur grise. Dans la colonne Modèle de la liste, si vous cliquez sur le caret à gauche du nom du modèle, le modèle passe du gris au blanc et s'ouvre pour afficher les langues du modèle ; statut; usage; type de modèle ; Nombre d'intentions activées et d'intentions mappées et date de la dernière modification ou de la dernière publication du modèle.

Options de réglage de la résolution automatique des problèmes

Lorsque vous réglez votre Résolution automatique des problèmes modèle Console NLU, vous pouvez ajuster la sortie pour plusieurs objectifs : précision, automatisation ou équilibre des deux. Comparez la façon dont votre choix d'options de réglage affecte le taux de correspondance et la couverture, avant de vous engager.

Utilisation du résumé

Par défaut, Résolution automatique des problèmes la Console NLU syntonisation optimise la précision. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez également adapter le modèle à d'autres objectifs. À l'étape **Analyser** du réglage de la résolution automatique des problèmes, la liste des objectifs de réglage vous permet d'ajuster la **précision**, **l'automatisation** ou **l'équilibre**. Lorsque vous sélectionnez l'une de ces options, le *taux de correspondance* projeté et les pourcentages de *couverture IAR* changent en conséquence, afin que vous puissiez comparer les résultats possibles.

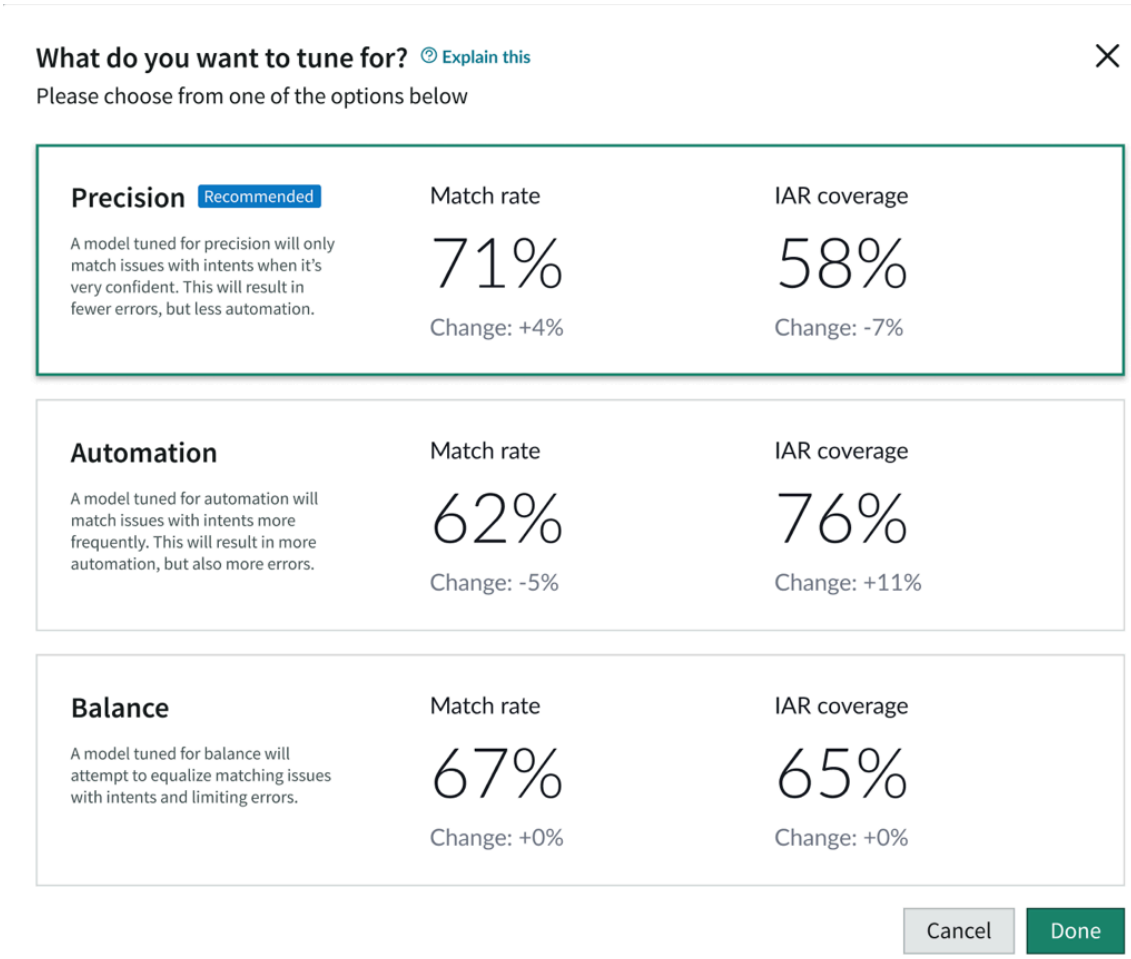
Pour accéder à l'étape **de réglage Analyser**IAR, utilisez le rôle *nlu_admin* et naviguez comme suit.

1. Accédez à la **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez l'onglet Résolution automatique des problèmes , puis le nom du modèle. L'expérience de réglage s'ouvre initialement à l'étape 1 (Feedback).
3. Fournissez des commentaires, puis sélectionnez le bouton **Analyser** . L'étape 2 (Analyser) s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section **Voici vos options de réglage et les résultats prévus**, à l'aide de la liste **Vous pouvez ajuster pour plus de précision, d'automatisation ou d'équilibre**, sélectionnez des options pour voir les scénarios prévus. Vous pouvez également sélectionner le lien **En savoir plus sur le réglage des objectifs** pour ouvrir la fenêtre suivante.



Précision

Lorsqu'il est réglé pour plus de précision, le IAR modèle ne fait des prédictions que lorsque son niveau de confiance est relativement élevé. Il en résulte des taux d'erreur plus faibles, mais aussi moins d'incidents résolus.

La précision est l'option de réglage recommandée pour le IAR modèle ITSM, cette option est donc sélectionnée par défaut.

Automatisation

Lorsqu'il est réglé pour l'automatisation, le IAR modèle fait des prédictions à un seuil de confiance inférieur. Il en résulte plus de prédictions, donc plus d'incidents sont résolus. Cependant, des taux d'erreur plus élevés sont possibles.

Solde

Lorsqu'il est réglé pour l'équilibre, le IAR modèle tente de trouver un équilibre entre précision et automatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Taux de correspondance

Le taux de correspondance est défini comme le nombre d'incidents pour lesquels l'intention a été prévue correctement, divisé par le nombre de prédictions pour cette intention. La moyenne de ce rapport est calculée pour toutes les intentions, à l'exception de **NO_INTENT**.

IAR couverture

La couverture est définie comme le pourcentage d'incidents qui seraient résolus parce que le modèle a été capable de faire des prédictions supérieures à son seuil de confiance. Les prédictions peuvent contenir des erreurs.

Utilisation des options de réglage

Sélectionnez plusieurs options de réglage différentes pour comparer les résultats prévus. Selon l'option que vous sélectionnez, le système présente des scénarios pour les taux de correspondance et les IAR taux de couverture projetés. De plus, le système affiche à quel point ces taux changent en fonction de votre sélection.

Passez en revue les informations supplémentaires dans la section **Voici une répartition détaillée de l'analyse** . Ici, vous pouvez explorer les résultats spécifiques à chaque intention du modèle.

Notez que les intentions sont regroupées en intentions mappées et non mappées, selon qu'elles ont été mappées Agent virtuel à des rubriques ou non. Après avoir fourni des commentaires dans IAR Tuning, vous pouvez activer certains mappages intention-rubrique. Pour ce faire, développez **Afficher les intentions non mappées**, puis sélectionnez le bouton **Mapper plus d'intentions** . La console d'administration s'ouvre IAR .

Lorsque vous avez décidé de l'option de réglage optimale pour vos besoins, sélectionnez le bouton **Enregistrer le choix** dans la fenêtre **En savoir plus sur les objectifs de réglage** . Sélectionnez ensuite le bouton **Régler et publier le modèle** pour passer à l'étape suivante.

Détection d'intention

Utilisez l'application Détection d'intention pour identifier les opportunités de réorientation d'incident. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel prochaines conversations à activer.

Utilisation du résumé

Pour les applications qui consomment NLU, telles que Agent virtuel et Recherche IA, Détection d'intention vous aide à mieux comprendre les intentions prédéfinies dont vous pouvez bénéficier et celles personnalisées qu'il serait utile de créer.

Détection d'intention fournit une analyse que vous exécutez sur les données d'incident historiques ou d'autres données de tâche. Vous pouvez également regrouper les enregistrements restants de l'exécution dans différentes grappes afin de pouvoir ajouter manuellement des énoncés aux NLU intentions. En outre, vous pouvez utiliser des clusters spécifiques pour créer de nouvelles intentions dans un modèle.

Dans cet exemple, vous utilisez Détection d'intention pour identifier les intentions principales dans votre instance et le degré de couverture qu'elles peuvent fournir dans vos enregistrements d'incidents historiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installation

Détection d'intention est disponible à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Après Détection d'intention avoir été installé et activé, il apparaît sous **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Remarque :
Bien qu'organisée sous NLU Fonctionnalités avancées dans le volet de navigation, Détection d'intention il s'agit d'une application distincte qui n'est pas incluse lors de l'installation Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Détection d'intention Détails du rapport

- Lorsque la **taxonomie** est sélectionnée, le rapport généré contient des recommandations d'intention par rapport à la taxonomie sélectionnée. Une taxonomie est une bibliothèque prédéfinie d'intentions dans un domaine spécifique. Bien que vous n'ayez pas accès aux intentions sous-jacentes, lorsque vous exécutez Détection d'intention une opération sur une taxonomie spécifique, les données qui correspondent à une intention de la taxonomie sont identifiées.
- **Les enregistrements sans correspondance** sont les énoncés qui n'ont pu correspondre à aucune intention de la taxonomie.
- **Les intentions recommandées** sont les intentions trouvées à partir des énoncés sur lesquels des données ont été exécutées.
- Le pourcentage **d'enregistrements sans correspondance (en grappe)** correspond aux enregistrements qui ne sont pas classifiés (enregistrements qui n'appartiennent à aucune des intentions recommandées).
- Le pourcentage d'enregistrements sans correspondance et le nombre d'intentions recommandées n'ont pas besoin de correspondre. C'est une coïncidence s'ils correspondent.

Création d'un Détection d'intention rapport

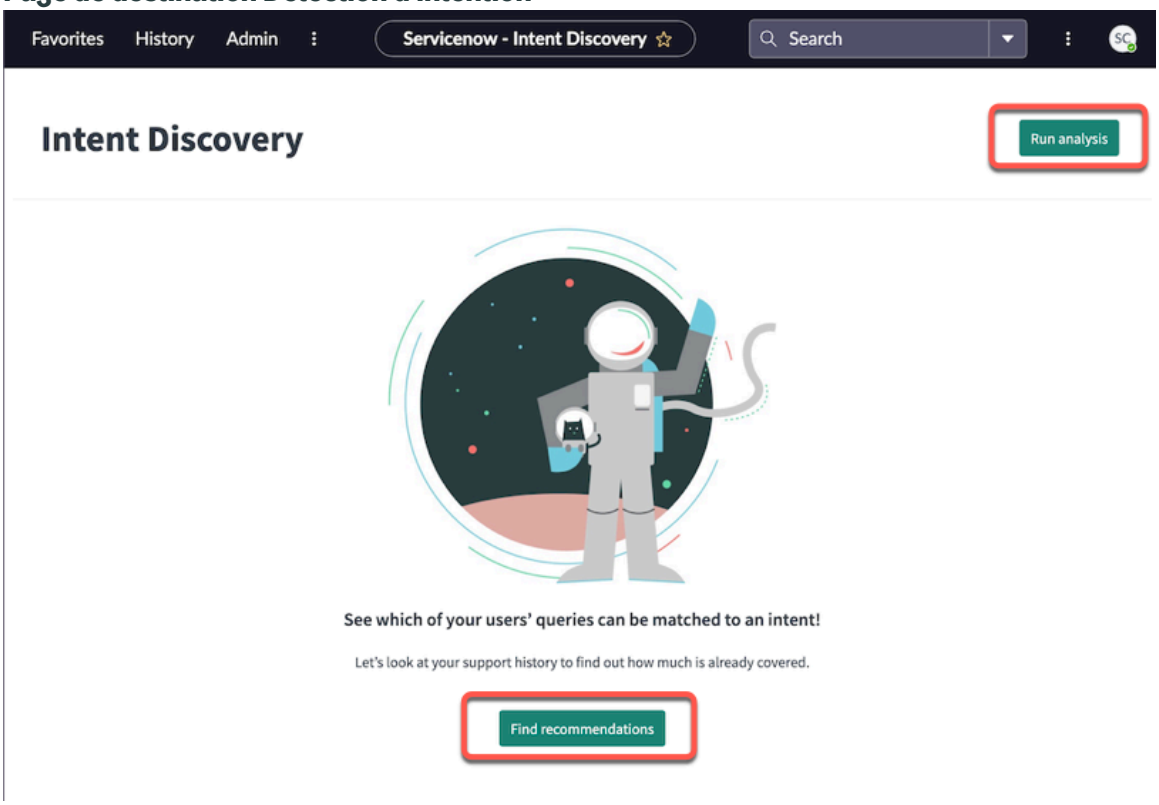
1. À l'aide du rôle administrateur ou nlu_admin, accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Détection d'intention**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse** ou **Trouver des recommandations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Détection d'intention



Exécution d'une analyse sur le rapport

1. Pour cet exemple de rapport, configurez les champs suivants sur l'écran Détection d'intention > *Créer* .

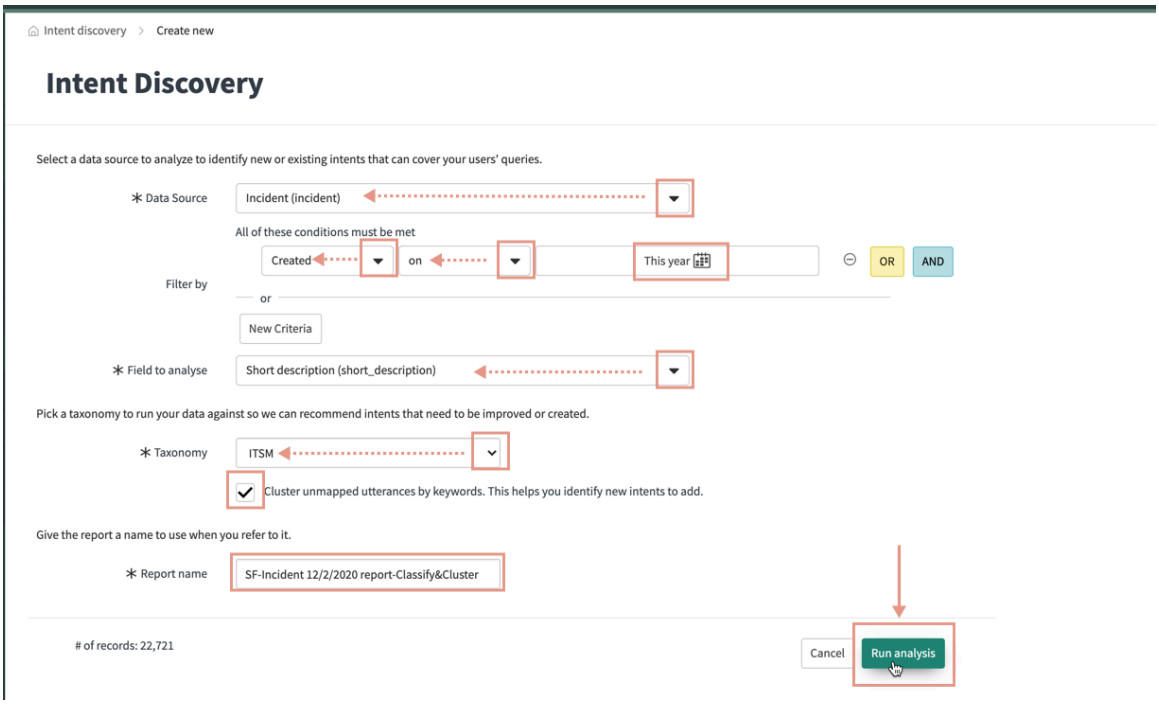
- Source de données : sélectionnez la table **Incident (incident).**
- Filtrer par : **[Créé] [le] [Ce trimestre]**
- Champ à analyser : **Brève description (short_description).** Vous choisissez Brève description, car il s'agit d'un champ de chaîne très utilisé qui fait référence à des mots pouvant aider le système à identifier une intention.
- Taxonomie : sélectionnez **ITSM**. Ce champ indique au système d'exécuter le traitement de classification sur vos enregistrements d'incidents ITSM. Il dispose de 3 options : Classification, ITSM ou vide, dont la valeur par défaut est Classification.
- Regrouper les énoncés non mappés par mots-clés... : cochez la **case**. Lorsque vous cochez cette case, le système regroupe vos enregistrements d'incidents qui n'ont pas été classés en grappes.
- Nom du rapport : Le champ est automatiquement défini par défaut sur **Incident <mois/ jour/année>**. Vous pouvez modifier le nom si vous préférez. Dans cet exemple de scénario, vous saisissez Incident 16/12/2020 - Test SF.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Traduction automatique

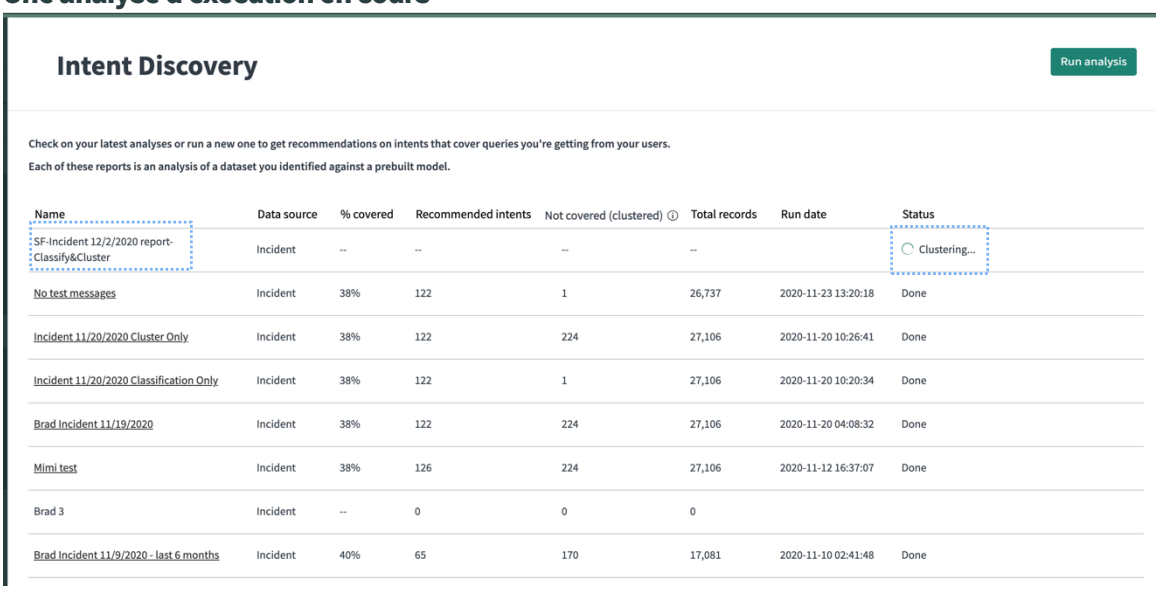
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de sources de données pour Détection d'intention une analyse exécutée



Résultat : votre rapport apparaît à l'écran Détection d'intention , indiquant son état au début de l'analyse. Les valeurs d'état suivantes apparaissent dans l'ordre suivant au cours de l'analyse : Préparation de l'exécution, Travail en cours, Mise en grappe et Terminé. Cette opération peut prendre de 5 à 30 minutes. Moins vous avez d'enregistrements dans un cluster, moins cela prend de temps. La désactivation du clustering peut également accélérer le processus.

Une analyse d'exécution en cours



Lorsque l'analyse est terminée, les valeurs de colonne s'affichent à l'écran, avec la valeur de colonne **État** définie sur **Terminé**, comme illustré dans l'image ci-dessous.

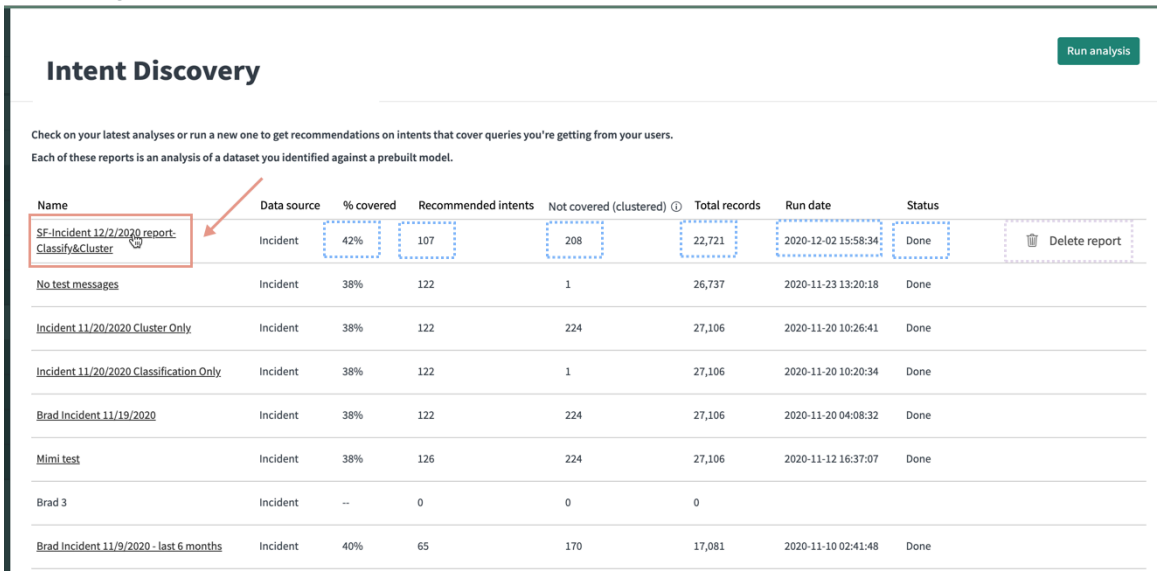
Remarque :
Si vous souhaitez supprimer le rapport et recommencer, pointez à droite de la colonne État pour **invoquer** l'icône Supprimer le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le **nom** de votre rapport.

Une analyse exécutée terminée



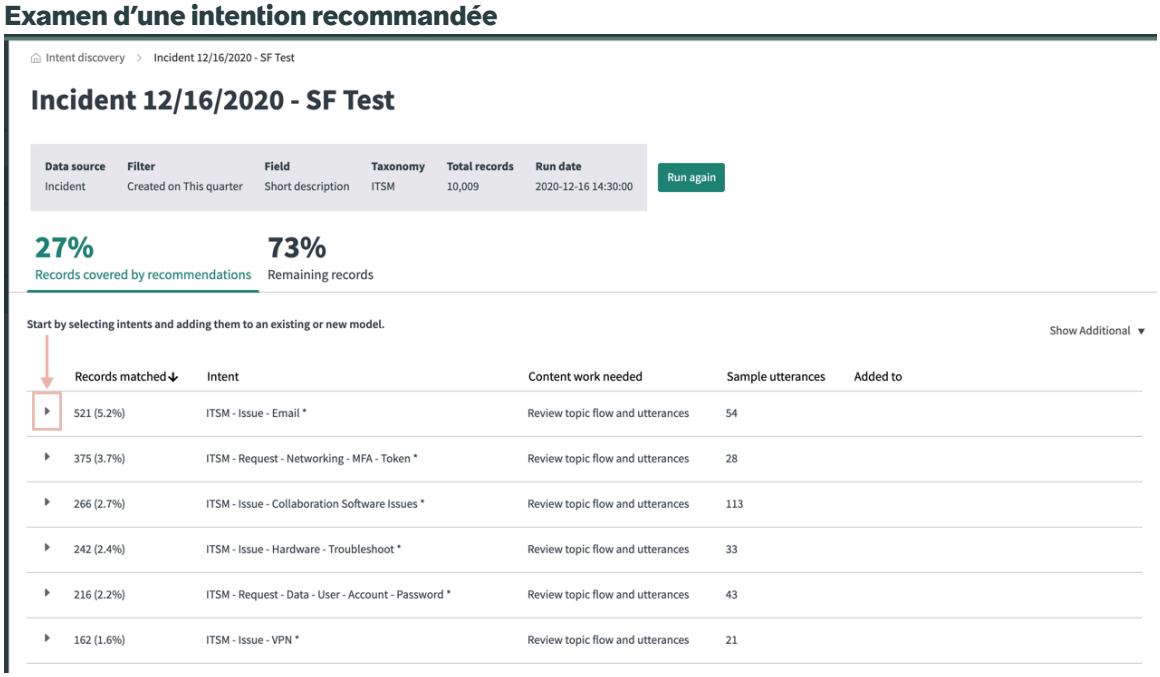
Résultat : l'écran s'actualise, affichant les enregistrements d'incidents analysés et les enregistrements d'incidents restants qui n'ont pas été classifiés.

Importation des intentions recommandées vers des modèles personnalisés nouveaux ou existants

Avant d'importer des intentions dans un NLU modèle, assurez-vous que vous êtes dans le même périmètre de l'application que le modèle. Pour plus d'informations, consultez Select an application from the application picker .

1. Dans la section *Enregistrements couverts par les recommandations* de l'écran, sélectionnez l'icône du caret sur une intention recommandée que vous souhaitez ajouter à un modèle personnalisé.

Examen d'une intention recommandée



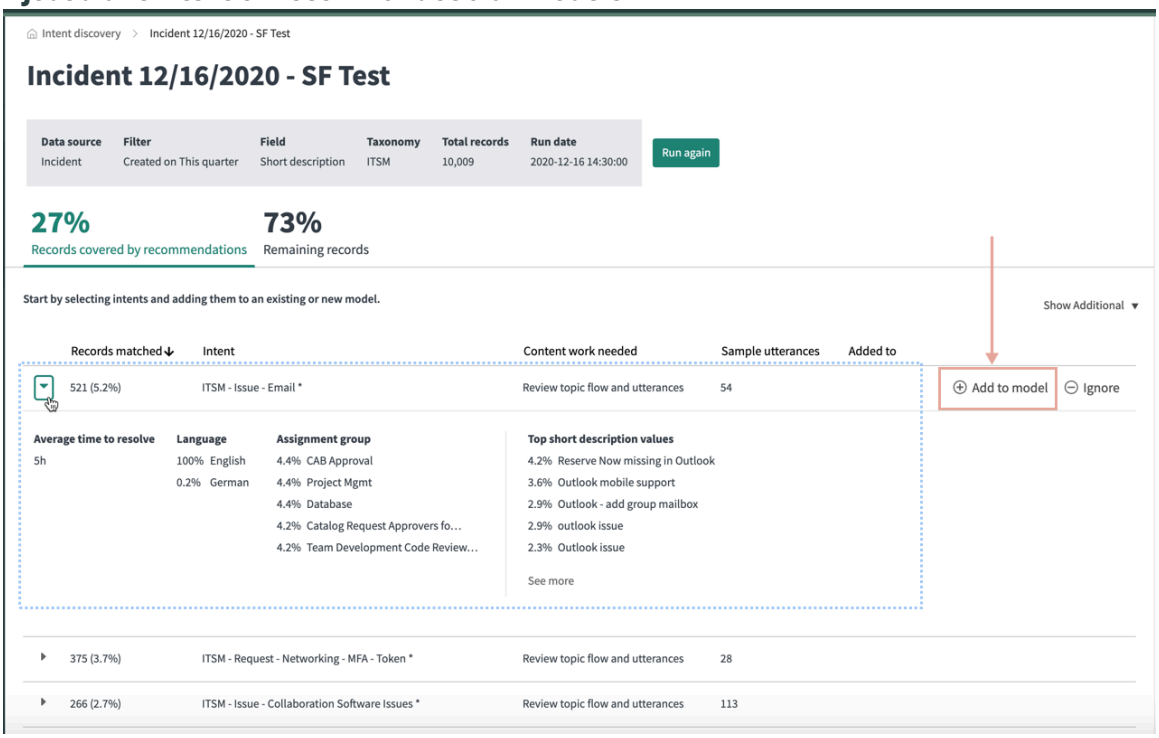
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : les détails de l'intention recommandée s'affichent afin que vous puissiez les examiner, comme illustré dans l'image ci-dessous.

2. **Sélectionnez Ajouter au modèle**.

Ajout d'une intention recommandée à un modèle



3. Dans l'écran *Select a destination model (Sélectionner un modèle de destination*) qui s'affiche, choisissez un modèle auquel vous souhaitez ajouter l'intention recommandée. Si vous ne trouvez pas de modèle approprié, créez-en un, revenez au rapport et ajoutez le nouveau modèle.

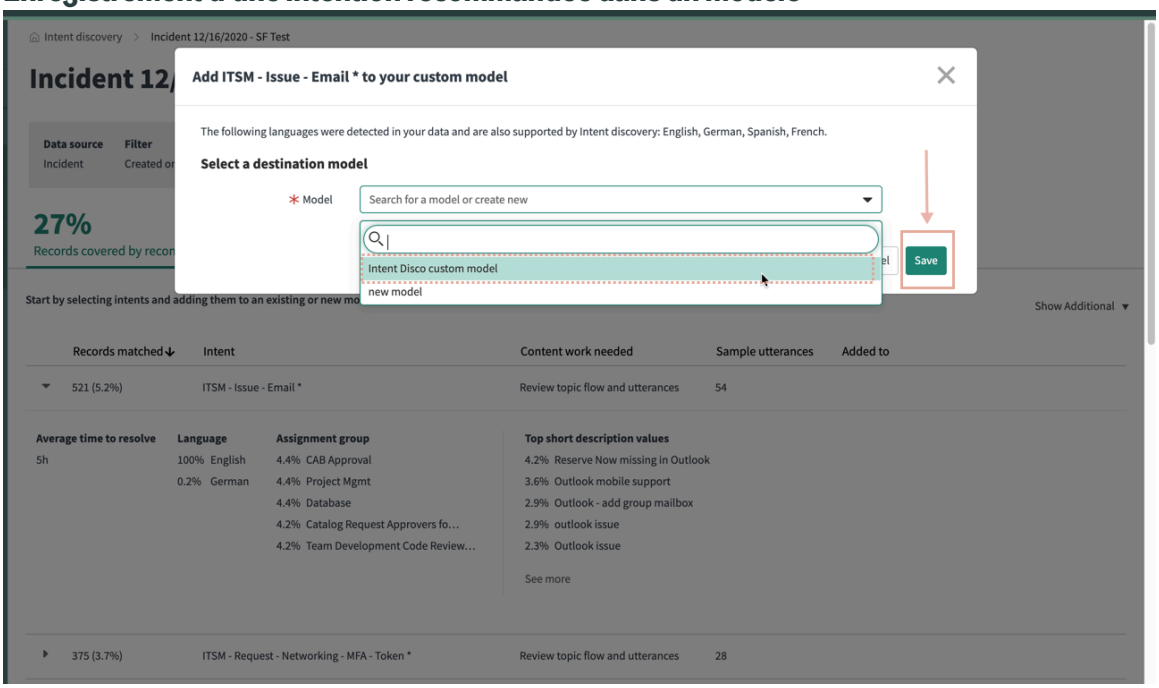
Remarque :
Le modèle que vous choisissez doit avoir le même périmètre d'application que votre périmètre actuel.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

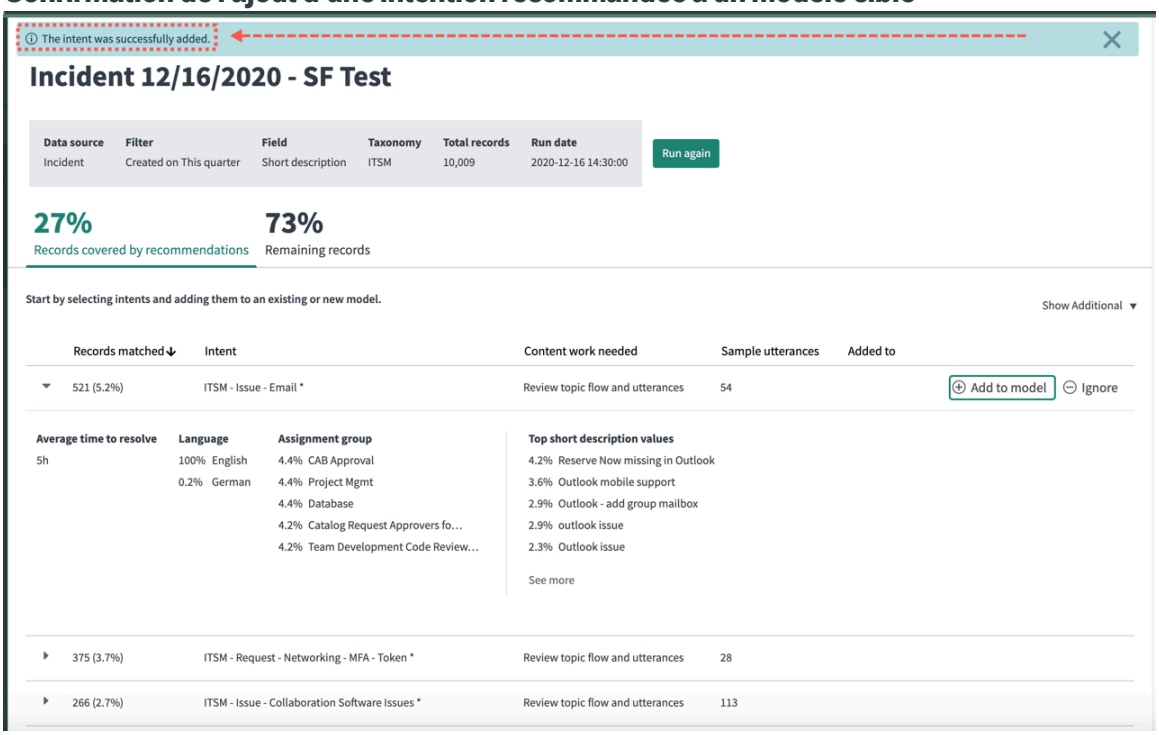
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'une intention recommandée dans un modèle



Résultat : une bannière s'affiche à l'écran, confirmant que l'intention est ajoutée au modèle cible.

Confirmation de l'ajout d'une intention recommandée à un modèle cible

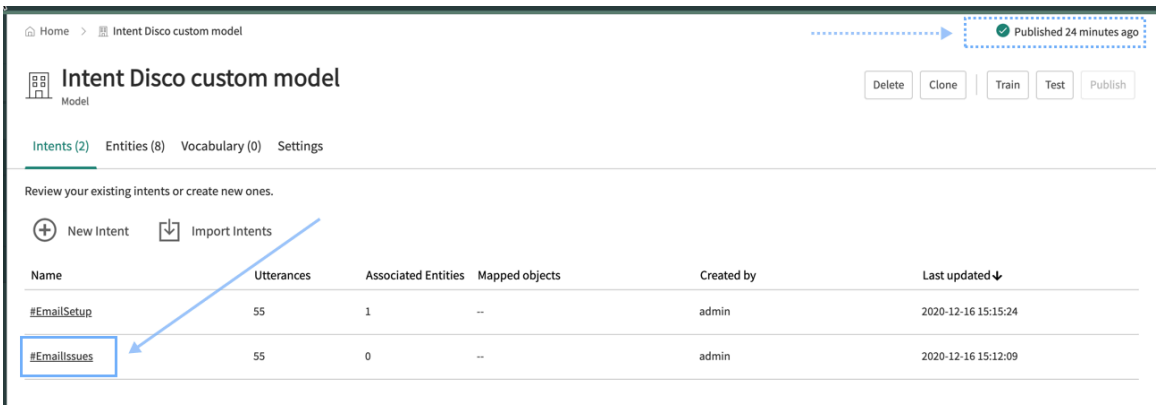


L'intention recommandée apparaît également sur l'écran Modèle du modèle cible, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une intention recommandée dans le modèle cible



Ajout d'énoncés groupés à une intention et à son modèle

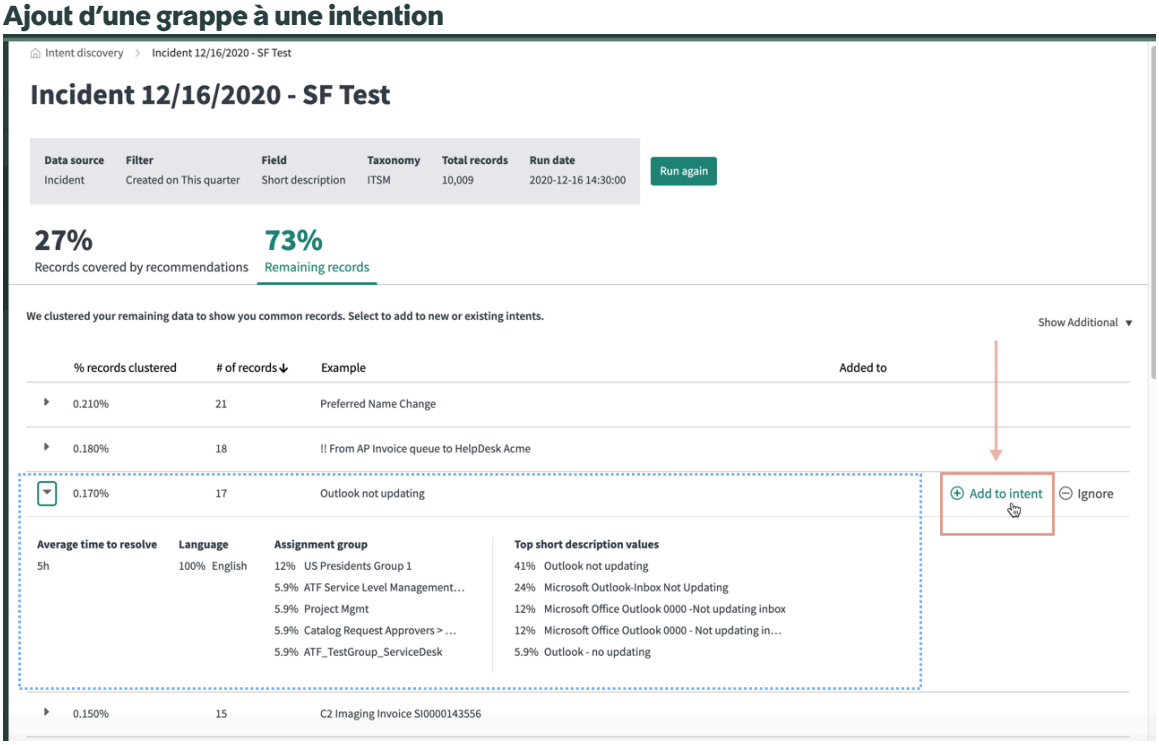
1. Dans la section *Enregistrements restants* de l'écran Enregistrements de découverte d'intention, sélectionnez et ouvrez une grappe de données d'énoncé et de description brève que vous souhaitez ajouter à une intention et à son modèle associé.

Au fur et à mesure que vous développez de nouvelles intentions à partir de ces clusters, vous pouvez cliquer sur l'icône **Ignorer** pour supprimer toute intention indésirable du rapport.

Il existe également un filtre **Afficher supplémentaire** que vous pouvez utiliser pour afficher ou masquer les intentions ajoutées, ainsi que les intentions ignorées.

2. Sélectionnez **Ajouter à l'intention**.

Ajout d'une grappe à une intention

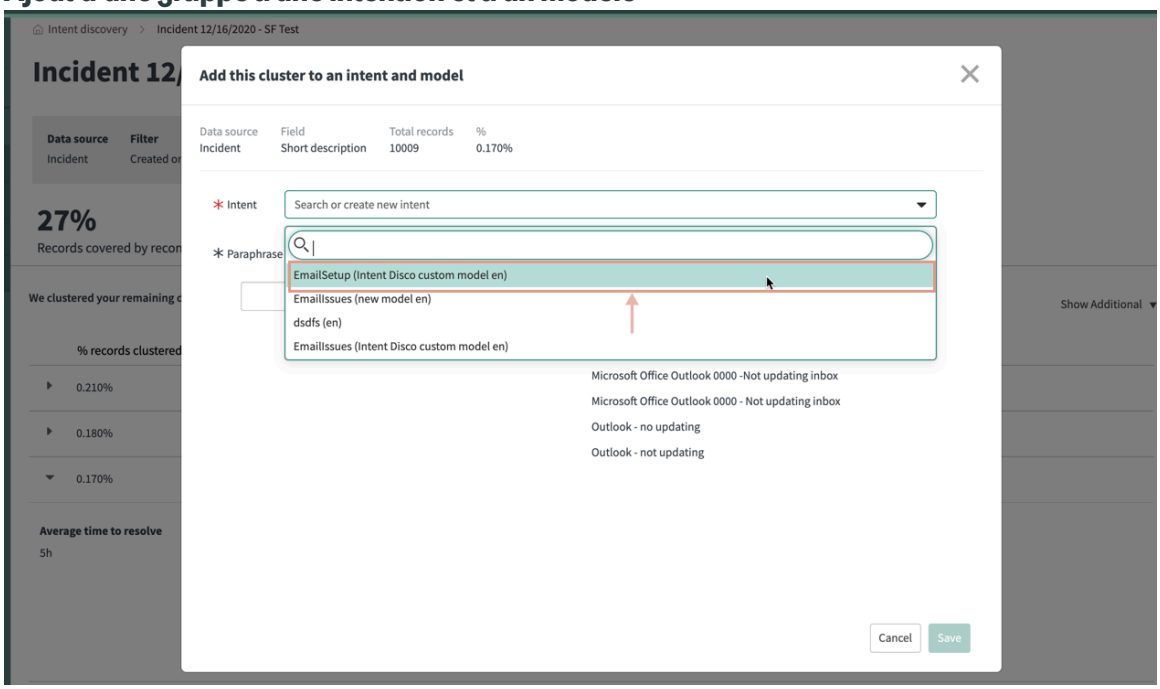


3. Dans l'écran *Ajouter cette grappe à une intention et un modèle* , sélectionnez une paire intention/modèle que vous souhaitez associer à cette grappe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

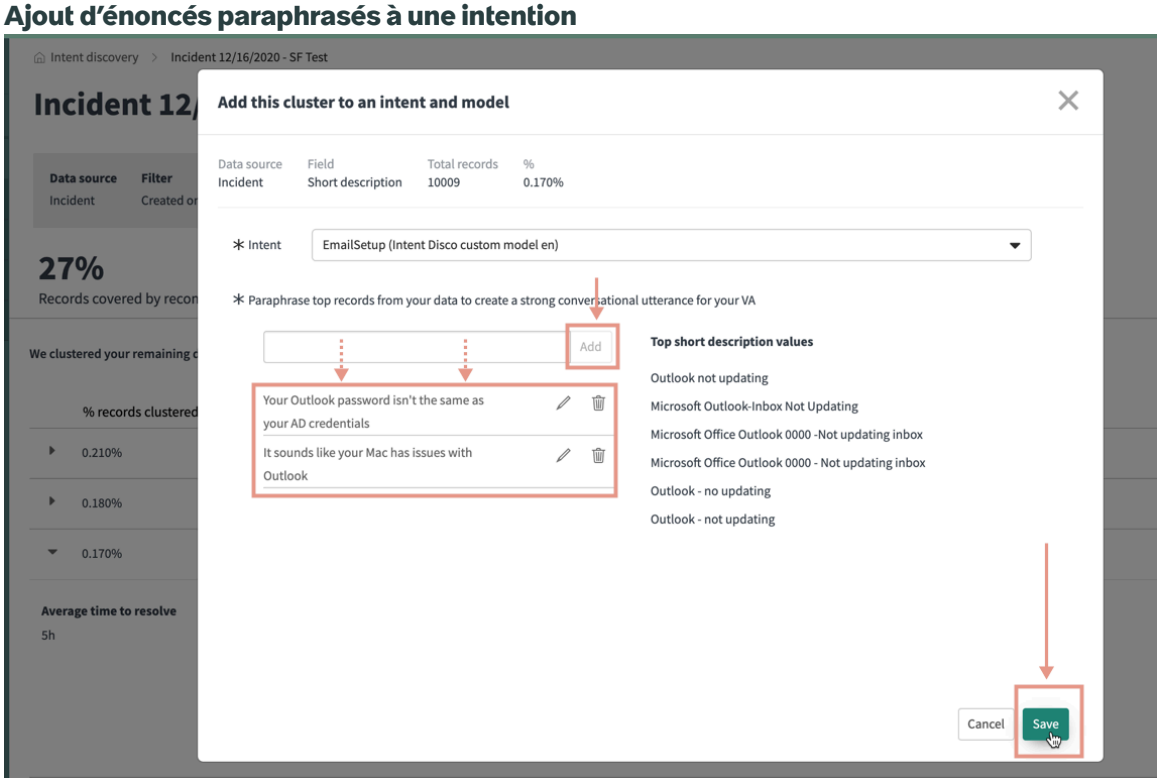
Ajout d'une grappe à une intention et à un modèle



4. Saisissez quelques exemples d'énoncés dans le champ de texte ouvert. Sélectionnez **Ajouter** chaque fois que vous remplissez votre entrée pour l'enregistrer dans le système. Utilisez l'icône du crayon ou l'icône de la corbeille respectivement pour modifier ou supprimer votre entrée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajout d'énoncés paraphrasés à une intention

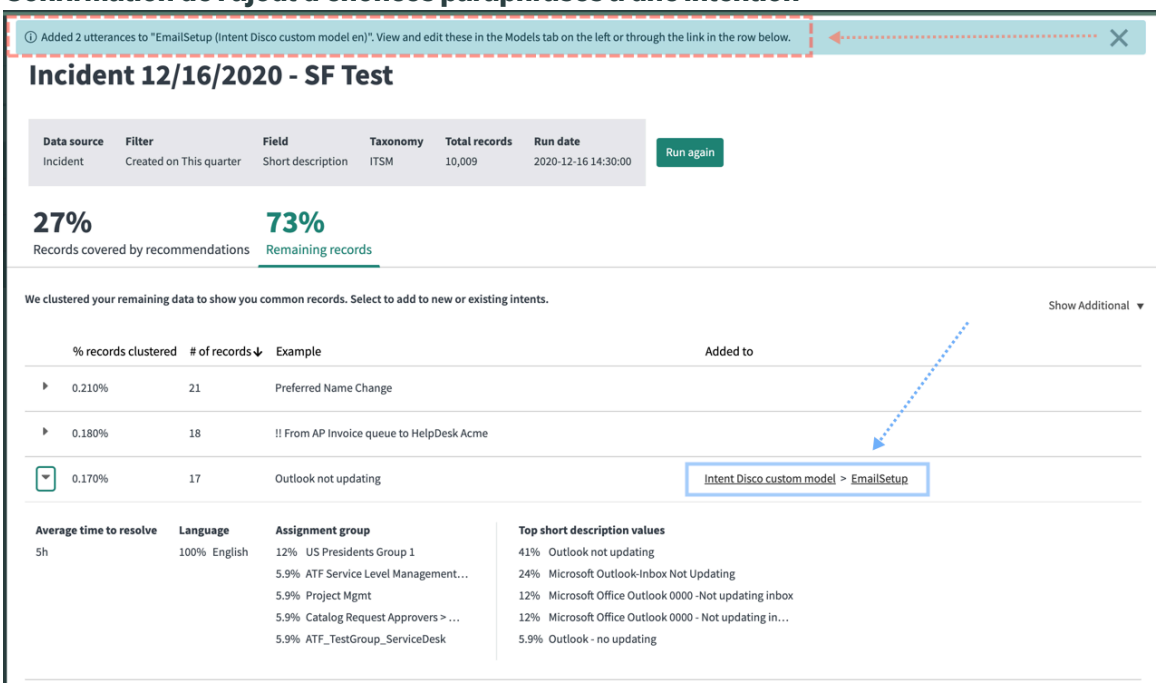


Résultat : l'écran des enregistrements s'affiche et affiche une bannière confirmant l'ajout de deux nouveaux énoncés à l'intention cible et à son modèle associé. La paire modèle et intention apparaît dans la colonne **Ajouté à** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

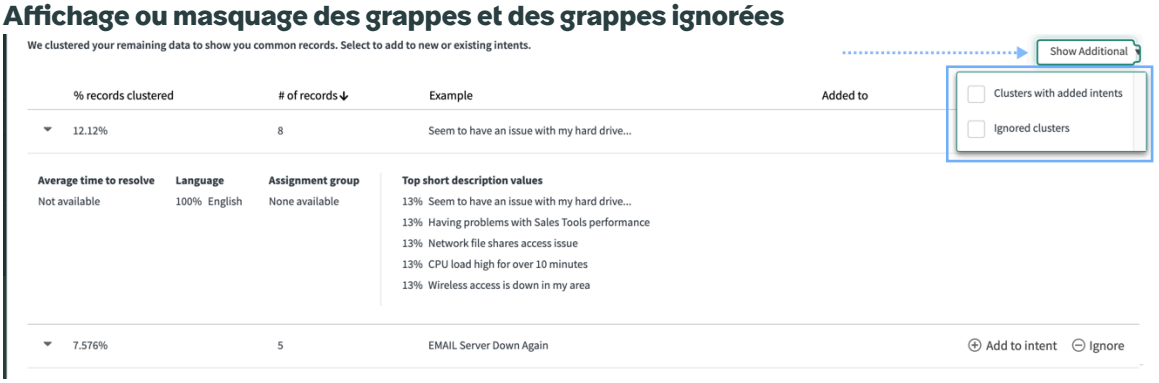
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confirmation de l'ajout d'énoncés paraphrasés à une intention



Utilisez le filtre **Afficher supplémentaire** si vous souhaitez afficher ou masquer les clusters qui ont des intentions ajoutées et ceux qui sont ignorés.

Affichage ou masquage des grappes et des grappes ignorées



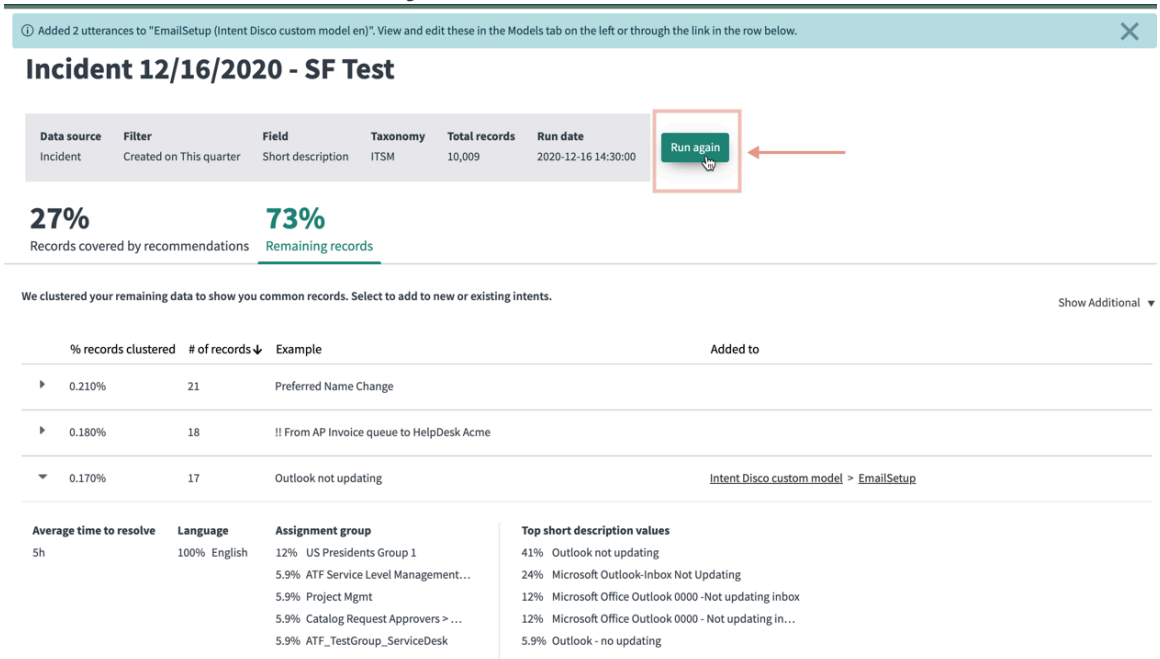
Exécution d'une autre analyse sur votre Détection d'intention rapport

1. **Sélectionnez Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

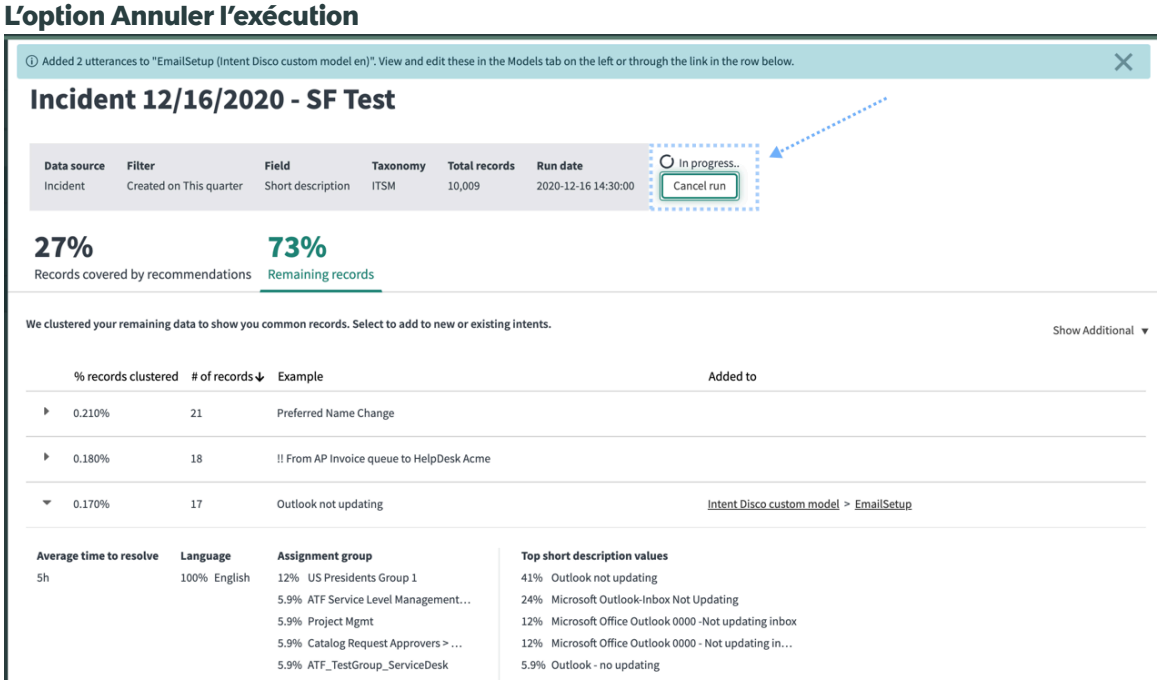
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de la version de l'analyse à exécuter



Résultat : la nouvelle exécution commence. Lorsqu'elle est en cours, l'option d'annulation de l'exécution s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.

L'option Annuler l'exécution



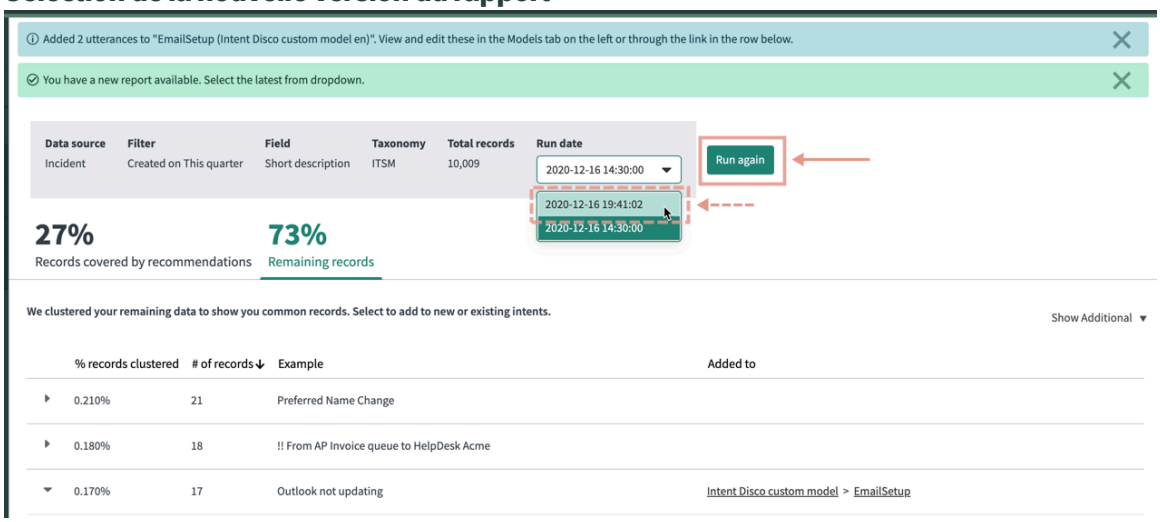
Lorsque l'exécution est terminée, une nouvelle bannière apparaît et indique que vous disposez d'une nouvelle version du rapport.

2. Sélectionnez la nouvelle version, puis sélectionnez **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

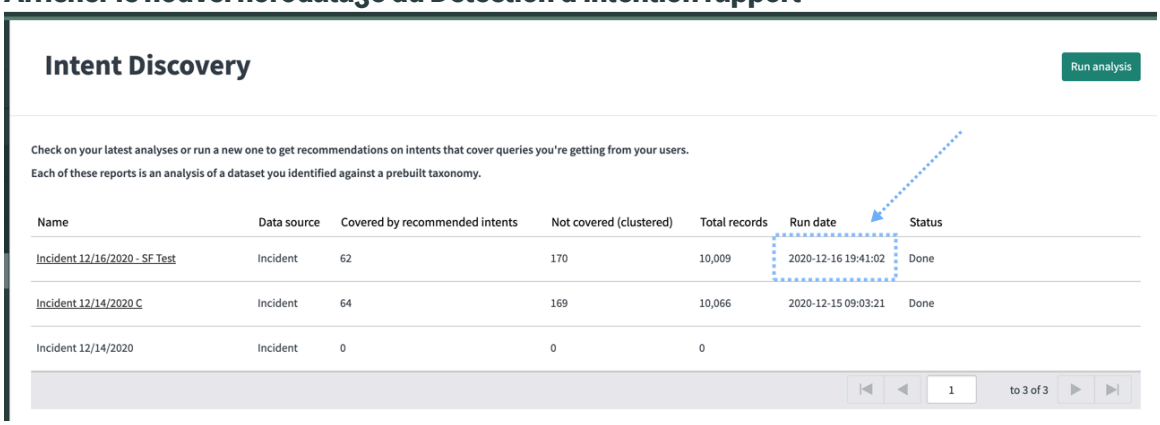
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de la nouvelle version du rapport



Résultat : L'horodatage que vous avez sélectionné pour la dernière exécution apparaît dans la colonne **Date d'exécution** de l'écran Détection d'intention .

Afficher le nouvel horodatage du Détection d'intention rapport



Installer Détection d'intention

Vous pouvez installer l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Détection d'intention dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Détection d'intention nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Détection d'intention.

Modules d'extension ServiceNow requis

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Active diverses options de l'intelligence prédictive et de l'apprentissage machine pour les modèles d'entraînement. Consultez Installer Intelligence prédictive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console NLU - Core (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Consultez Activez le Console NLU.

Rôle requis : admin

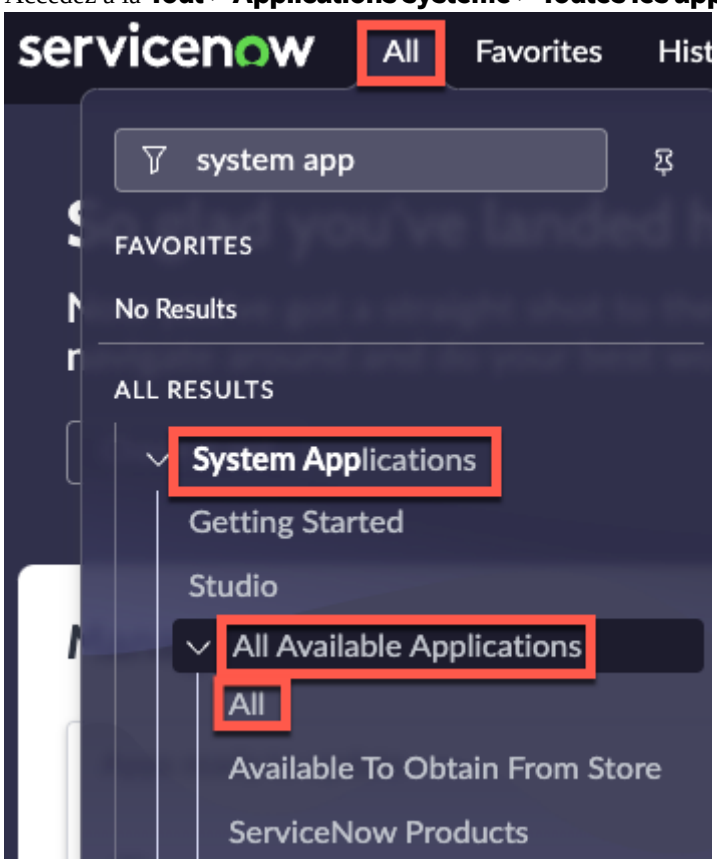
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Détection d'intention:

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Détection d'intention.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Détection d'intention.

4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Détection d'intention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension sn_nlu_discovery, y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report]	Table de référence pour les grappes et les intentions de découverte.
Message de Découverte [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contient des références flexibles à l'enregistrement source et au champ qui ont été utilisés pour l'analyse.
Retrouver le Rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report_trace]	Contient des informations sur les énoncés ajoutés aux intentions.
Intention de Découverte [sn_nlu_discovery_intent]	Contient les intentions pour un rapport.
Grappe de Découverte [sn_nlu_discovery_cluster]	Contient les grappes d'un rapport.
Définition du rapport de Découverte [sn_nlu_discovery_report_definition]	Comprend les informations nécessaires à la génération de rapports.

Traduction automatique

Requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) vous permet d'interroger les données dans votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

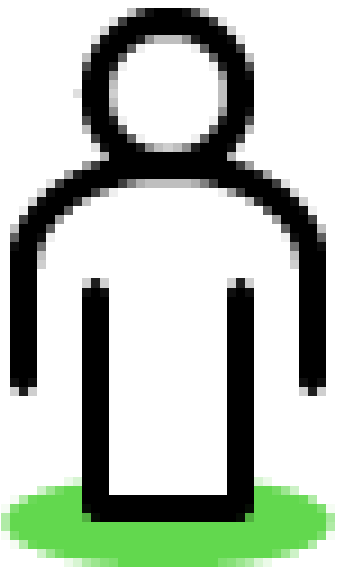
servicenow

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les NLQ fonctionnalités.

Utiliser



Utilisez cette option NLQ pour interroger vos données avec des demandes en langage naturel.

Configurer



Configurez pour NLQ votre environnement.

Références



Obtenir des détails sur les propriétés et les rôles installés avec NLQ.

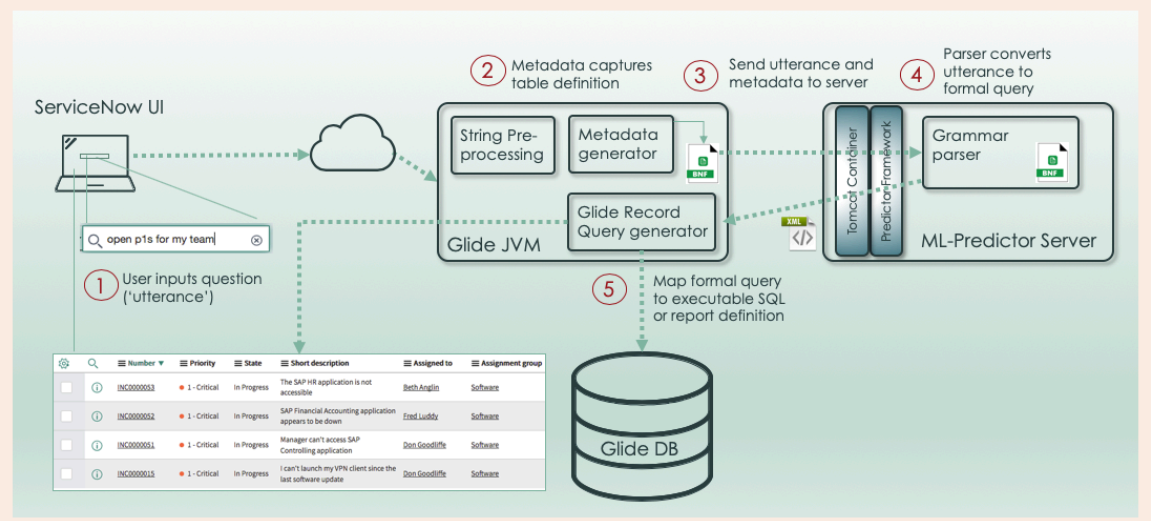
Traduction automatique

Explorer la requête en langage naturel

NLQ est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut. Utilisez cette fonction NLQ pour interroger les données de votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

NLQ Flux de données pour l'entrée et le traitement de l'utilisateur



ServiceNow® NLQ Traduit l'entrée de l'utilisateur en langage naturel en requêtes d'enregistrement Glide. Les requêtes sont restituées dans un format structuré exécutable, tel qu'un fichier JSON (JavaScript Object Notation) ou une définition visuelle. La sortie, quel que soit le format, correspond à la réponse à la demande de l'utilisateur.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur saisit une demande directement dans l'interface utilisateur, le texte de la demande est appelé un *énoncé* dans des tables telles que NLQ les journaux.

NLQ est une Now Platform fonctionnalité active par défaut qui prend en charge les opérations de données suivantes :

- Suggestion de table de conduite
- Filtrage
- Regroupements et agrégations
- Classement
- Visualisation de données (score unique, liste, histogramme, graphique à secteurs, séries chronologiques)
- Calendrier d'entreprise
- Numéro unique
- Multi-tables

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Requête en langage naturel.

NLQ ne prend pas en charge Séparation de domaine. Il ne prend pas non plus en charge les instances sur site.

Prise en charge de la langue

NLQ prend en charge l'anglais américain par défaut. Pour toutes les applications et fonctionnalités à l'exception CMDBde , NLQ prend également en charge les requêtes en espagnol, français, français canadien, allemand et japonais.

Notez que vous devez d'abord activer les langues sur votre instance pour NLQ analyser les requêtes dans ces langues. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation NLQ dans d'autres applications et fonctionnalités

D'autres applications et fonctionnalités peuvent consommer NLQ des ServiceNow® fonctionnalités. Consultez les ressources suivantes pour plus d'informations.

Fonctionnalités pouvant consommer NLQ

Application ou fonctionnalité	Information
Questions et réponses sur l'analyse	Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse
Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Interrogez vos données sans avoir besoin de connaître les relations entre les CMDB tables ou les structures de données. • Interrogation de la CMDB • Recherche intelligente pour CMDB L'anglais est la seule langue prise en charge pour CMDB.
NLQ avec Recherche IA dans la recherche globale	NLQ Genius Results en Recherche IA (prend en charge l'anglais uniquement)
Liste V2	Filtrez n'importe quelle liste de plateformes en saisissant une demande en langage clair.

Utiliser Requête en langage naturel

Avec Requête en langage naturel (NLQ), vous pouvez interroger les données de vos tables en saisissant des requêtes dans un langage naturel et quotidien.

Vue d'ensemble de NLQ

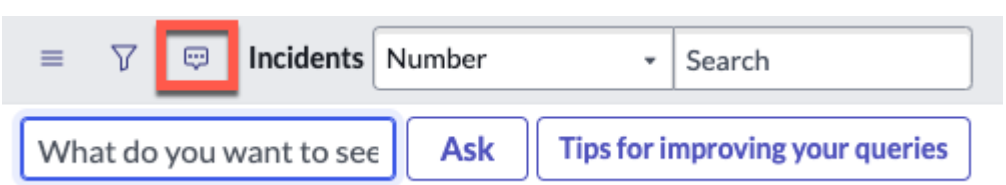
NLQ Transforme vos requêtes en langage clair en requêtes structurées de vos données. Vous n'avez pas besoin de savoir comment utiliser le générateur de conditions, car NLQ il construit et affiche les conditions pour vous.

Si vous disposez d'un rôle tel qu'itil qui peut afficher et interagir avec les tables, vous pouvez l'utiliser NLQ en sélectionnant l'icône de filtre en langage naturel.

NLQ fonctionne sur n'importe quelle liste de la plateforme. Il renvoie uniquement les résultats de la table ou de la liste que vous interrogez.

Trouver et utiliser le filtre du langage naturel

La sélection de l'icône de filtre en langage naturel fait apparaître l'interface NLQ .



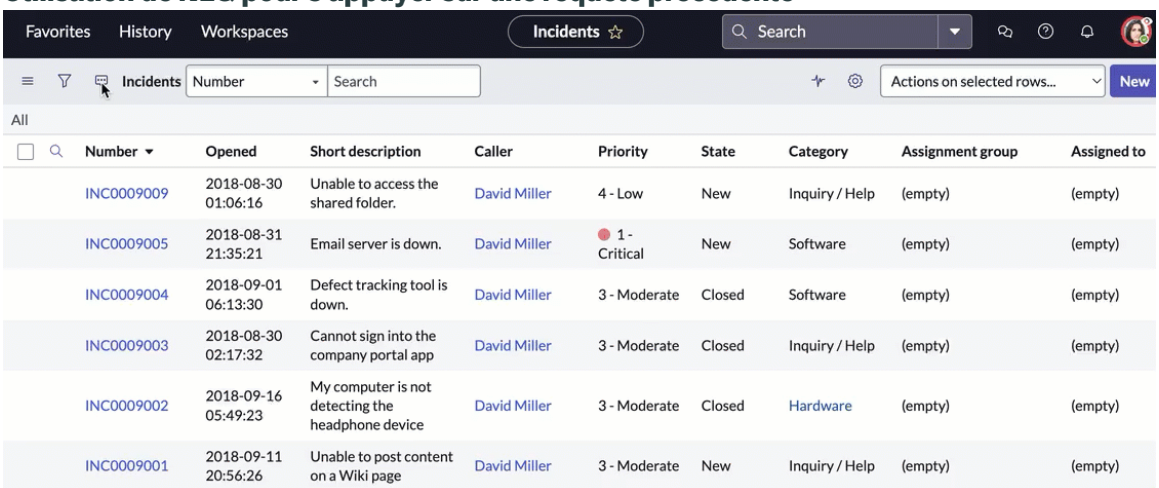
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisissez votre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* , puis sélectionnez **Demander**. NLQ Analyse votre demande, puis affiche la requête dans le générateur de conditions. Les résultats de la requête sont affichés dans la liste.

Avec la configuration par défaut de NLQ, vous pouvez continuer à affiner votre requête en saisissant une autre demande dans le champ *Que voulez-vous voir* .

Utilisation de NLQ pour s'appuyer sur une requête précédente



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)

Cet exemple d'image et de procédure illustre comment créer une requête à l'aide de NLQ:

1. Dans la table Incident, dans le filtre de langage naturel, saisissez Montrez-moi les tickets de matériel actifs et sélectionnez le bouton **Demander** .
2. Le générateur de conditions affiche **Tout** > **Actif = vrai** > **Catégorie = Matériel** comme la requête. Les résultats filtrés sont affichés dans la liste.
3. Pour affiner davantage la liste des résultats, entrez sans groupe d'affectation. Notez qu'au fur et à mesure que vous tapez, NLQ affiche les correspondances possibles pour les colonnes et les champs. Sélectionnez un *groupe d'affectation* dans la liste des suggestions, puis **Demander**.
4. Dans le générateur de conditions, NLQ ajoute **>Le groupe d'affectation est vide** à la requête. La liste s'actualise pour afficher uniquement les lignes correspondantes.
5. Pour réinitialiser et démarrer une nouvelle requête, supprimez tout dans le générateur de conditions afin qu'il ne reste que **Tous** .

Informations pratiques

Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous utilisez NLQ.

- Vos demandes peuvent contenir des points et des apostrophes, mais pas de caractères génériques tels que des astérisques ou des regex.
- Pour regrouper par champ ou colonne, cette colonne doit être visible dans la vue de liste. Utilisez l'icône Personnaliser la liste (icône pour masquer ou afficher des colonnes.
- Pour plus d'informations sur l'interrogation des CMDB tables, consultez Interrogation de la CMDB .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils pour améliorer vos requêtes

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Conseils pour améliorer vos requêtes** , une fenêtre modale apparaît dans l'interface utilisateur. Cette fenêtre offre les informations suivantes sur les termes que vous pouvez utiliser dans vos NLQ questions et demandes :

- Tri ou regroupement : *groupé par* ; *trié par* ; *A à Z* ; *z à a*
- Dates : *aujourd'hui* ; *hier* ; *dernier* ; *ceci* ; *jour (s) suivant(s)* ; *semaine(s)* ; *trimestre(s)* ; *année(s)*
- Filtrage : *commence par* ; *se termine par* ; *plus de* ; *inférieur à* ; *vide* ; *pas vide* ; *et* ; *ou*
- Autres informations : *mon* ; *mon équipe* ; *Créé par* ; *non attribué*

Requête	Exemple
Tri ou regroupement	Incidents regroupés par catégorie
Dates	Créé le mois dernier
Filtrage	La description courte commence par l'ordinateur
Autres informations	tickets non affectés
Numéro unique	INC0777

Configuration de NLQ

Améliorez l'expérience de requête de vos utilisateurs en complétant avec des NLQ mots et des termes utilisés dans votre environnement. Examinez les demandes réelles de vos utilisateurs dans les NLQ journaux pour rechercher les synonymes possibles et les raccourcis à ajouter.

Requête en langage naturel La fonctionnalité est incluse dans le système de base. Les administrateurs peuvent éventuellement élargir NLQle champ de compréhension de en ajoutant des termes couramment présents dans les demandes des utilisateurs. Passez en revue les sujets suivants pour en savoir plus.

Pour en savoir plus sur les propriétés système associées à , reportez-vous à NLQla section Requête en langage naturel Références.

Créer un synonyme NLQ

Ajoutez des synonymes pour améliorer la capacité de reconnaissance des NLQ différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Avec les synonymes, vous pouvez mapper des mots ou des termes couramment utilisés à des colonnes de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
NLQ Les synonymes vous permettent de mapper des mots courants dans les demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis soumet la requête formelle.

Plusieurs synonymes sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des énoncés de l'utilisateur réel pour trouver des synonymes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau synonyme ou modifier un synonyme existant comme suit.

- Si un synonyme existe déjà pour votre table et votre colonne cibles, vous devez ajouter votre nouveau synonyme à l'enregistrement actuel. Séparez les multiples synonymes par une virgule.
- Les synonymes peuvent pointer vers des champs de référence, en utilisant une remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes ne sont pas sensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas de virgules.
- Les enregistrements de synonymes sont associés à une table. Vous pouvez utiliser le même terme de synonyme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre synonyme, puis accédez à **Tout** > **NLQ** > **Synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez son **nom de colonne** dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de synonyme	Type de synonyme. ○ **Table ou colonne** : synonyme d'une valeur dans une table ou d'une colonne spécifique de cette table. ○ **Enregistrement** : synonyme d'une valeur sur les tables CMDB [cmdb_rel_type_table]. Pour plus d'informations, consultez Interrogation de la CMDB . **Remarque :** Prend en charge les tables cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered cmdb_ci_query_based_service.
Demande	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Lors de la création d'un synonyme, assurez-vous d'être dans la portée souhaitée pour le synonyme.
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement de synonyme pour chaque table. Le mappage de synonyme est propre à la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

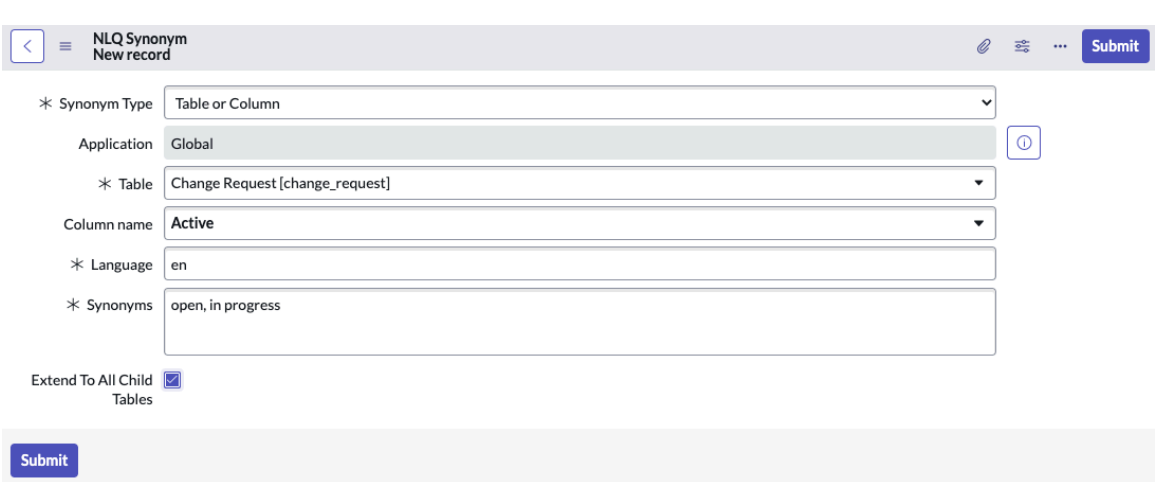
Champ	Description
Nom de colonne	Colonne spécifique sur la table source.
Langue	Langue du synonyme. Doit correspondre à la langue de la valeur source.
Synonymes	Mots ou phrases courtes que le système doit mapper à des noms de colonnes ou à des tables, lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle. Séparez les multiples synonymes par une virgule.
Étendre à toutes les tables enfants	**Type de table ou de colonne** uniquement. Sélectionnez cette option pour que toutes les tables enfants de la table source héritent des synonymes.

4. Sélectionnez **Soumettre** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats
Le nouveau synonyme est disponible pour vos utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre du navigateur de la liste.

Example: NLQ synonyme pour le champ actif

L'image suivante montre un exemple d'enregistrement de synonyme NLQ pour le champ **Actif** dans une demande de changement. Les synonymes *ouvert* et *en cours* sont remplacés par le terme *actif* lorsque le système envoie une requête.



Avec cet enregistrement de synonyme, un utilisateur peut taper afficher les demandes de changement ouvertes ou les demandes de changement en courset le système affiche les demandes de changement actives.

Créer un raccourci NLQ

Créez un raccourci sémantique pour améliorer la capacité de reconnaissance des NLQ différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Les raccourcis sémantiques fonctionnent de la même manière que NLQ les synonymes en mappant les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mots courants aux colonnes, mais pour une table sélectionnée lorsque certaines conditions sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Comme NLQ les synonymes, les raccourcis sémantiques vous permettent de mapper les mots courants des demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis soumet la requête formelle.

Les raccourcis sémantiques fournissent un générateur de conditions qui vous permet de filtrer les enregistrements couverts par les termes que vous fournissez.

Certains raccourcis sémantiques sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et vos besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés de l'utilisateur réel pour trouver des termes à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau raccourci ou modifier un raccourci existant, comme suit.

- Si un raccourci existe déjà pour votre table cible et vos conditions de filtre, vous devez ajouter votre nouveau raccourci à l'enregistrement actuel. Séparez les multiples raccourcis par une virgule.
- Les raccourcis peuvent pointer vers des champs de référence à l'aide d'une remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes ne sont pas sensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas de virgules.
- Les enregistrements de synonymes et de raccourcis sont associés à une table. Vous pouvez associer le même terme synonyme à plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre raccourci, puis accédez à **Tout** > **NLQ** > **Raccourcis sémantiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez sa ligne dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table. Le mappage de synonyme est propre à la table.
Conditions	Conditions de la table source qui doivent être remplies pour que le synonyme fonctionne.

Traduction automatique

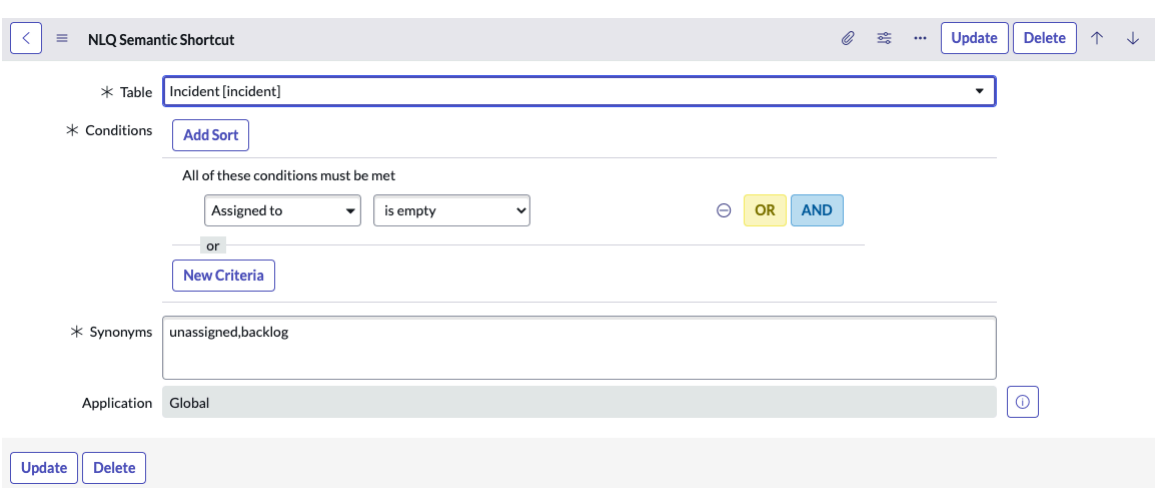
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Synonymes	Mots ou expressions que le système doit mapper à des noms de colonnes ou à des tables, lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle. Séparez les multiples synonymes par une virgule.
Demande	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application cible pour votre raccourci avant de le créer.

4. Sélectionnez **Soumettre** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats
Le nouveau raccourci est disponible pour vos utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre du navigateur de la liste.

Example: Raccourci sémantique pour le backlog d'incidents
L'image suivante montre un exemple de raccourci sémantique utilisé sur les enregistrements d'incidents. Les incidents contiennent le champ *Affecté à* . À l'aide du générateur de conditions, vous pouvez fournir des synonymes lorsque le champ est vide. Lorsqu'il NLQ détecte un *désaffectation* et un *backlog* dans l'entrée de vos utilisateurs, il les remplace par la clause SQL `assigned_toISEMPTY`.



Un utilisateur peut saisir `Montrez-moi le backlog des incidents` ou des `incidents non affectés` , et le système affiche les incidents avec un champ *Affecté à* vide.

Afficher les journaux NLQ

Examinez NLQ les journaux pour voir comment le système a traité les demandes en langage clair de vos utilisateurs. Utilisez les enregistrements de journaux à partir de tentatives de demandes pour développer NLQ des synonymes ou des raccourcis.

Avant de commencer
Rôle requis : nlq_admin, pa_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque requête en langage naturel est journalisée dans la table *NLQ* **Journaux des requêtes** [nlq_query_log]. Chaque entrée de journal fournit des détails tels que la table interrogée,

Traduction automatique

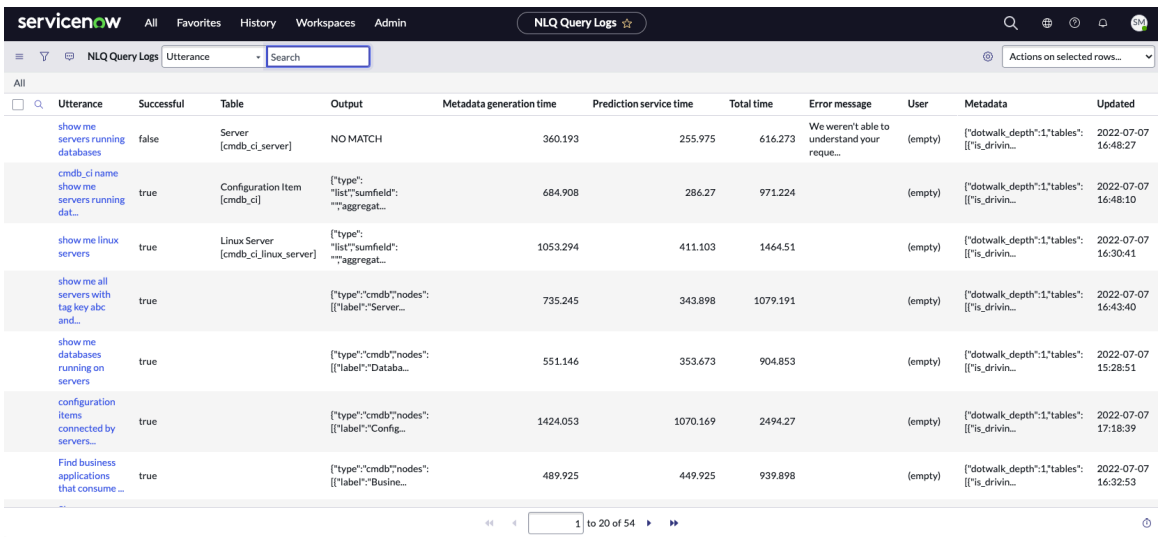
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si la requête a abouti et comment les résultats ont été générés. Les autres champs disponibles sont les suivants.

- Source de sortie : comment les résultats ont été générés. La valeur **BNF** indique une méthode basée sur des règles. La valeur **GAI** indique la Now LLM Service méthode (de secours).
- Source : emplacement à partir duquel la requête a été lancée. La valeur **AC** indique Centre d'analyse. La valeur **CMDB_WS** indique CMDB Espace de travail.
- Énoncé : la demande en langage naturel d'origine qui a déclenché NLQ.

Procédure

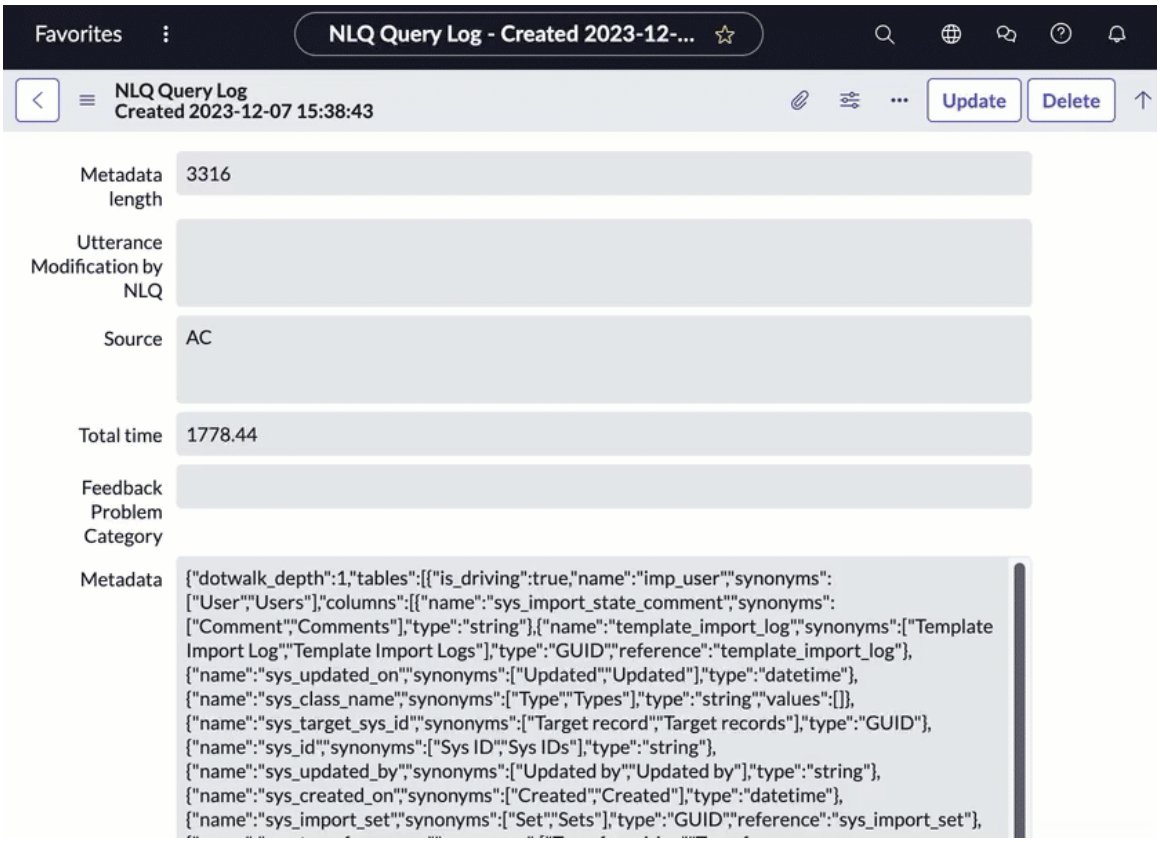
1. Accédez à la **Tout** > **NLQ** > **Journaux**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez la valeur dans la colonne **Énoncé** pour ouvrir l'entrée de journal complète.



Que faire ensuite

En fonction des tentatives de requêtes de vos utilisateurs, envisagez d'ajouter d'autres synonymes ou raccourcis.

Afficher les journaux de prédiction de la table NLQ

Utilisez les journaux de prédiction de tables pour examiner les CMDB tables qui ont été choisies en NLQ réponse à des requêtes en langage clair.

Avant de commencer

Ce module est en lecture seule.

Rôle requis : nlq_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande CMDB de données en langage clair est analysée par NLQ, le système tente de déterminer les tables spécifiques que l'utilisateur voulait. Les suppositions du système, y compris les niveaux de confiance, sont enregistrées dans le module des NLQ journaux Table Guesser [nlq_table_guesser_log].

Examinez ces journaux pour déterminer quelles CMDB tables ont été déduites par NLQ.

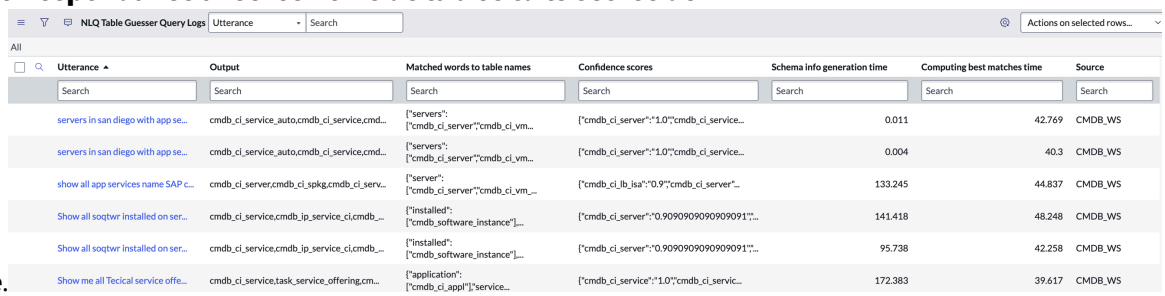
Remarque :
Cette liste est en lecture seule pour NLQ les administrateurs. Il n'y a pas de boutons ou de fonctions exploitables dans l'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **NLQ** > **Journaux de prédiction de tables**.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste (icône) pour afficher les colonnes **Mots en correspondance avec les noms de tables** et les **scores de confiance**.



La colonne **Énoncé** affiche la requête en langage naturel de l'utilisateur.

3. Utilisez les informations de la colonne **Mots en correspondance avec les noms de table** pour le dépannage, si nécessaire.
   Dans le champ de valeur de cette colonne, le premier mot a été trouvé dans l'énoncé. Vient ensuite une liste des CMDB tables qui correspondaient à ce mot.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les requêtes, reportez-vous à CMDBExploring CMDB Query Builder .

Requête en langage naturel Références

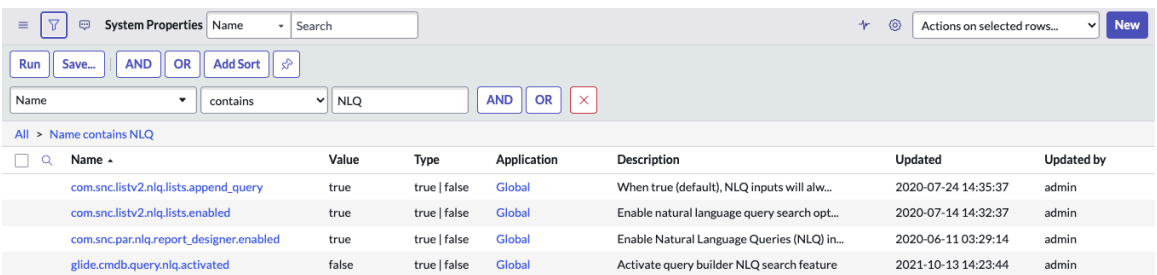
Les composants suivants sont installés avec Requête en langage naturel.

Propriétés NLQ

Les Requête en langage naturel propriétés (NLQ) contrôlent comment et où NLQ il fonctionne.

Les administrateurs peuvent modifier les propriétés de NLQ en accédant à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**. Filtre des NLQ propriétés.

Remarque :
La modification de ces propriétés système nécessite le rôle administrateur. Le rôle nlq_admin n'a pas l'autorisation de modifier les enregistrements de cette table.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Vrai : NLQ les entrées s'ajoutent aux requêtes existantes via un opérateur « and » • Faux : une nouvelle NLQ entrée remplace toutes les requêtes existantes Exemple : vous exécutez deux requêtes. • Requête 1 : incidents avec une priorité critique • Requête 2 : attribué à John Smith Si la propriété est définie sur *vrai*, les résultats affichent les incidents avec une priorité critique qui sont affectés à John Smith. Si la propriété est définie sur *faux*, les résultats affichent uniquement les éléments affectés à John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Vrai : active l'option NLQ de recherche pour la liste v2 • Faux : supprime l'option NLQ de recherche pour la liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Vrai : la solution de Now LLM Service secours est disponible • Faux : la solution de Now LLM Service secours n'est pas disponible Initialement, les requêtes sont interprétées à l'aide d'une méthode basée sur des règles. Si cette méthode échoue, les requêtes sont transmises à l'comme Now LLM Service solution de secours. Les requêtes qui échouent à ces deux méthodes sont marquées comme ayant échoué dans le NLQ journal.
com.snc.par.nlq.report_designer.activé	• Vrai : active NLQ dans le concepteur de rapports • Faux : Suppressions NLQ dans le concepteur de rapports
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Vrai : NLQ la fonctionnalité de recherche est active dans le générateur de requêtes CMDB • Faux : NLQ la fonctionnalité de recherche est inactive dans le générateur de requêtes CMDB
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Vrai : active NLQ la recherche globale • Faux : NLQ n'est pas disponible dans la recherche globale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur NLQ [nlq_admin]

L'administrateur de Requête en langage naturel.

Accès au module

Dispose d'un accès complet aux modules suivants :

- Relations implicites CMDB NLQ. Pour en savoir plus, voir Intelligent Search for CMDB .
- Journaux de requêtes NLQ
- Raccourcis sémantiques NLQ.
- Synonymes NLQ.

Dispose d'un accès en lecture seule au module suivant :

Journaux de requêtes de prédiction de la table NLQ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Pour éviter d'accorder un rôle administrateur, utilisez le rôle pa_analyst pour les relations implicites Cmdb NLQ, les raccourcis sémantiques NLQ et les synonymes NLQ.

Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est une interface puissante pour former des modèles d'apprentissage machine. Avec Intelligence prédictive, vous pouvez améliorer les performances, l'efficacité et la flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.

Introduction à Intelligence prédictive

Les administrateurs peuvent exploiter la puissance du machine learning pour améliorer la productivité et l'efficacité de leurs agents et prestataires. Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle pour améliorer les processus sur l'ensemble de la plateforme. Intelligence prédictive vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

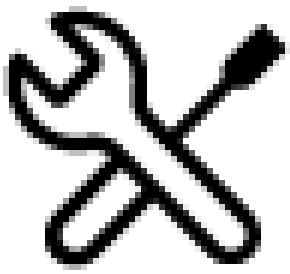
- Remplir automatiquement les champs lors de la création de tickets.
- Catégoriser et acheminer le travail en fonction de la façon dont les enregistrements ont été traités dans le passé.
- Recommandez des résolutions de tickets similaires aux précédents.
- Identifiez les pannes majeures en fonction des incidents entrants.

Explorer



En savoir plus sur Intelligence prédictive l'apprentissage machine

Installer



Installation Intelligence prédictive et ses applications associées

Configurer



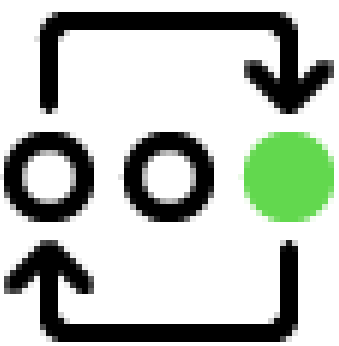
Configurer Intelligence prédictive sur la plateforme

Train



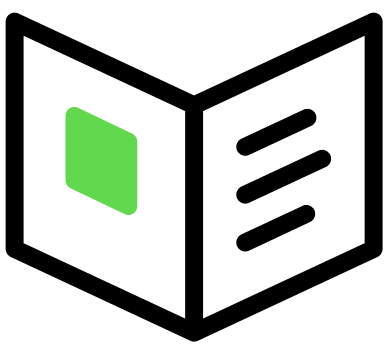
Créez et formez des solutions d'apprentissage machine.

Utiliser



À utiliser Intelligence prédictive pour l'apprentissage machine.

Référence



Obtenez des détails sur les composants, tels que les Intelligence prédictive propriétés et la prise en charge linguistique.

Traduction automatique

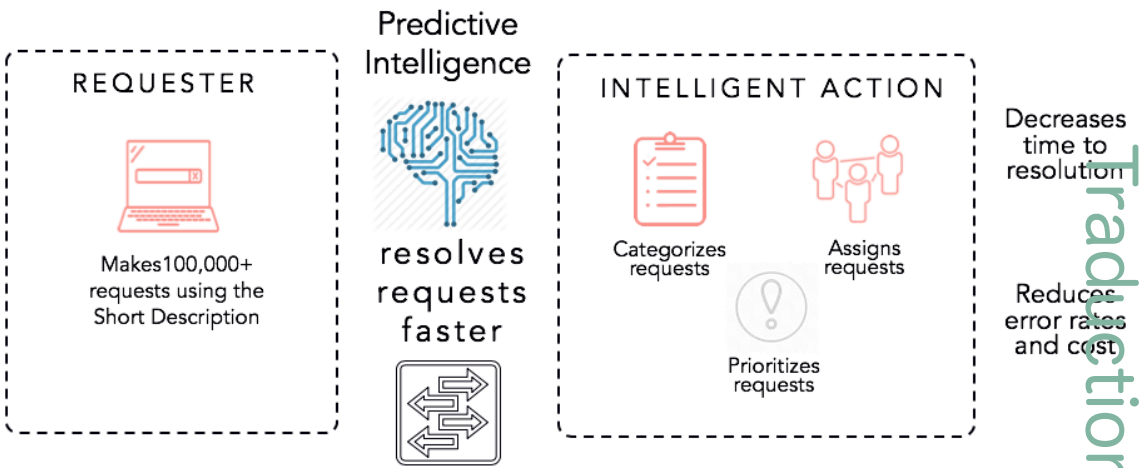
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intelligence prédictive

ServiceNow® Intelligence prédictive est une fonction de plateforme qui fournit une couche d'intelligence artificielle qui renforce les fonctionnalités et les options des ServiceNow® applications afin d'offrir une meilleure expérience professionnelle.

Vue d'ensemble de Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est un ensemble puissant d'outils permettant d'utiliser l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine pour améliorer l'expérience de travail. Vous pouvez créer et former des modèles sur la plateforme et les intégrer à d'autres ServiceNow produits et applications.



Ce qui suit présente les concepts Intelligence prédictive sous-jacents et les différents cadres disponibles.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des modèles existants, reportez-vous à la section Utiliser Intelligence prédictive.

Intelligence prédictive Pour les clients sur site

Intelligence prédictive est également disponible pour les clients sur site. Si vous souhaitez déployer ce produit sur site, contactez votre chargé de clientèle. Pour obtenir des instructions d'installation et de configuration sur site, consultez les instructions complètes pour l'installation et la configuration du moteur d'apprentissage automatique pour les clients auto-hébergés [KB0782052] dans la section Now Support Auto-hébergé Base de connaissances.

Remarque :
Seuls Base de connaissancesles comptes sur site peuvent accéder au Now Support fichier .

Terminologie

Intelligence artificielle

Des systèmes conçus pour faire un travail qui nécessite un niveau d'intelligence humaine pour être accompli.

Apprentissage machine

Possibilité pour les modèles de s'améliorer au fil du temps avec plus d'expérience.

Modèles

Collections d'algorithmes, de mathématiques et de statistiques qui effectuent des prédictions et prennent des décisions basées sur des données entrées-sorties.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formation

Ajouter ou modifier des données sur lesquelles le modèle est basé pour affecter les prédictions futures.

Formation supervisée

Fournissant des paires entrée-sortie afin que le modèle puisse générer des règles qui connectent les deux.

Formation non supervisée

Fourniture de données brutes afin que le modèle puisse identifier les structures dans l'ensemble de données.

Fréquence de la formation

Fréquence à laquelle les modèles sont reformés pour combiner le modèle existant avec de nouvelles données de formation.

Corpus de mots

Vocabulaire qu'un modèle peut utiliser pour rechercher une similarité textuelle.

Composants de modèles prédictifs

Un modèle prédictif comprend ces composants, dont certains doivent être fournis.

Définition de la solution

Un enregistrement de données que vous créez et configurez qui spécifie ces valeurs pour la formation d'un modèle prédictif.

- Les enregistrements utilisés pour former le modèle. Par exemple, ne vous formez que sur les incidents résolus ou fermés au cours des six derniers mois.
- Champs d'entrée que le modèle utilise pour effectuer des prédictions. Par exemple, utilisez la brève description de l'incident pour faire une prédiction.
- Champ de sortie dont le modèle prédit la valeur. Par exemple, définissez la catégorie d'incident en fonction de la brève description.
- Fréquence de reformation du modèle. Par exemple, reformez le modèle tous les 30 jours.

Solution

La solution est le résultat d'une définition de solution que vous avez formée dans un ServiceNow centre de données. Intelligence prédictive utilise la solution pour prédire une valeur de champ cible en fonction d'une ou de plusieurs valeurs de champ d'entrée. Toutes les solutions spécifient ces valeurs.

- La *précision* de la solution est le pourcentage agrégé de prédictions correctes. Par exemple, une précision de 50 signifie que sur 100 prédictions, la moitié d'entre elles doivent avoir la valeur correcte.
- La *couverture* de la solution est le pourcentage agrégé d'enregistrements qui reçoivent une prédiction. Par exemple, une couverture de 50 signifie que la moitié de tous les enregistrements éligibles reçoivent réellement une prédiction.
- Les *classes de* solutions sont les valeurs de champ en sortie pour lesquelles le modèle peut effectuer des prédictions. Chaque classe est une valeur de champ de sortie avec une liste de mesures de précision, de couverture et de distribution possibles. Par exemple, la solution Catégorisation des incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dispose d'une classe pour chaque catégorie, par exemple logiciel, enquête et base de données.

- La *distribution* de classe est le pourcentage d'enregistrements de la table entière qui ont cette valeur de champ de sortie particulière. Par exemple, une distribution de 50 pour la classe de question signifie que la moitié des incidents ont la catégorie de question.

Cadres de travail de Predictive Intelligence

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail dans la Yokohama version. Chaque cadre de travail dispose de différents types de solutions pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application via une API pour effectuer une prédiction. Vous trouverez plus d'informations dans .Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail de modèle différents dans la Yokohama version : Classification, Similarité et Mise en grappe. Chaque framework est spécialisé dans différents types de prédictions.

Intelligence prédictive Cadre de travail de classification

Le Intelligence prédictive cadre de travail de classification vous permet d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ catégoriques lors de la création d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle pour définir la catégorie d'incident en fonction de la brève description. Vous pouvez former des modèles prédictifs afin qu'ils agissent en tant qu'agent pour catégoriser et acheminer automatiquement le travail en fonction de votre expérience passée en matière de gestion des enregistrements.

Permettez Intelligence prédictive de gérer des volumes de demandes entrantes à moindre coût. Automatisez la catégorisation et l'affectation des demandes pour réduire :

- Délais de résolution des tâches.
- Nombre d'interactions requises pour résoudre les tâches.
- Taux d'erreur de catégorisation et d'affectation du travail.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Intelligence prédictive Cadre de travail de similarité

Le Intelligence prédictive cadre de travail de similarité identifie les enregistrements existants qui ont des valeurs similaires à celles d'un nouvel enregistrement. Par exemple, vous pouvez former un sous-ensemble de vos enregistrements d'incidents pour recommander une résolution basée sur les informations d'un enregistrement d'incident similaire. En empruntant à des incidents fermés similaires dont la résolution a été prouvée, vous pouvez aider les agents et les prestataires à fournir rapidement la meilleure résolution pour un incident entrant.

Le cadre de similarité n'a pas besoin d'une correspondance exacte de mots-clés pour ses comparaisons de textes, car ses algorithmes identifient des mots et des synonymes similaires en fonction de contextes similaires. Par exemple, les expressions *imprimante ne fonctionne pas* et *imprimante cassée* sont toutes deux reconnues comme similaires. Le cadre de travail collecte, apprend et applique également le contexte spécifique à votre secteur. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, l'expression *impossible de rejoindre un réseau* a un contexte différent dans une société de réseau informatique que dans une compagnie d'assurance maladie.

Le cadre de travail de similarité utilise une solution de similarité de workflow. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité.

Intelligence prédictive Cadre de travail de mise en grappe

La mise en grappe divise les données en groupes qui peuvent ensuite être utilisés pour identifier des modèles. Vous pouvez alors traiter les enregistrements collectivement ou trouver des lacunes dans les données existantes. Par exemple, vous pouvez regrouper de nouveaux incidents similaires pour identifier une panne majeure.

Le cadre de travail de mise en grappe utilise une solution de mise en grappe de workflow. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

Déconseillé dans la Washington DC version : Intelligence prédictive cadre de travail de régression

Important :
La prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée dans la Washington DC version. Vous pouvez former et modifier des solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles. Ces informations sont fournies pour le contexte hérité.

La régression est un cadre d'apprentissage automatique qui utilise des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou le cours d'une bourse.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de régression.

Installer Intelligence prédictive

Activez Intelligence prédictive sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Intelligence prédictive module d'extension (com.glide.platform_ml) est inclus dans le système de base, mais si nécessaire, vous pouvez utiliser la procédure suivante pour l'activer.

D'autres modules d'extension et applications du magasin connexes sont disponibles. Par exemple, Intelligence prédictive for Gestion des services sur site (com.snc.fsm_ml) fournit des solutions pertinentes pour FSM. Certains de ces modules d'extension peuvent nécessiter une licence distincte.

Lorsque vous activez le module d'extension Intelligence prédictive pour la première fois sur votre instance, le système lance une page d'accueil. La page d'accueil fournit une vue d'ensemble de vos définitions de solution dans les cadres de travail de classification, de similarité, de mise en grappe et de régression. Vous pouvez créer, former et tester des solutions directement sur la page d'accueil. Un résumé de la dernière solution formée est également disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Utilisez la barre de recherche pour localiser le (com.glide.platform_ml) module d'extension Intelligence prédictive .
3. Sélectionnez **Installer** , puis dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Activer**.
   Lorsque vous activez un module d'extension, tous les modules d'extension dépendants sont activés automatiquement.
4. Confirmez que l'activation a créé avec succès un utilisateur *sharedservice.worker* .
   Lors de la formation de vos solutions, Intelligence prédictive opère en tant qu'utilisateur.

Remarque :
L'utilisateur *sharedservice.worker* comprend les rôles suivants :

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Ces rôles sont nécessaires pour créer, former et afficher des solutions. Il s'agit de rôles internes qui ne sont pas destinés à être modifiés ou affectés à d'autres utilisateurs.

Implémenter Intelligence prédictive

Implémentez les étapes de configuration et de configuration initiales pour Intelligence prédictive entraîner un algorithme d'apprentissage machine (ML) afin d'effectuer des prédictions en fonction de vos données d'enregistrement passées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de formation nécessite l'envoi des données d'enregistrement à un service de formation dans le centre de données le plus proche. Étant donné que chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences en matière de souveraineté des données. Pour en savoir plus sur ce processus, voir Explorer Intelligence prédictive.

Pour les questions fréquemment posées concernant la configuration initiale et la configuration, consultez KB0781894 .

Procédure

1. Activez Intelligence prédictive sur une instance de non-production.
2. Depuis votre instance de production, exportez les enregistrements que vous souhaitez que vos Intelligence prédictive solutions traitent.
   Par exemple, exportez 12 mois d'enregistrements d'incidents vers une instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production, importez les enregistrements que vous avez exportés.
4. Sur l'instance de non-production, examinez les enregistrements de définition de solution par défaut pour déterminer si le filtre, les champs d'entrée et le champ de sortie sont suffisants pour prédire vos enregistrements d'incident ou de tâche.
   Si nécessaire, créez une définition de solution pour chaque ensemble d'enregistrements que vous souhaitez prédire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur l'instance de non-production, formez les enregistrements de définition de solution.
6. Testez les prédictions de la solution sur l'instance de non-production en créant des enregistrements de test ou en important d'autres enregistrements de la production.
7. Pour les solutions de classification, examinez les rapports de prédiction pour déterminer la précision et la couverture de votre solution et des classes individuelles.
8. Pour les solutions de similarité, examinez les exemples de similarité pour mettre à jour le seuil du score de similarité, si nécessaire.
9. Si nécessaire, mettez à jour le filtre de définition de solution pour inclure des enregistrements de formation plus nombreux ou différents.
10. Reformer et tester à nouveau tous les enregistrements de définition de solution mis à jour.
11. Lorsque vous êtes satisfait de vos solutions, activez-les Intelligence prédictive sur votre instance de production.
12. Recréez tous les enregistrements de définition de solution personnalisés et formez la solution, ou importez la solution de votre instance de non-production vers votre instance de production.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de similarité

Configurer Intelligence prédictive

Configurer des définitions de solutions pour Intelligence prédictive former, tester et surveiller les définitions de solutions

Configuration

Utilisez les liens suivants pour vous guider dans la configuration de votre définition de solution.

- Conseils de configuration pour Intelligence prédictive
- Créer une liste de mots vides personnalisée
- Créer un corpus de mots
- Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive
- Activer la version de la solution
- Exporter des solutions formées vers la production
- Configuration de paramètres avancés pour vos solutions ML

Conseils de configuration pour Intelligence prédictive

Si vous rencontrez des problèmes lors de votre formation à la solution et de la prédiction de solution, suivez ces suggestions de résolution.

Données d'entrée

Il est recommandé de disposer d'au moins 30 000 enregistrements pour former vos modèles, mais la précision du modèle est déterminée par les données d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trois facteurs principaux déterminent la qualité des données d'entrée utilisées pour former les solutions :

- Propreté : les données épurées réduisent le bruit, ce qui rend le modèle plus précis.
- Qualité : l'entrée et la sortie doivent être valides et correctes pour entraîner le modèle à effectuer des prédictions précises.
- Distribution : Les données qui représentent l'ensemble de l'ensemble de données dans son ensemble donneront un modèle capable de faire des prédictions plus généralisées.

La plupart des ensembles de données brutes contiennent des données sales et inutilisables. Il est essentiel d'examiner vos jeux d'entrées avant la formation pour conserver des modèles prédictifs précis.

Il est recommandé d'utiliser environ 80 % de vos données d'entrée pour former votre modèle et environ 20 % des données pour évaluer si le modèle est précis. Vous pouvez comparer les résultats prédits du modèle aux valeurs réelles pour les 20 % de données restantes.

Formation à la solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La formation à la solution reste trop longtemps dans l'état En attente de la formation, car la tâche du planificateur utilise une URL d'instance de rappel Glide incorrecte.	Assurez-vous que la `glide.servlet.uri` propriété dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Ce problème peut se produire lorsque : • Une instance est clonée à partir de la production, mais elle fait toujours référence à l'URL de production de la `glide.servlet.uri` propriété. • L'instance Glide est mise en service et exécute la formation pour la première fois.
De nouvelles catégories ont été ajoutées et n'ont pas encore d'impact sur la formation.	C'est un comportement attendu, car les nouvelles catégories peuvent ne pas encore avoir suffisamment de données jusqu'à ce que la solution soit reformée.
La formation à la solution échoue.	Lorsque la formation échoue, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression** de la formation sur l'écran de la solution pour déterminer où se trouve le problème potentiel.
La formation à la solution échoue en raison de l'authentification de l'utilisateur.	Accédez à **Sécurité de système> Utilisateurs** et assurez-vous que l'utilisateur sharedservice.worker est défini sur Actif.
La formation du modèle revient en indiquant que le modèle ne peut pas être créé. La formation échoue et affiche le message « Erreur lors de la formation à la solution ». La fenêtre de progression de la formation affiche ce message : « La formation à la solution a échoué, car soit les données utilisées ne sont pas	Ce problème peut se produire lorsque la quantité de données ou la distribution des valeurs de champ n'est pas suffisante pour qu'un modèle soit construit avec succès. Suivez ces étapes pour résoudre le problème :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution ou action suggérée
suffisantes, soit le champ d'entrée n'est pas prédictif du champ de sortie. »	1. Assurez-vous que la distribution du champ de sortie n'est pas asymétrique. 2. Reformez le modèle en modifiant les filtres de date pour utiliser une plus grande quantité de données. 3. Si les champs d'entrée ne sont pas entièrement remplis, ajoutez un filtre pour supprimer les enregistrements NULL.
La solution dispose de données en plusieurs langues, mais les résultats de couverture et de précision sont médiocres.	Utilisez les options suivantes pour améliorer vos mesures. Option 1 : Mettre à jour la langue de traitement de la solution dans la langue autre que l'anglais la plus importante. **Remarque :** L'anglais est appliqué par défaut pour tous les ensembles de données. Option 2 : S'il y a suffisamment de données pour chaque langue/région : 1. Ajoutez un critère de filtre pour une langue/région spécifique où la langue principale peut être identifiée (allemand, anglais, espagnol, français, japonais ou néerlandais). 2. Générez une solution pour chaque langue/région et appliquez la langue de traitement appropriée à chaque solution.

Prédiction de solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La prédiction échoue et renvoie une exception Java dont la cause est inconnue.	1. Recherchez l'exception dans les Intelligence prédictive journaux Glide. 2. Soumettez un enregistrement d'incident pour Intelligence prédictive inclure tous les détails pertinents, tels que l'exception, l'instance impactée, le nom de la solution et la chaîne d'entrée.
Aucune prédiction n'est appliquée à l'enregistrement d'incident/de ticket, mais la prédiction renvoie une valeur lorsqu'elle est testée dans l'explorateur d'API REST.	Cela peut se produire lorsque la fiabilité de la prédiction est inférieure au seuil requis pour effectuer une prédiction. Une fois votre solution formée, procédez comme suit pour confirmer si les paramètres de votre solution doivent être ajustés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Résolution ou action suggérée
	1. Accédez aux **services Web du système > à l'> REST à l'explorateur d'API REST** pour connaître le niveau de fiabilité de la prédiction. Consultez Tester une prédiction de solution de classification. 2. Dans votre enregistrement de définition de la solution ML, vérifiez le seuil défini pour votre classe de résultats qui a été renvoyé dans la prédiction en cliquant sur le nom de la classe. La page **Class (Classe**) s'affiche. 3. Vérifiez la **précision estimée** et les valeurs **de couverture estimées** . Si le seuil correspondant est supérieur à la confiance de prédiction du résultat, c'est la raison première pour laquelle vous n'avez vu aucune prédiction. 4. Ajustez la précision de la classe et les valeurs de couverture pour augmenter la couverture ou la précision. Consultez Ajuster une solution de classification formée.

Clonage d'instance

Problème	Résolution ou action suggérée
Une fois qu'une instance est clonée, les prédictions pour vos solutions existantes échouent.	Les artefacts de solution ML figurant dans la table [ml_artifacts] sont stockés dans la table [sys_attachment]. Si la table [ml_artifacts] n'est pas incluse dans le clone lorsque vous l'exécutez, les prédictions échouent. Assurez-vous que votre clone inclut les artefacts d'apprentissage machine, car il s'agit de composants critiques de votre Intelligence prédictive solution.
Une fois qu'une instance est clonée, la formation à la solution échoue.	Au fur et à mesure que l'exécution du clonage se poursuit, il est possible que l'utilisateur sharedservice.worker ait été désactivé, verrouillé ou que l'ID utilisateur ne soit pas défini. Résolvez ces problèmes pour que la formation à la solution réussisse.

Créer une liste de mots vides personnalisée

Excluez les mots courants que vous souhaitez que le système ignore pendant la formation et la prédiction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes de mots vides permettent au système d'exclure les mots superflus qui peuvent entraver la recherche et le traitement global du langage naturel de vos données.

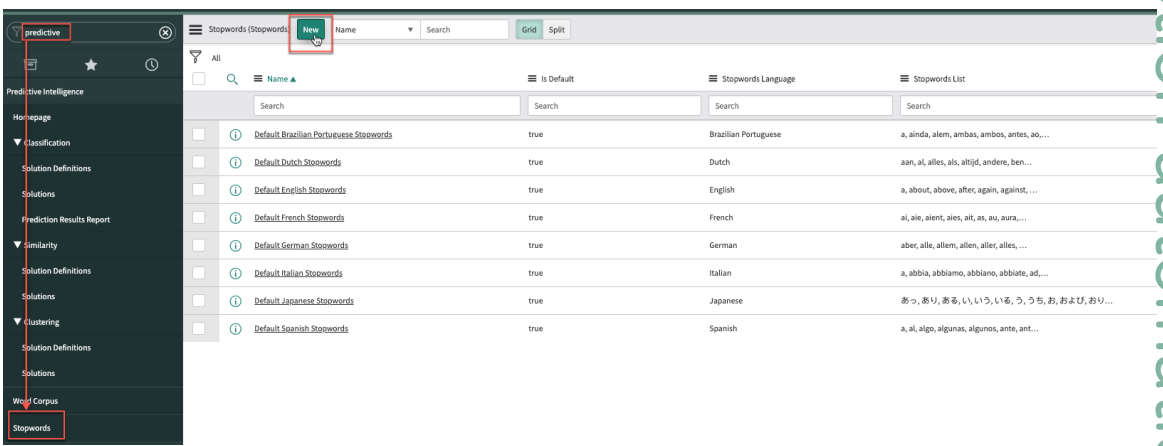
Intelligence prédictive vous fournit des listes de mots vides par défaut pour chaque langue prise en charge par le système. Des exemples de mots vides incluent des mots tels que *dans*, *le*, et les noms de personnes et d'entreprises. Vous pouvez également définir votre propre liste de mots vides composée de mots spécifiques à votre organisation et à votre secteur d'activité.

La liste personnalisée que vous fournissez s'applique également à celles que le système utilise déjà par défaut. Par exemple, si des enregistrements d'incidents sont utilisés dans une solution de classification et qu'un nom de société est utilisé dans ces enregistrements, envisagez d'ajouter ce nom à votre liste, car il est peu probable qu'il fournisse des informations pertinentes pour la solution que vous créez.

Dans cet exemple, vous créez une liste de mots vides personnalisée pour le portugais brésilien.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mots vides**.
2. Dans la liste Mots vides, cliquez sur **Nouveau**.

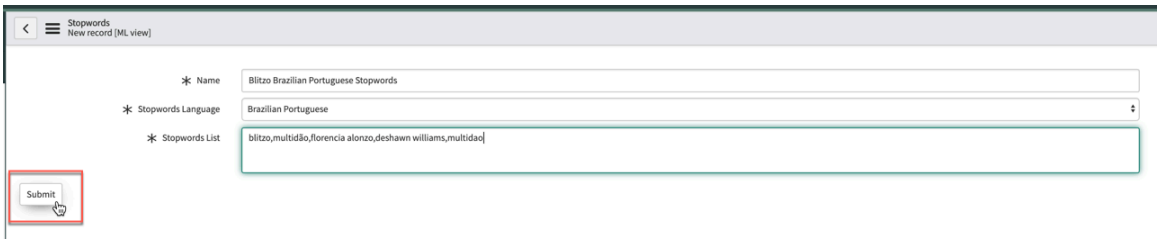


3. Dans le formulaire Mots vides, configurez ces champs.

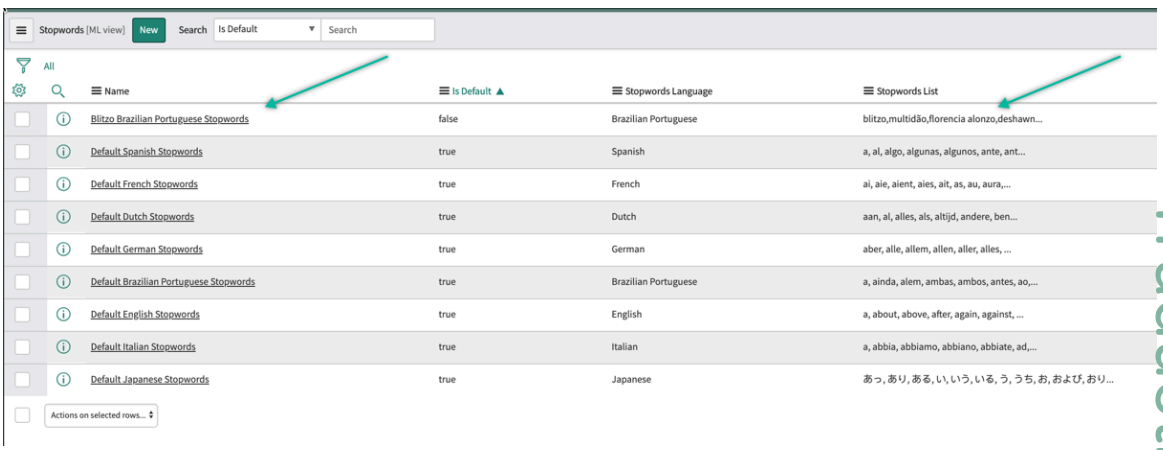
Champ	Valeur
Nom	Entrez un nom unique pour la liste, tel que le nom de votre société et la langue de traitement. Par exemple, Blitzo Brazilian Portuguese Mots vides.
Langue des mots vides	Sélectionnez le **portugais brésilien**
Liste de mots vides	Saisissez manuellement les mots vides en les séparant par des virgules. Pour plus d'exemples de mots vides, reportez-vous à l'image de l'étape 2 de cette procédure.

Traduction automatique

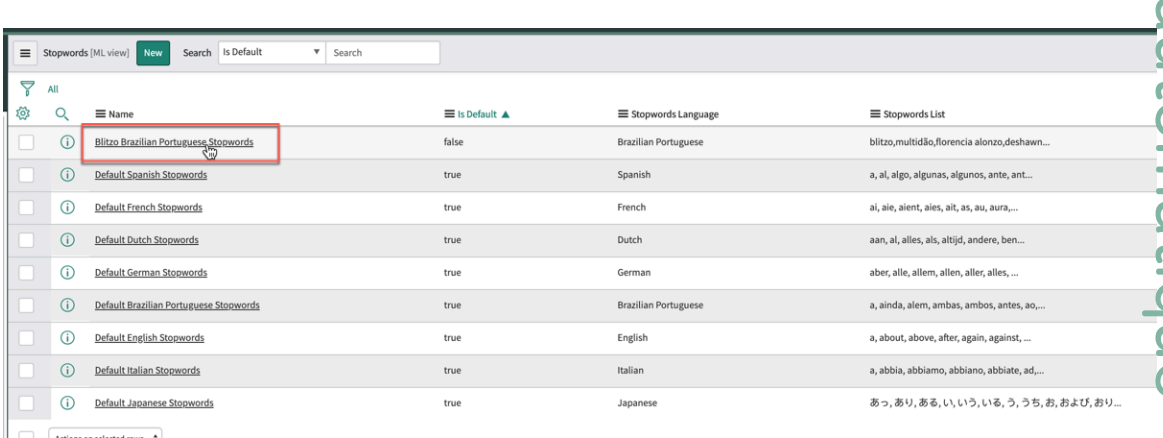
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Votre liste de mots vides personnalisée s'affiche dans la vue de liste Mots vides.



5. **Facultatif :** Si vous devez mettre à jour votre liste de mots vides, cliquez simplement sur son nom, ajoutez ou supprimez des mots dans la liste, puis cliquez sur **Mettre à jour**.



Traduction automatique

Que faire ensuite

Affectez une liste de mots vides personnalisée ou par défaut à une définition de solution de classification, de similarité, de mise en grappe ou de régression .

Créer un corpus de mots

Créez une collection de mots et d'expressions qui fonctionne comme le vocabulaire utilisé par le système pour comparer vos enregistrements d'instance en fonction de leur similarité textuelle. Vous pouvez considérer le corpus de mots comme un dictionnaire que vous voulez que votre système d'apprentissage automatique comprenne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions.

Après la mise à niveau, vos solutions existantes avec un corpus de mots deviennent des solutions de workflow la prochaine fois qu'elles sont reformées. En outre, le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Les informations suivantes sont fournies pour le contexte hérité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'objectif principal d'un corpus de mots est de déduire des données textuelles pour l'entraînement de votre NLU modèle. Si vous utilisez un corpus de mots dans une solution, vous devez le spécifier pour la formation dans la phase de définition de solution d'une solution. Un corpus de mots formé peut être réutilisé entre les solutions et les fonctionnalités.

Vous pouvez utiliser un corpus de mots pour vous aider à comparer du texte d'enregistrement similaire dans une table ou dans plusieurs tables. Un corpus de mots peut également être utile dans d'autres scénarios, tels que le regroupement, où vous regroupez des enregistrements similaires pour l'analyse, la réutilisation ou l'examen des données. Les éléments que vous ajoutez à votre corpus doivent être spécifiques à votre entreprise et à votre secteur afin que vous puissiez les réutiliser dans d'autres solutions de similarité ou de clustering et les appliquer à divers cas d'utilisation.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de la base de connaissances (KB) pertinents qui pourraient fournir des résolutions à ces tickets d'incident. Votre objectif ici est de créer un corpus de mots que vous pouvez appliquer à une nouvelle solution de similarité qui compare les incidents actifs aux articles publiés de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Corpus de mots**.
2. Dans le formulaire Word Corpus, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez ces champs en fonction des instructions suivantes.

Champ	Description
Nom	Un titre unique qui fait référence au contenu de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir un nom tel que Incidents actifs et Bases de connaissances publiées, car le nom indique les tables que votre corpus explorera pour vous aider à créer votre solution.
Actif	Cochez cette case si vous créez plusieurs corpus de mots à la fois et que vous prévoyez de configurer leurs composants de détail ultérieurement. Sinon, laissez-le vide car vous pourrez le sélectionner ultérieurement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la vue de liste Corpus de mots, localisez votre nouveau corpus de mots et cliquez sur sa valeur **Nom** pour ouvrir l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Contenu du corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans le formulaire Contenu du corpus de mots, configurez ces champs conformément aux instructions suivantes pour définir un composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez ajouter à votre corpus, par exemple Incidents fermés au cours des 6 derniers mois.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez inclure dans votre corpus de mots. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Incident [incident].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisée dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Fermé] [n'est pas vide] et [Créé au cours des 6 derniers mois]**.
Liste des champs	Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Description brève**, **Description** et **Notes de résolution**.
Domaine	Le système affiche automatiquement le groupe d'utilisateurs de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, affiche le groupe d'utilisateurs global. Vous pouvez également sélectionner d'autres groupes d'utilisateurs.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans la section Détails du corpus de mots, sélectionnez **Nouveau**.
10. Configurez ces champs en fonction des instructions suivantes pour définir un deuxième composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu, comme Articles de la base de connaissances publiés.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Connaissances [kb_knowledge].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000 enregistrements par table.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Workflow] [est] [Publié].**

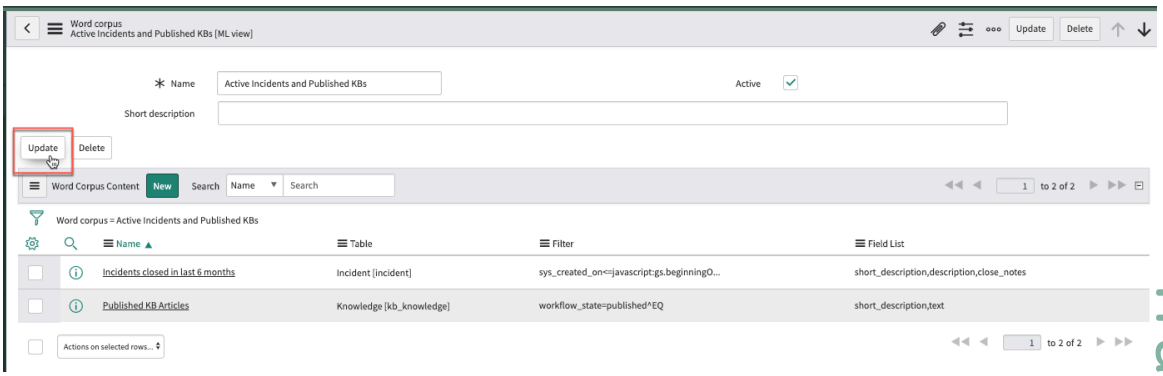
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste des champs	Sélectionnez **la description courte** et **le corps de l'article**.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

    Vos deux composants de contenu de corpus de mots apparaissent sur le formulaire du corpus de mots.



12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le corpus de mots terminé que vous avez créé apparaît sur le formulaire du corpus de mots et peut être utilisé dans vos formulaires de définition de solution de similarité et de mise en grappe.



Que faire ensuite

Créez une solution dans le cadre de travail approprié. Pour plus d'informations, consultez les liens dans le panneau Contenu connexe de cette page.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de similarité

Créer et former une solution de mise en grappe

Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive

Validez que Intelligence prédictive fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive nécessitent l'activation du module d'extension Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]. Afin d'exécuter des tests de mise à niveau critiques sur les solutions d'apprentissage machine existantes, vous devez créer un profil d'autorisation de base nommé *ml_atf* dans la table Configurations des authentifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de base (sys_auth_profile_basic.list). Pour exécuter les tests avec succès, l'utilisateur attaché au profil d'autorisation *ml_atf* doit avoir le rôle ml_admin.

Intelligence prédictive : suite de tests de prédiction de solution de classification et de similarité

Test	Description	Version
PI : la présence d'artifacts du modèle ML a persisté dans Glide	Vérifiez que tous les artifacts du modèle ML formé sont conservés dans Glide (table sys_attachments) après l'entraînement du modèle / le clonage d'instance de sorte que les appels de prédiction ML réussissent.	New York
PI : configuration valide de l'utilisateur ML (sharedservice.worker) dans Glide	Validez si l'utilisateur ML dans Glide (sharedservice.worker) est actif et non déconnecté afin que l'entraînement du modèle soit réussi.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de classification	Validez le fait que la prédiction du modèle de classification sur les modèles actifs existants produit les mêmes résultats d'appartenance aux classes et de valeur de fiabilité après une mise à niveau de Glide.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de similarité	Validez le fait que l'API de prédiction du modèle de similarité fait appel à des modèles actifs après une mise à niveau de Glide.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Activer la version de la solution

Le système active la version la plus récente de la solution à la fin de la formation d'une solution et n'autorise qu'une seule version de solution à être active à la fois. Toutefois, vous pouvez activer n'importe quelle version de solution précédemment formée que vous souhaitez Intelligence prédictive utiliser pour effectuer des prédictions.

Avant de commencer

- Formez manuellement une solution plusieurs fois ou définissez un calendrier de formation.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système crée une version de solution chaque fois que vous formez une définition de solution. En règle générale, vous ne créez manuellement une nouvelle version de solution que lorsque vous modifiez le filtre de définition de solution et que vous souhaitez la tester. Dans le cas contraire, la plupart des versions de solutions sont créées lors d'une formation programmée sur les solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Solutions** .
2. Dans la vue de liste Solutions ML, cliquez sur l'icône Recherche de référence de la solution formée que vous souhaitez activer.
   
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de solution, cliquez sur **Activer**.
   Le système active cette version de solution et désactive toute autre version.

Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture. Pour les solutions de similarité, consultez les exemples de similarité.

Exporter des solutions formées vers la production

Affinez et testez vos solutions ML de manière itérative sur une instance de non-production, puis utilisez des ensembles de mises à jour pour exporter les modifications vers votre instance de production. Cette pratique réduit le risque de reformation des solutions sur votre instance de production en direct.

Avant de commencer

Avant de procéder au test sur une instance de test, assurez-vous que l'instance héberge des données récemment clonées à partir de votre instance de production afin que les solutions que vous formez sur l'instance de test restent valides lorsque vous les exportez vers la production.

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez soigneusement vos changements et n'oubliez pas que les ensembles de mises à jour correspondent aux enregistrements en fonction de l'ID système [sys-id] et non du numéro de version. Notez que le déplacement de solutions vers des instances peut parfois donner des résultats imprévisibles. Si vous rencontrez un tel problème, reformez la solution, ce qui prend 5 minutes par solution. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur le nom de votre enregistrement de définition de la solution ML formé pour l'ouvrir.
3. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Ajouter des solutions à l'ensemble de mises à jour actuel**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vos artefacts de solution ML formés, tels que les définitions de solution, les enregistrements de modèle et les statistiques du modèle prédictif, sont ajoutés à l'ensemble de mises à jour actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

En fonction de l'état d'avancement de vos tests de solutions, planifiez l'exportation de votre ensemble de mises à jour vers une autre instance de non-production pour des tests supplémentaires, ou vers la production.

Remarque :

Après avoir exporté une solution de similarité, cliquez sur **Actualiser la fenêtre de similarité (requis après l'importation de la solution)** dans la section Liens connexes du formulaire de définition de la solution ML correspondant.

Configuration de paramètres avancés pour vos solutions ML

Découvrez les paramètres avancés pour vos Intelligence prédictive solutions d'apprentissage machine (ML). Appliquez la technologie et les algorithmes facultatifs pour les options de classification, de similarité et de clustering.

La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations sur plusieurs de ces paramètres, reportez-vous à l'article En savoir plus avec les paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

Paramètres avancés de classification, de similarité et de mise en grappe

À l'aide du rôle administrateur ou ml_admin, vous appliquez ces technologies en configurant un paramètre dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution ML. Ces paramètres offrent des fonctionnalités ciblées sur des cas d'utilisation spécifiques.

Pour mettre à jour ou supprimer un paramètre existant : Dans le formulaire de définition de la solution, sélectionnez l'onglet Paramètres de solution avancée, puis sélectionnez le nom du paramètre de la solution. Pour en activer un ou plusieurs, consultez les procédures suivantes.

- Configurer le rappel de classe pour une solution de classification
- Configurer TF-IDF pour trouver des solutions
- Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe
- Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe
- Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression
- Configurer l'algorithme du composant de connexion et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe
- Appliquer la pureté sur une solution de mise en grappe
- Analyser une grappe avec une source de données

Configurer le rappel de classe pour une solution de classification

Créez et appliquez un paramètre de rappel de classe à une solution ML avant d'entraîner ses données. Par exemple, vous définissez et appliquez ce paramètre de solution avec une précision de 90 % pour tous les enregistrements que vous formez dans la classe E-mail.

Avant de commencer

Remarque :

La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et de disposer d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

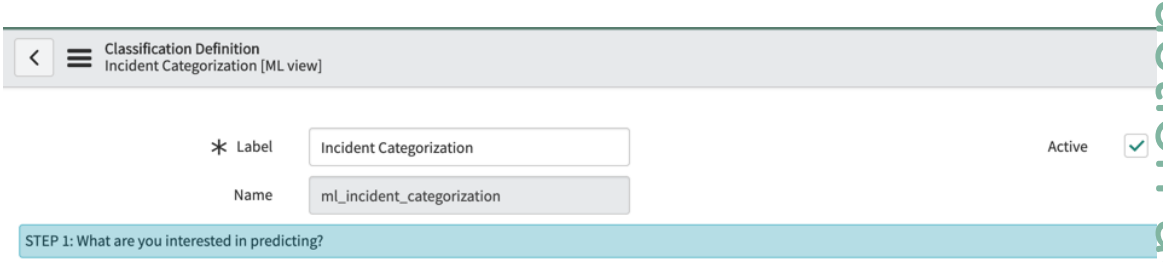
- Créez et enregistrez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

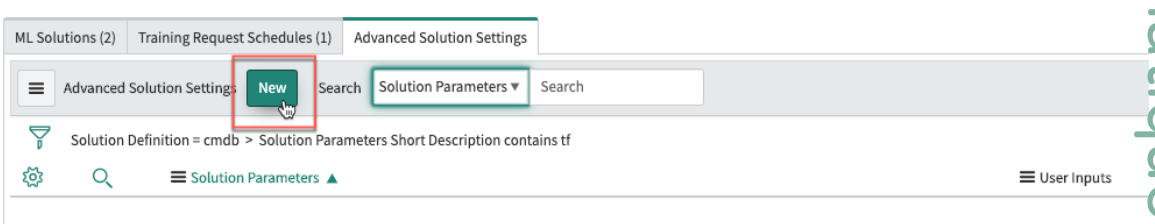
Le paramètre de solution de rappel de classe vous permet d'orienter l'entraînement d'une solution afin de biaiser une classe spécifique. Par exemple, classer un e-mail entrant comme un hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque Phish, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-Phish comme Phish. Cependant, aucun véritable Phish ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages plus faibles pour la précision et la couverture.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification enregistrée.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de solution Catégorisation des incidents que vous n'avez pas encore formé.



3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



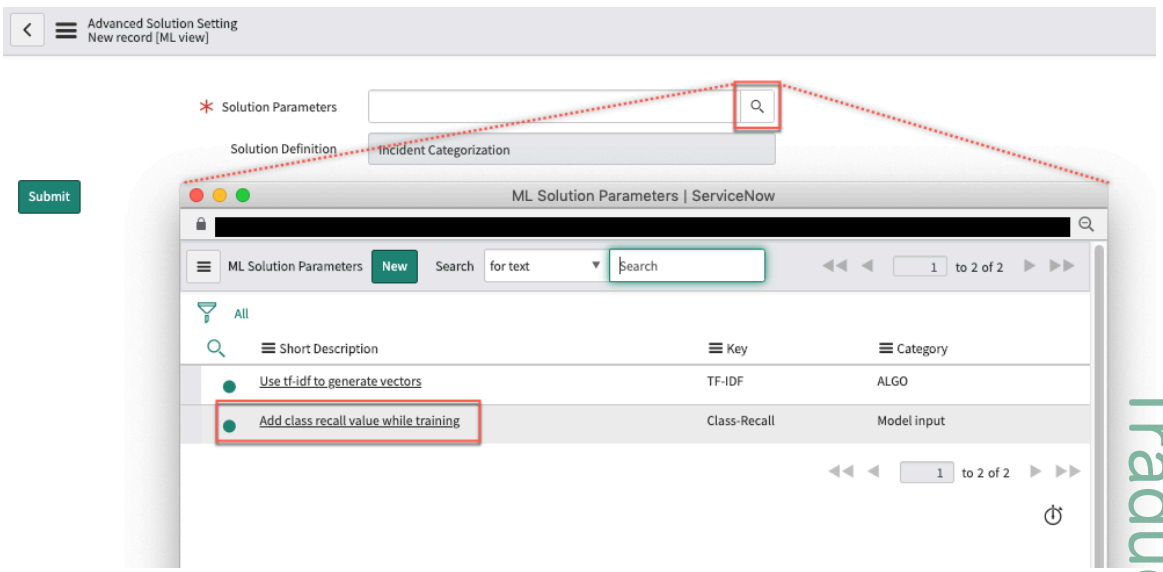
4. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Ajouter une valeur de rappel de classe pendant la formation**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement Configuration de solution avancée s'affiche.



6. Configurez le champ **Entrées de l'utilisateur** .

a. Entrez le nom de classe dont vous souhaitez suivre la valeur de rappel.
Dans ce scénario, vous saisissez Phish pour le **ClassName**.

b. Entrez la valeur de rappel.
Entrez 90 pour la **RecallValue**.

Ici, vous spécifiez *Phish* comme classe cible, et *95* est le pourcentage de rappel que vous demandez au système de fournir pendant la formation sur la solution.

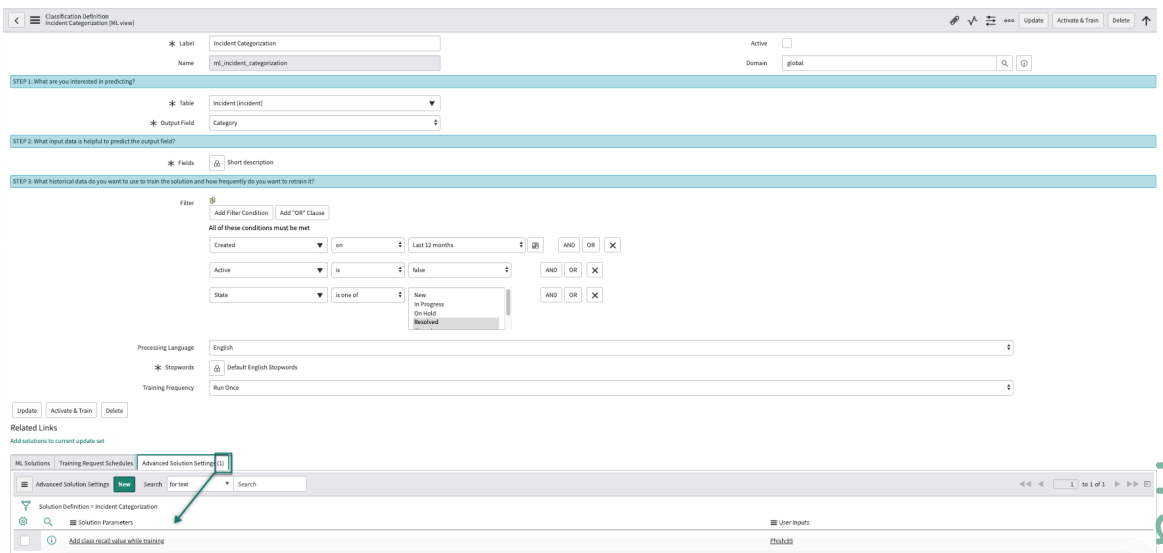


7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: Le rappel de classe est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de classification.



Que faire ensuite

Formez votre solution de classification enregistrée.

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Configuration des mesures cibles pour une solution de classification formée
- Configurer TF-IDF pour trouver des solutions

Configurer TF-IDF pour trouver des solutions

Appliquer le codage TF-IDF (Term Frequency–Inverse Document Frequency) aux solutions de classification, de mise en grappe ou de similarité pour Intelligence prédictive.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et de disposer d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Créez une définition de solution de classification, de mise en grappe ou de similarité ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive utilise l'intégration de mots avec vecteur de paragraphe par défaut dans ses cadres de classification et de similarité, ce qui est très efficace pour traiter les données composées principalement de contenu lisible par l'homme. Toutefois, TF-IDF peut renvoyer de meilleurs résultats de prédiction pour les enregistrements qui ont du contenu généré par la machine, tels que les alertes et les messages d'erreur pour les fichiers journaux. Choisissez des paramètres avancés adaptés au type de données traitées par votre solution.

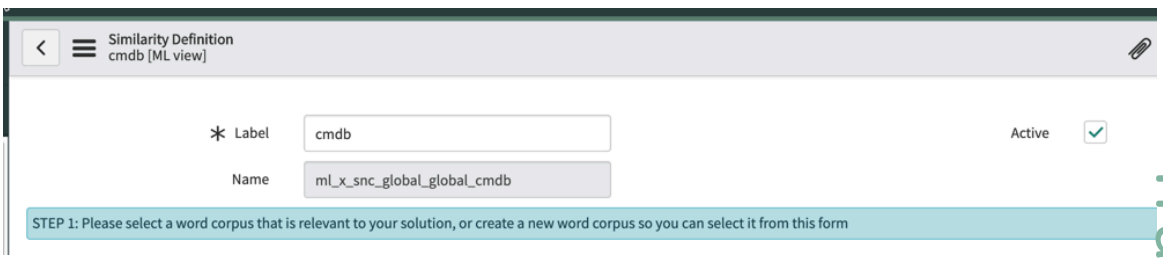
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

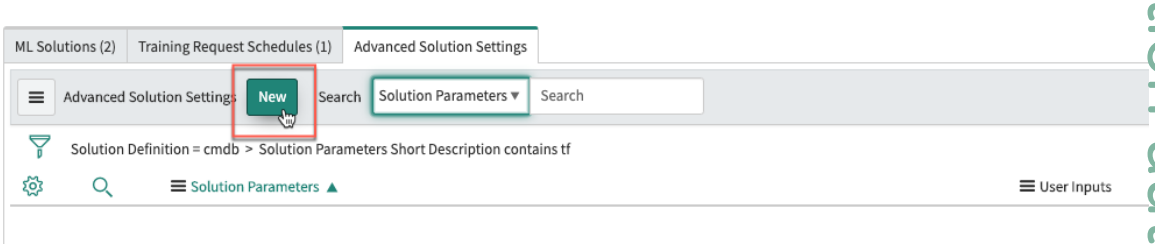
Remarque :
Les étapes de configuration de TF-IDF sont les mêmes pour tous les cadres de travail de modèle, mais la prise en charge de TF-IDF pour les définitions de solution de mise en grappe ne s'applique que si vous disposez d'un abonnement Professional.

Procédure

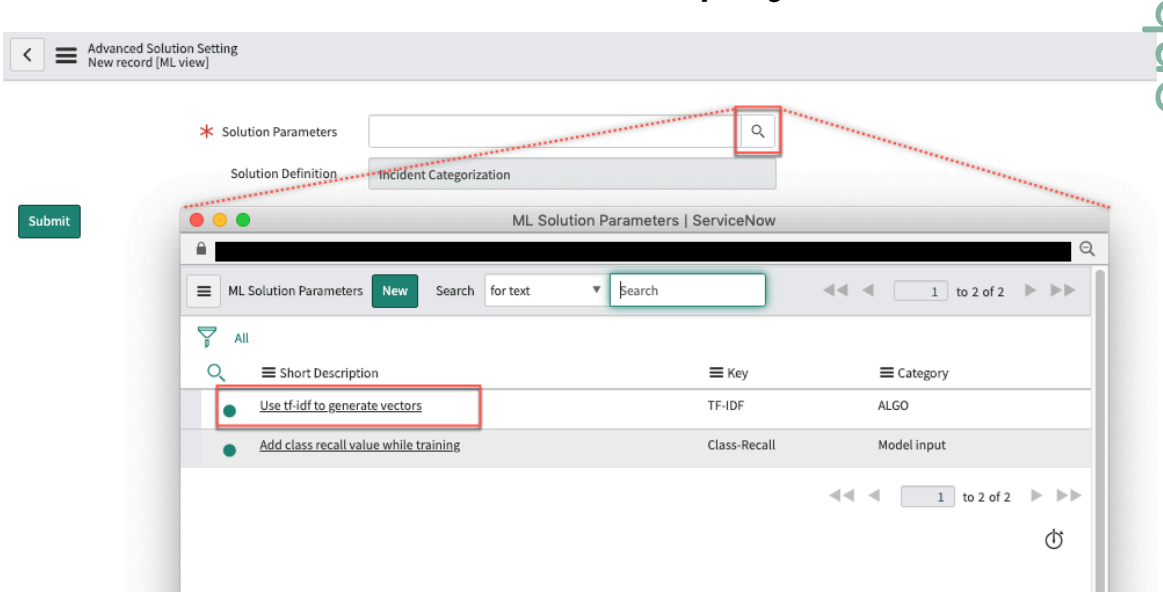
1. Accédez à une **définition de solution**, par exemple **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de CMDB similarité.



3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser tf-idf pour générer des vecteurs**.

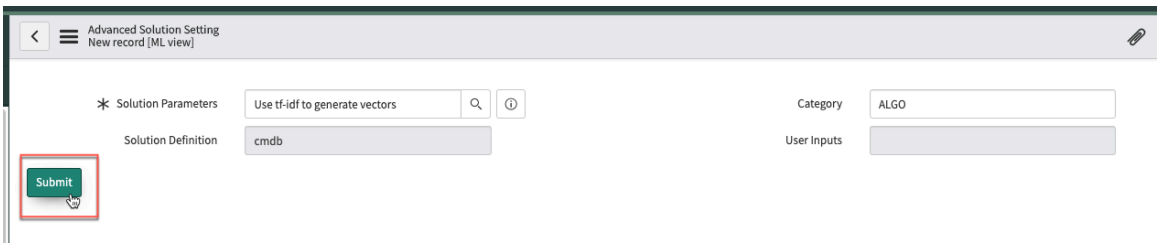


5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

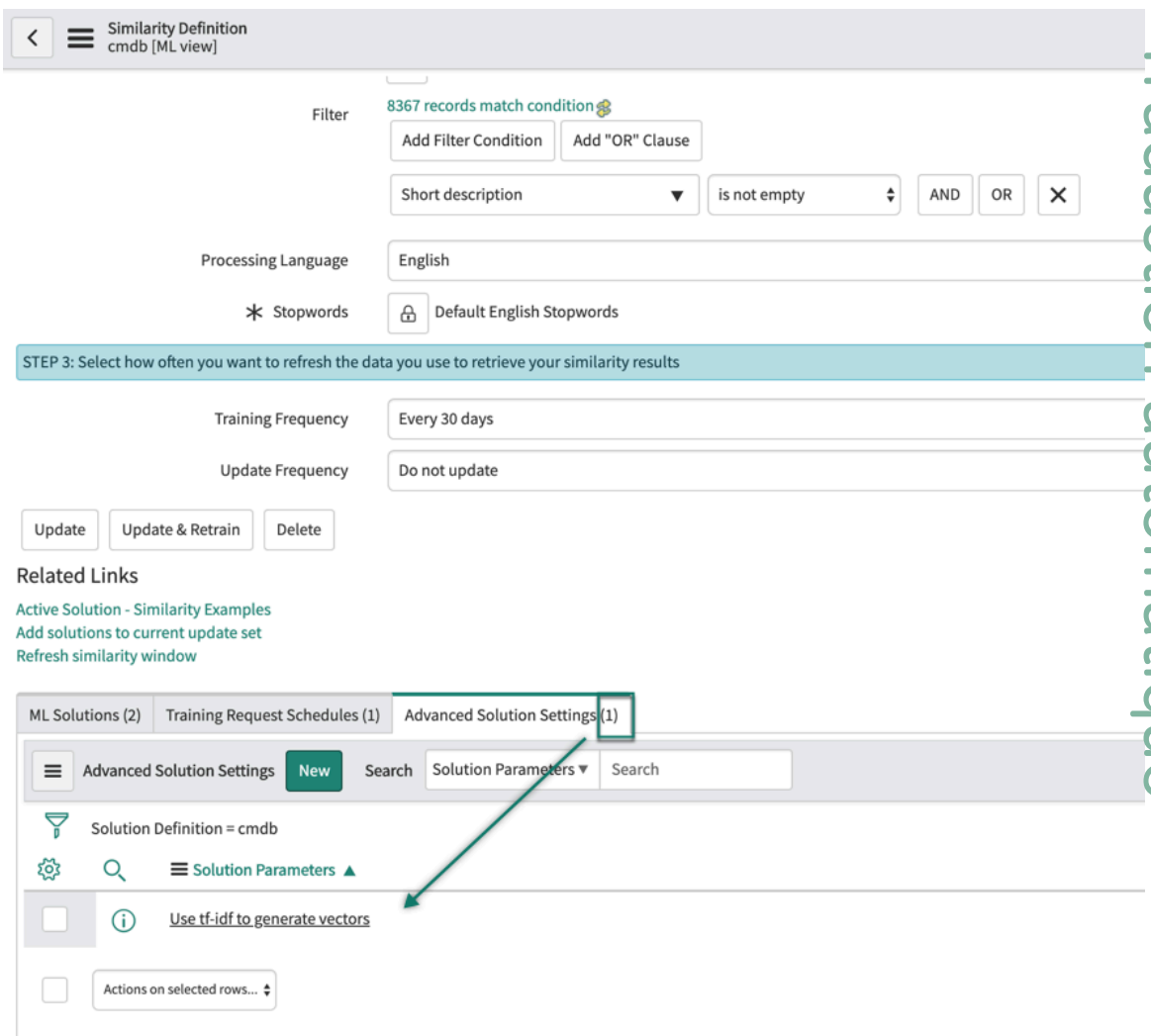
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’écran d’enregistrement Paramètres de solution avancée s’actualise.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: TF-IDF est configuré pour votre solution de similarité. Son paramètre de solution s’affiche sous l’onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de similarité.



Traduction automatique

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de régression
- Créer et former une solution de mise en grappe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression

Appliquez le codage XGBoost pour optimiser la formation de vos solutions de classification ou de régression.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et de disposer d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Créez une définition de solution de régression ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

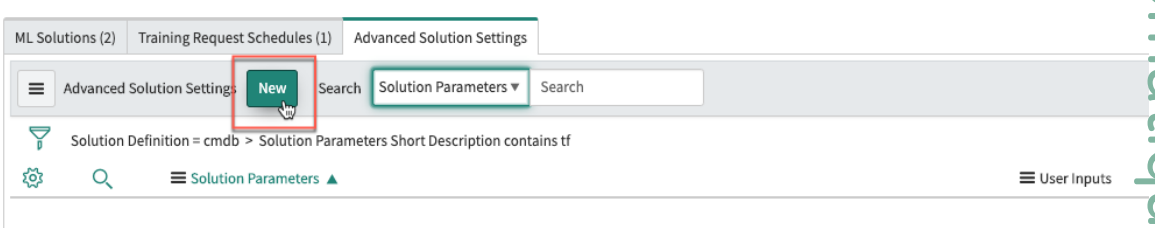
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

XGBoost est un framework optionnel d'amplification de gradient qui utilise plusieurs arbres de décision et prend en charge à la fois le texte vectoriel de paragraphe et le texte basé sur la distance TF-IDF. LogR est l'algorithme de modèle basé sur la distance par défaut.

Dans cet exemple, vous appliquez XGBoost à une solution de classification et à une solution de régression.

Procédure

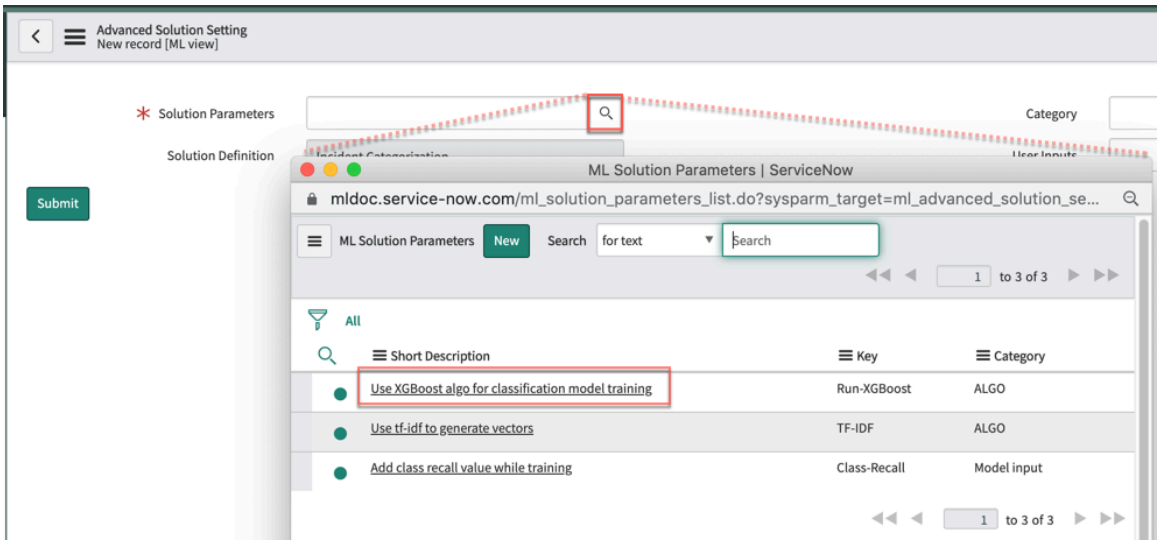
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire.



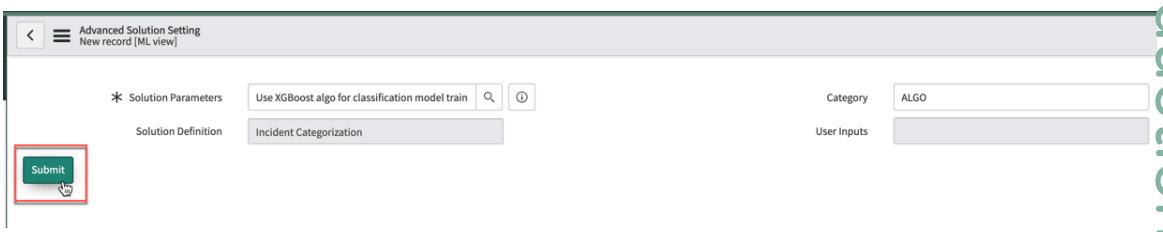
4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo XGBoost pour l'entraînement du modèle de classification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

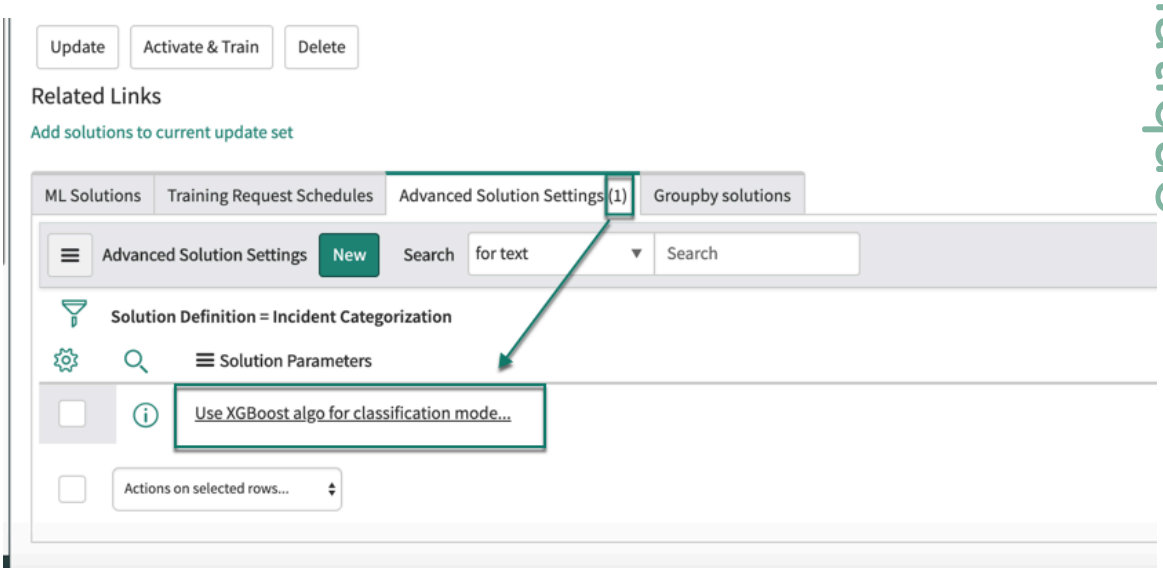


5. Cliquez sur **Envoyer**.
L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: XGBoost est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de classification.



Remarque :
Suivez les étapes ci-dessous si vous souhaitez configurer XGBoost sur une solution de régression.

7. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans ce deuxième scénario, vous ouvrez un formulaire de définition de solution de régression.
9. Répétez les étapes 1 à 5 de l'exemple de solution de classification précédent, sauf que cette fois, vous utilisez une solution de régression.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat:

XGBoost est configuré pour votre solution de régression. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de régression.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de régression

Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'algorithme DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. DBSCAN est disponible comme alternative à l'algorithme de clustering par défaut, k-means.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de mise en grappe. DBSCAN est un autre algorithme de clustering qui est également utilisé dans l'exploration de données et l'apprentissage automatique. Certains utilisateurs préfèrent DBSCAN car il ne vous oblige pas à spécifier le nombre de clusters dans les données avant le clustering. Pour un résumé des avantages et des inconvénients de chaque algorithme, consultez cette conversation et cet article .

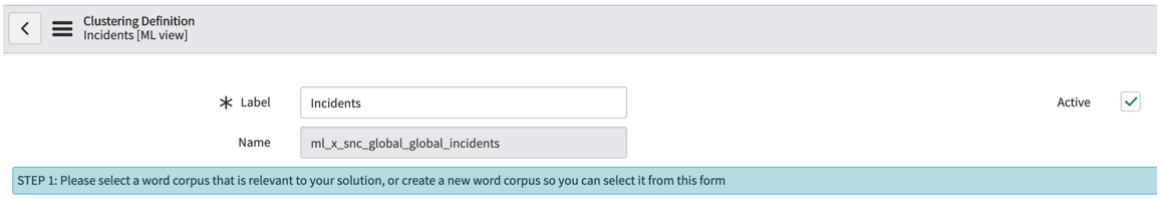
Dans cet exemple, vous appliquez DBSCAN à une solution de clustering.

Procédure

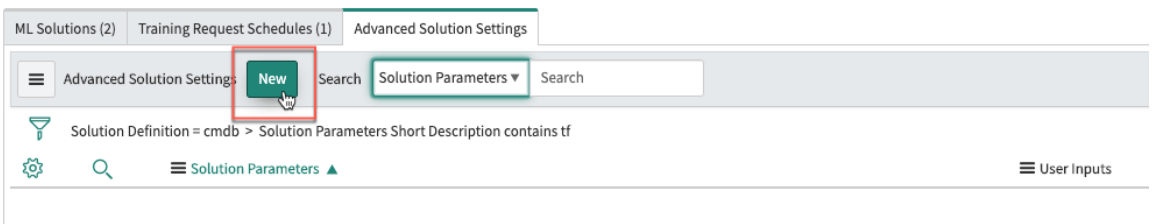
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe.
   Dans cet exemple, vous utilisez un formulaire de définition de solution de mise en grappe des incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



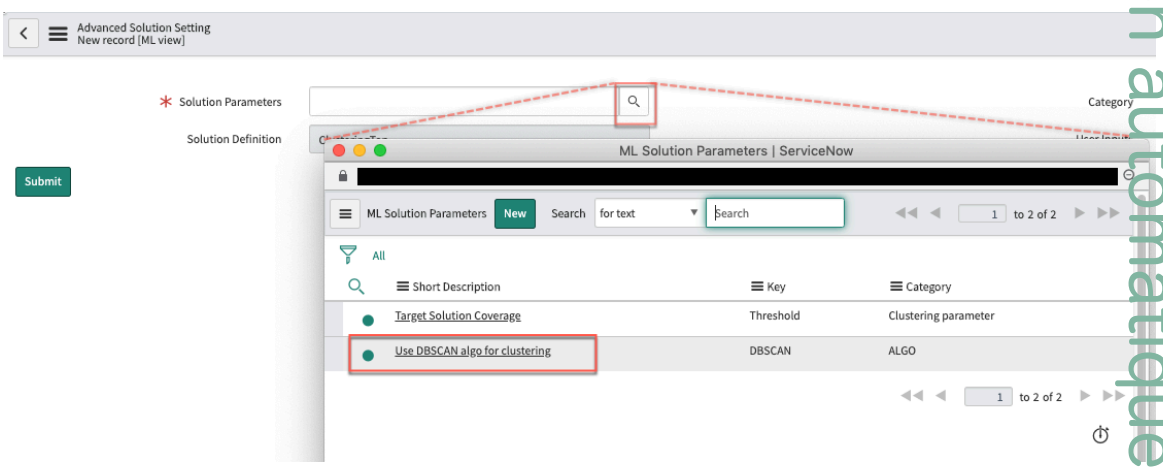
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez **Paramètres de solution** dans le sélecteur, puis cliquez sur **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.

   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , sélectionnez l'icône de recherche.

   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo DBSCAN pour la mise en grappe**.



5. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement Configuration de solution avancée s'affiche. Le champ **Entrées de l'utilisateur** est grisé car il ne s'applique pas à cet algorithme.

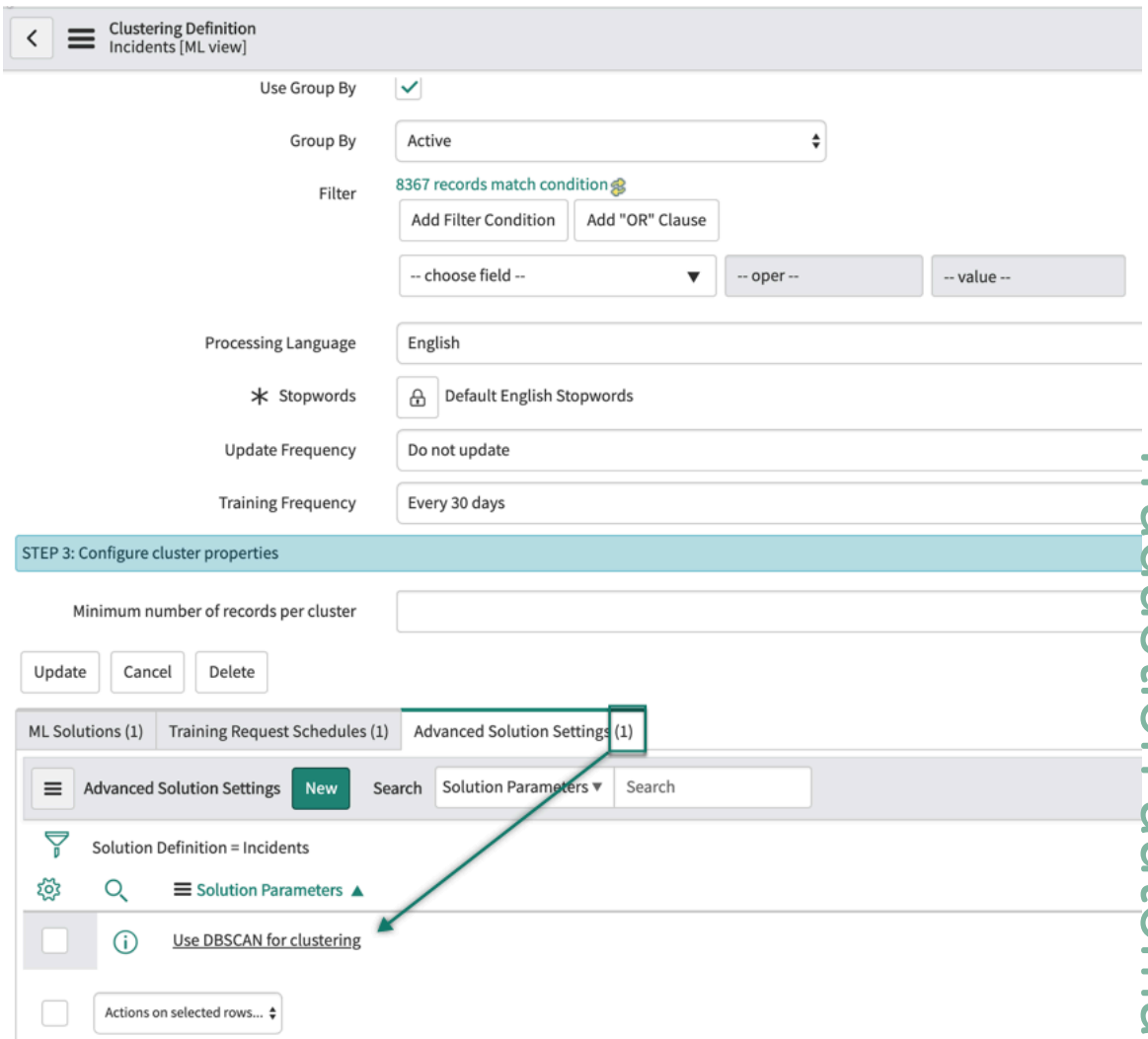


6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat: DBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'algorithme HDBSCAN (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. HDBSCAN est disponible comme alternative à l'algorithme de clustering par défaut, k-means.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

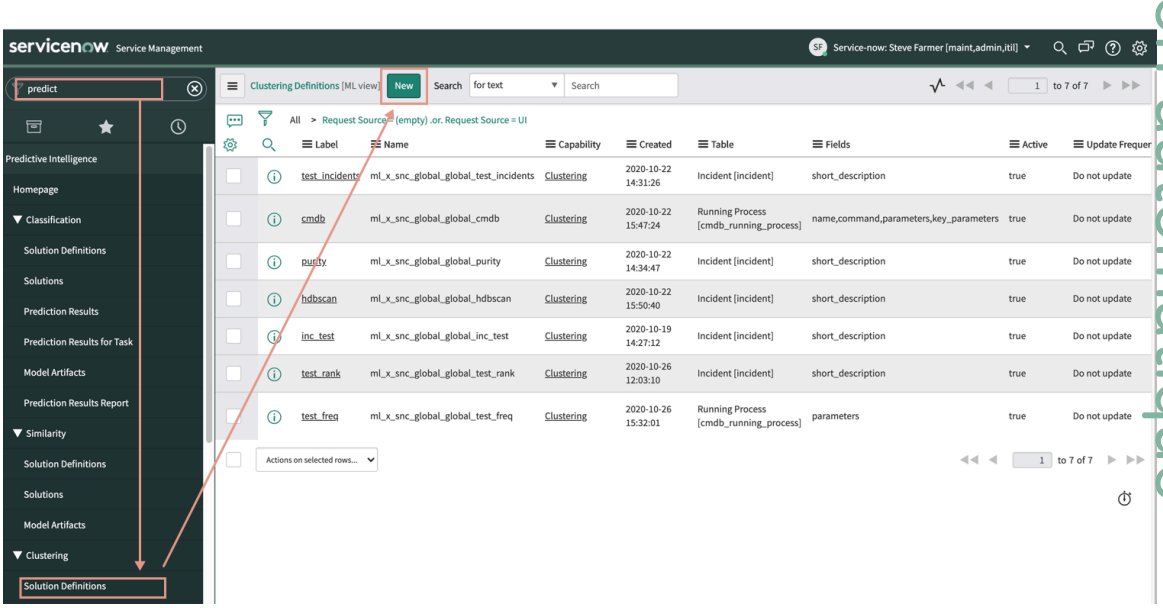
Vous pouvez appliquer l'algorithme HDBSCAN pour aider le système à identifier les échantillons de données qui ne sont affectés à aucune grappe. Par exemple, vous pouvez appliquer HDBSCAN pour prendre en charge la découverte de rubriques.

Intelligence prédictive Implémente l'algorithme *k-moyennes* par défaut dans son cadre de travail de mise en grappe. HDBSCAN est similaire à l'algorithme de clustering DBSCAN, sauf qu'il fonctionne avec des clusters de taille minimale et peut aider à fournir des clusters plus stables et persistants. Pour un résumé du fonctionnement de HDBSCAN, consultez cet article . Pour une comparaison entre DBSCAN et HDBSCAN, consultez cet article et cet article .

Remarque :
Les solutions de mise en grappe formées avec HDBSCAN ne prennent pas en charge les mises à jour de grappes. Les mises à jour de ces solutions échouent et les solutions ne sont pas enregistrées dans le ml_cluster_detail_table. Utilisez les méthodes de formation DBSCAN ou k-means si vous souhaitez activer les mises à jour de grappes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

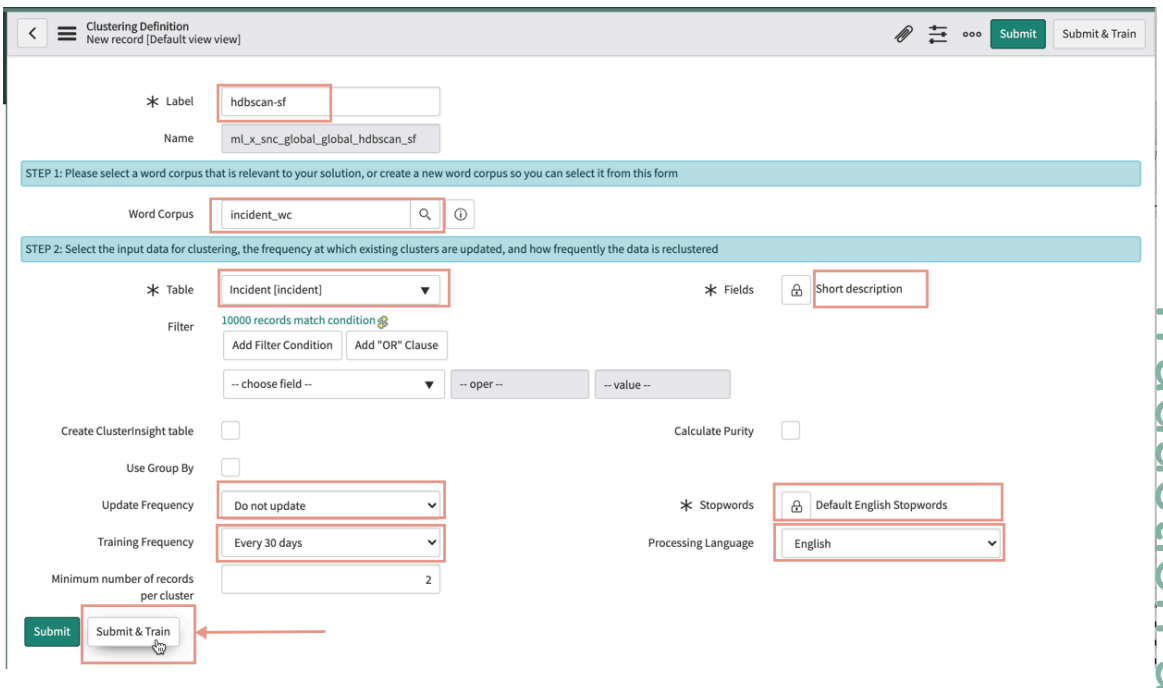


2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Créez un formulaire de définition de solution de mise en grappe ou utilisez un formulaire existant.
   Dans cet exemple, vous créez le formulaire de définition de clustering *hdbscan-sf* comme dans l'image ci-dessous. Configurez les champs comme suit :
   - **Étiquette** : hdbscan-sf
   - **Corpus de mots** : incident_wc, ou tout autre corpus de mots qui contient des données d'enregistrement d'incident (à partir de la Washington DC version, un corpus de mots n'est pas nécessaire, donc ce champ n'apparaît pas).
   - **Table** : Incident [incident]

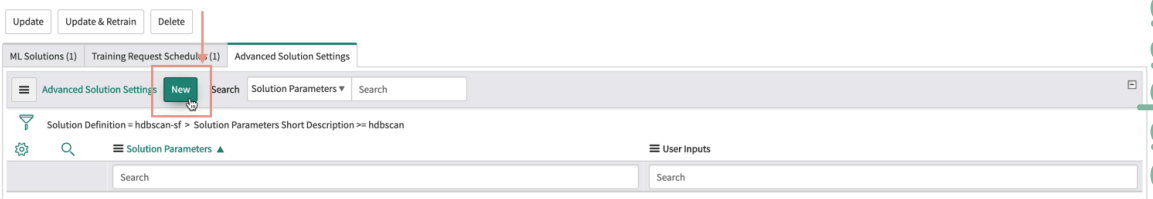
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Champs** : Description brève
- **Fréquence de mise à jour** : Ne pas mettre à jour
- **Mots vides** : mots vides anglais par défaut
- **Fréquence de la formation** : Tous les 30 jours
- **Langue de traitement** : anglais



4. Sélectionnez **Soumettre et former**.
5. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire formé, sélectionnez **Paramètres de solution** dans le sélecteur, puis sélectionnez **Nouveau**.



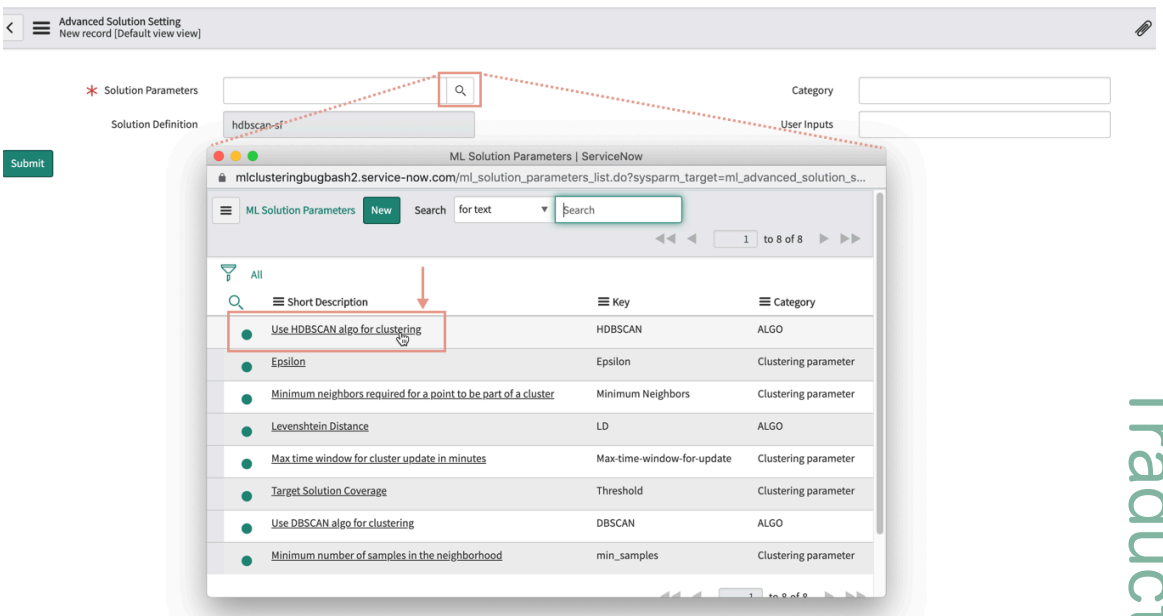
6. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

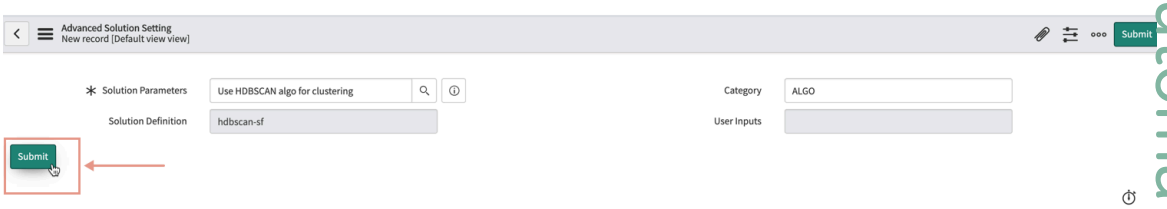
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Paramètres de solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo HDBSCAN pour la mise en grappe**.



7. Sélectionnez **Soumettre**.
L'enregistrement Configuration de solution avancée s'affiche avec l'algorithme HDBSCAN appliqué à l'enregistrement. Le champ **Entrées de l'utilisateur** est grisé car il ne s'applique pas à cet algorithme.

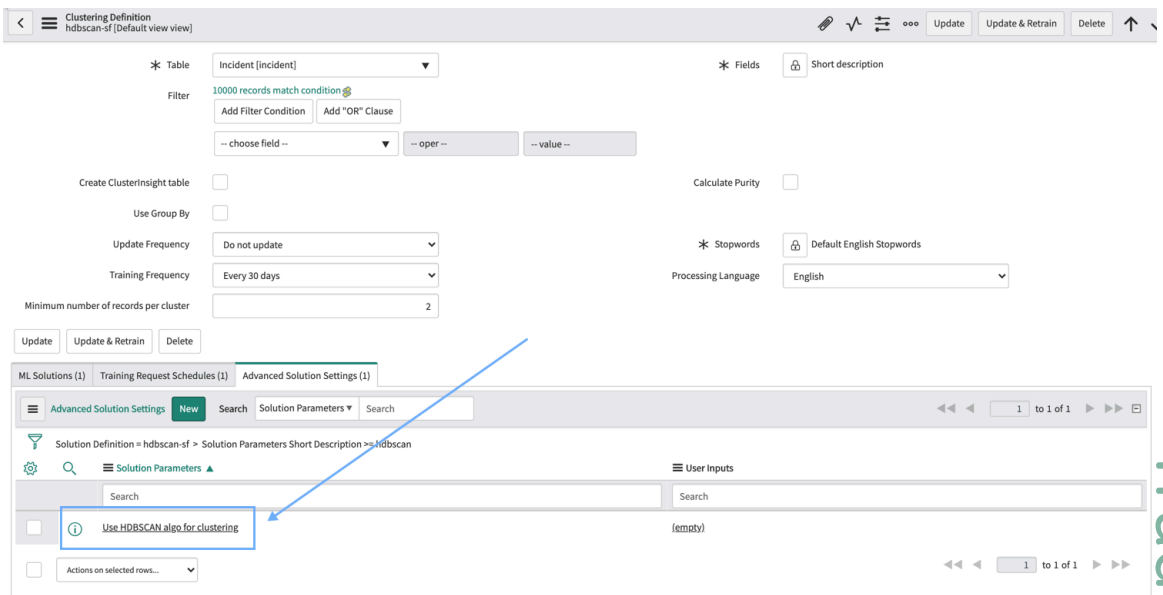


8. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat : HDBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche sous l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer l'algorithme du composant de connexion et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe

Appliquez l'encodage de la méthode Configurer le composant de connexion et la méthode Distance de Levenshtein pour optimiser la formation de vos solutions de clustering.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Remarque :
La configuration des paramètres avancés de vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé sur la technologie que vous activez dans la solution et que votre cas d'utilisation bénéficie de ce que la technologie offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article Approfondissement des paramètres avancés de mise en grappe sur ServiceNow Community.

- Créez et formez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la formation des solutions de mise en grappe, vous disposez des trois options suivantes.

- Utilisez l'algorithme k-moyennes par défaut.
- Utilisez le paramètre de solution DBSCAN facultatif avec la méthode de distance euclidienne comme mesure.

Traduction automatique

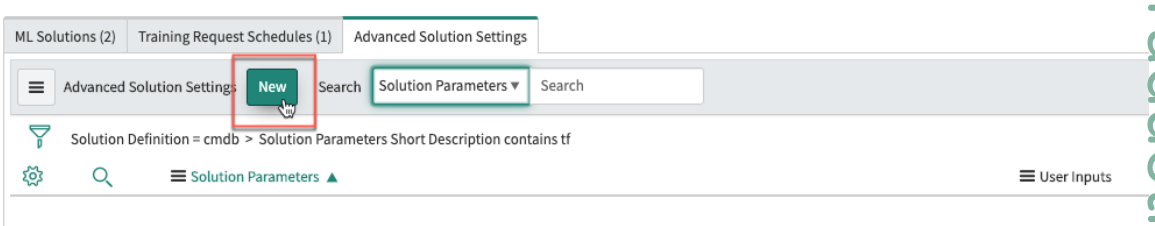
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez les paramètres de solution facultatifs DBSCAN, Minimum Neighbors, et Levenshtein Distance. Connect Component est activé par DBSCAN et Minimum Neighbors, et prend en charge à la fois le texte vectoriel de paragraphe et le texte basé sur la distance de Levenshtein. Si vous entraînez votre solution à l'aide de la méthode Levenshtein Distance, vous n'avez pas besoin d'utiliser un corpus de mots dans votre solution de clustering.

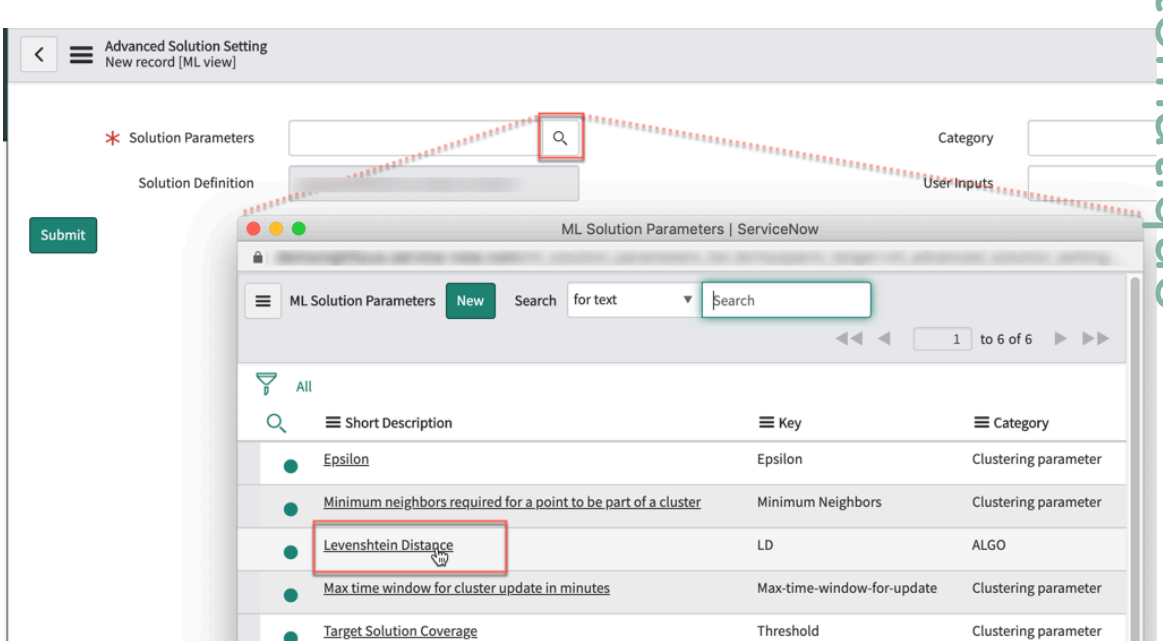
Dans cet exemple de scénario, vous formez votre définition de solution à l'aide de la troisième option référencée ci-dessus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de mise en grappe formée.
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ **Paramètres de solution** , sélectionnez l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Distance de Levenshtein**.

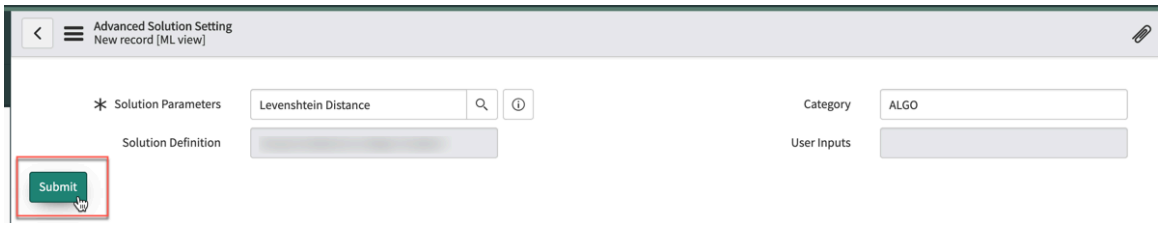


5. Sélectionnez **Soumettre**.

   L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

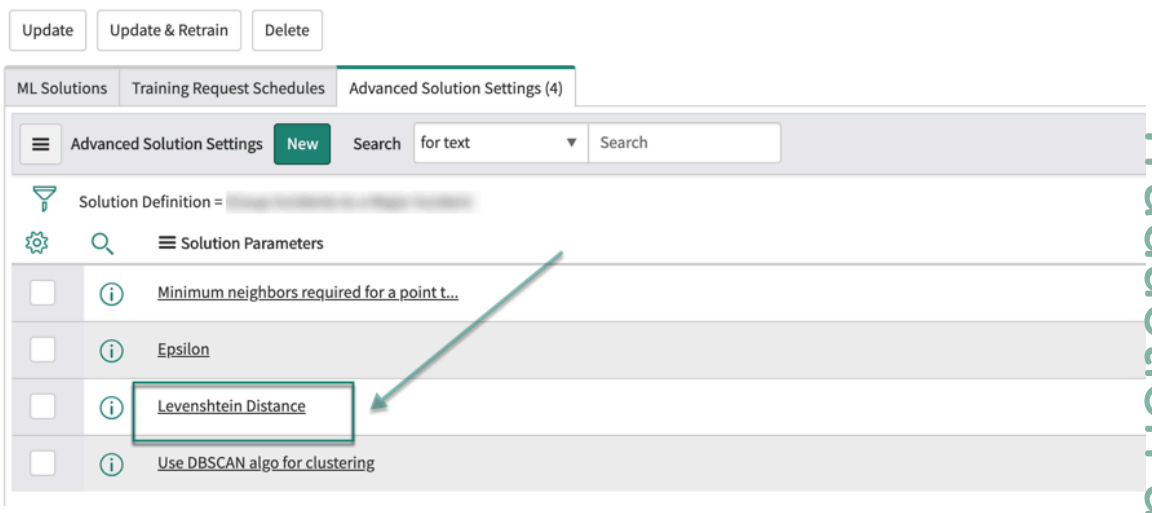
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

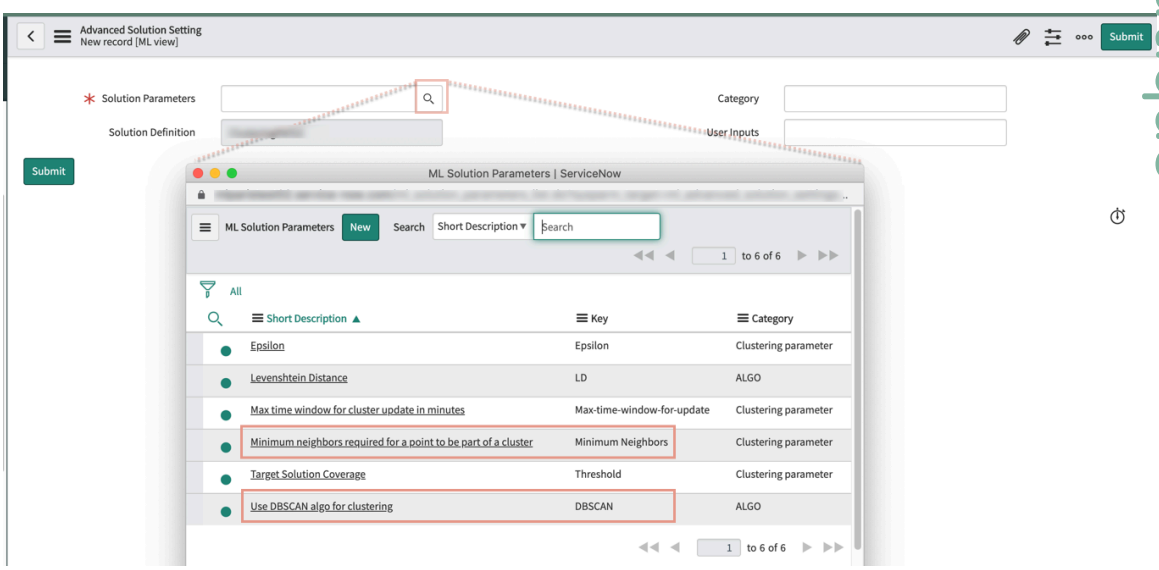


6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Résultat: Levenshtein Distance est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de mise en grappe.



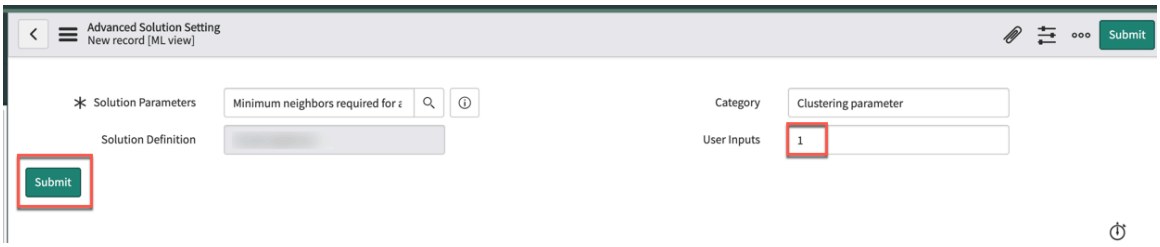
7. Répétez les étapes 1 à 6 de l'exemple de distance de Levenshtein précédent, sauf que cette fois, vous créez les paramètres **de solution Minimum Neighbors** et **DBSCAN** , qui activent ensemble la fonctionnalité Connect Component.



   Lorsque vous sélectionnez, configurez et soumettez le paramètre de solution **Voisins minimum,** veillez à définir le champ **Entrées de l'utilisateur** sur la valeur 1. seuls certains paramètres ont un champ Entrées de l'utilisateur.

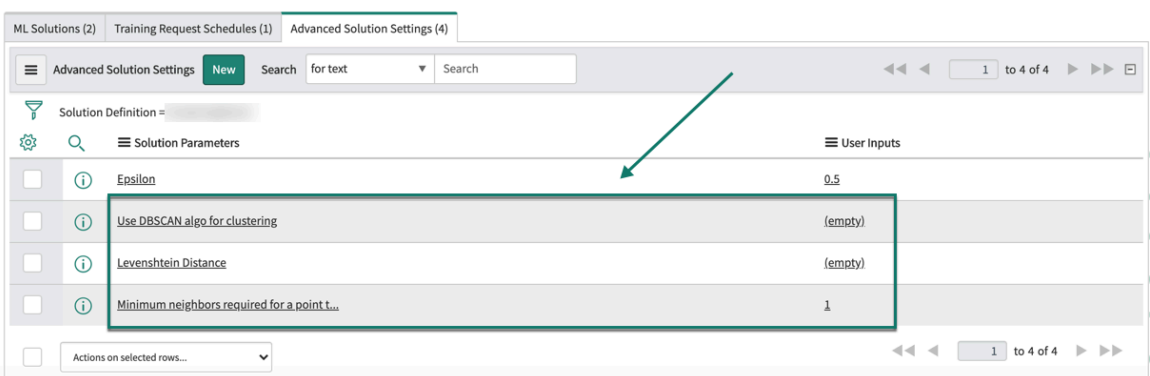
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résultat:

Le composant Connect est configuré pour votre solution de mise en grappe. Ses deux paramètres de solution apparaissent dans l'onglet Paramètres de solution avancée de votre formulaire de définition de clustering, aux côtés du paramètre Distance de Levenshtein que vous avez configuré aux étapes 1 à 6 de cette procédure.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Création et formation de solutions

Utilisez l'un des cadres de travail Intelligence prédictive (PI) pour créer et former des solutions d'apprentissage machine. Chaque cadre de travail fournit un type de solution différent pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données.

Types de solutions

Les trois cadres PI fournissent différentes solutions qui peuvent être invoquées par n'importe quelle application via une API de prédiction pour effectuer une prédiction. Créez et formez vos propres solutions à l'aide de vos données précédentes. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil** pour afficher et créer des solutions.

Sélectionnez le meilleur cadre de travail pour votre prédiction souhaitée :

- Solutions de classification :

  Définit les valeurs de champ lors de la création d'enregistrements afin de classer et d'acheminer automatiquement le travail en fonction des enregistrements passés. Consultez Créer et former une solution de classification.

- Solutions de similarité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifie les similitudes entre les nouveaux enregistrements et les enregistrements existants pour recommander des résolutions. Consultez Créer et former une solution de similarité.

- Solutions de clustering :

  Regroupe des enregistrements similaires dans des grappes pour identifier des modèles et des incidents majeurs. Consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

- Solutions de régression :

  Important :
  Avec cette version, la Yokohama prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée. Vous pouvez toujours modifier et former des solutions de régression existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

  Utilise les données historiques pour prédire les sorties numériques, telles que l'estimation du temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket. Consultez Créer et former une solution de régression.

Sélection d'enregistrements de données pour la formation de votre solution

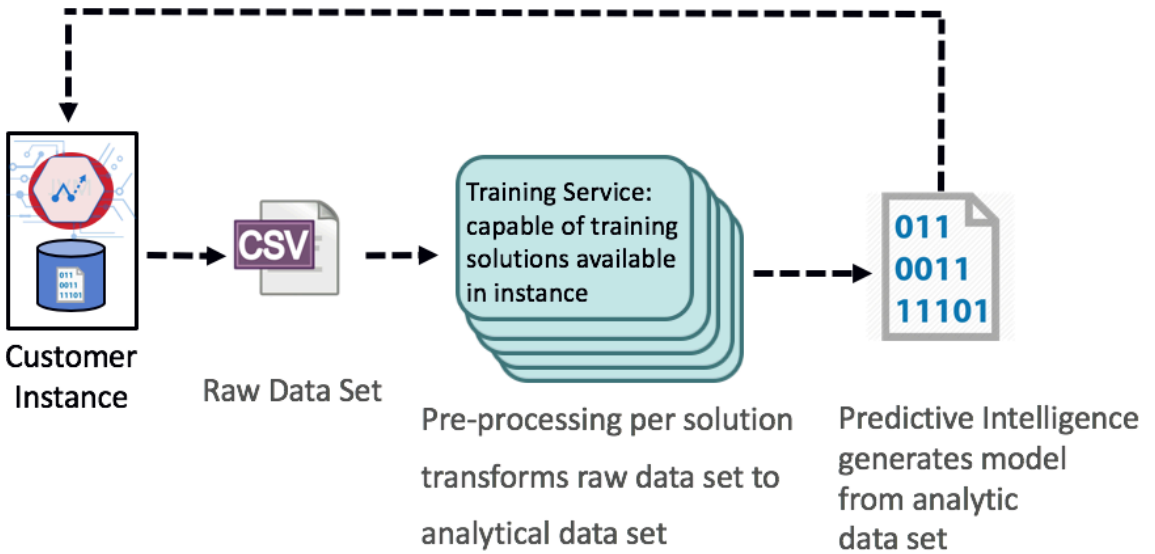
La qualité d'une solution dépend des données d'enregistrement que vous utilisez pour la former. En général, un bon jeu de données d'entraînement présente ces caractéristiques.

- Les champs d'entrée de définition de solution sont disponibles pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. Pour effectuer des prédictions lors de la création d'un enregistrement, la solution doit comporter les valeurs de champ d'entrée lors de la création de l'enregistrement.
- Le champ de sortie de définition de solution est un champ de choix. Pour effectuer des prédictions plus précises, limitez le champ de sortie à un ensemble fini de valeurs possibles.
- Les enregistrements de formation contiennent uniquement des valeurs correctes pour le champ de sortie. Pour effectuer des prédictions plus précises, filtrez tous les enregistrements dont les valeurs de champ de sortie ne sont pas fiables. Par exemple, si les incidents récemment fermés sont sujets à revue et à changement pendant un mois, filtrez tous les incidents récemment fermés.
- Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie que vous souhaitez que la solution prédise. Pour fournir une plus grande couverture des enregistrements, incluez plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie.
- Les enregistrements de formation incluent des variations courantes de champs d'entrée. Pour fournir une plus grande couverture d'enregistrement, incluez plusieurs exemples de valeurs de champ d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exportation de votre solution pour la formation



Pour former une solution, vous exportez sa définition de solution et les enregistrements associés vers un serveur de formation centralisé au sein du même centre de données. Une fois la formation terminée, le serveur de formation exporte à nouveau la solution vers votre instance et supprime toutes vos données de formation du serveur. Comme chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences de souveraineté des données.

Les prédictions se produisent sur un serveur de prédiction centralisé au sein du même centre de données que l'instance. Les artefacts du modèle formé sont envoyés du serveur d'instance au serveur de prédiction lorsque la prédiction est invoquée pour la première fois. Ensuite, les artefacts du modèle formé sont mis en cache sur le serveur de prédiction pour des prédictions ultérieures.

Remarque :
Toutes les communications entre l'instance et le service de formation s'effectuent à l'intérieur du même pare-feu de centre de données. Malgré cela, toutes les communications se font via HTTPS.

Dépannage de la formation à la solution

Pour résoudre les problèmes courants liés à l'entraînement, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB781893] dans le .Now Support Base de connaissances

Créer et former une solution de classification

Spécifiez les enregistrements utilisés pour former une solution de classification, les champs qui déclenchent une prédiction et la fréquence à laquelle vous souhaitez reformer votre solution.

Avant de commencer

- Créer une liste de mots vides personnalisée si nécessaire.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

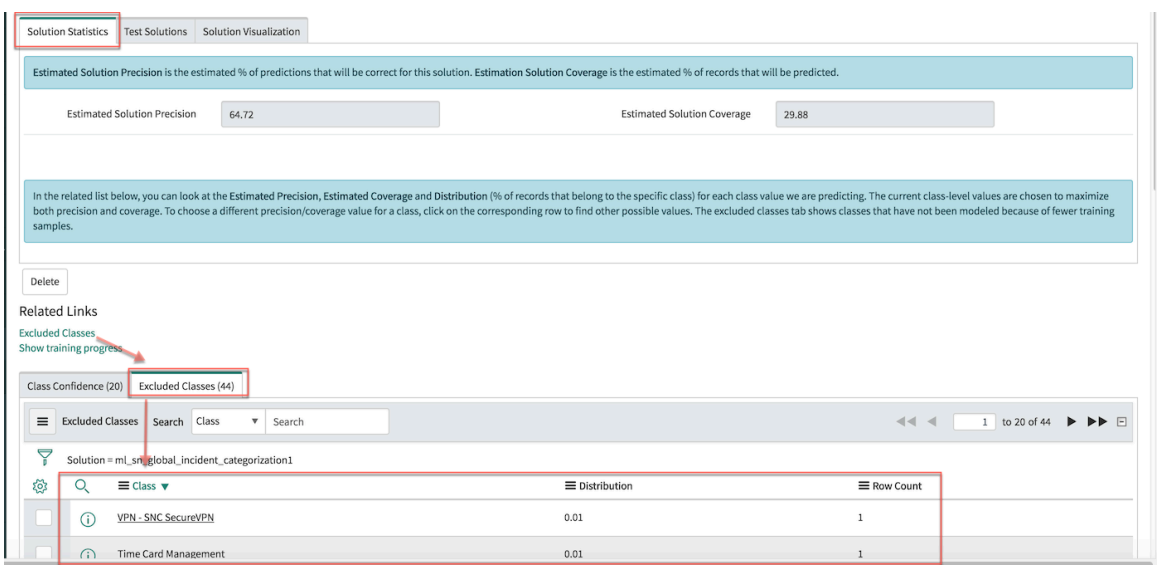
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La qualité d'un modèle prédictif dépend des données que vous utilisez pour le former. Pour sélectionner les enregistrements appropriés pour la formation, examinez le dictionnaire de la base de données de la table ainsi que la qualité actuelle des valeurs d'enregistrement que vous souhaitez utiliser.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Pour en savoir plus sur le nombre minimal et maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour la formation, reportez-vous à la section Propriétés du Intelligence prédictive.

Remarque :
Les classes qui ont moins de 30 enregistrements dans votre ensemble de données de formation sont exclues de la formation à la solution. Une fois votre solution formée et complète, toutes les classes exclues sont répertoriées dans la section Statistiques de la solution de votre formulaire de solution ML.



Vous devez créer une définition de solution distincte pour chaque modèle prédictif que vous souhaitez prendre en charge. La procédure suivante explique comment créer une nouvelle solution de classification, mais vous pouvez également copier une définition de solution existante et sa configuration dans un nouvel enregistrement en sélectionnant **Copier la définition** de la solution dans le menu contextuel. Modifiez les valeurs de champ sur le nouvel enregistrement si nécessaire.

À partir de la Yokohama version, vous pouvez également créer une solution de classification du workflow à l'aide d'un script si vous souhaitez inclure une analyse des principales caractéristiques influençant les prédictions du modèle. Pour en savoir plus, voir Explicabilité du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de définition de classification vide, configurez les champs en suivant les instructions suivantes.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour l'enregistrement de solution.
Nom	Le système génère la valeur de ce champ en lecture seule en fonction de la valeur Étiquette que vous avez entrée.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots pertinent pour votre solution. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots. **Remarque :** Word Corpus n'est pas un champ obligatoire pour les clients qui implémentent Intelligence prédictive pour la première fois à partir de Utah. Un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ Corpus de mots est supprimé pour les modèles préformés.
Table	Sélectionnez la table contenant les enregistrements cibles que vous souhaitez que le système prédise.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie présente ces caractéristiques. ◦ Il s'agit d'un champ de choix ou d'un champ de chaîne avec un ensemble fini de valeurs possibles. ◦ Il a un lien de causalité avec les champs d'entrée. Par exemple, dans la définition de solution **Catégorisation des incidents** par défaut, le champ de sortie est défini sur **Catégorie**.
Champs	Sélectionnez les champs d'entrée que la solution doit utiliser pour générer une prédiction. Les champs d'entrée sont des champs dans un enregistrement qui peuvent contenir les informations de classification dont votre solution de prédiction a besoin pour réussir. Par exemple, si vous prédisez la classe correcte pour trier un enregistrement d'incident, la prédiction doit rassembler les enregistrements contenant du texte qui fait référence à la classe. La plupart des enregistrements ont du texte contextuel dans leur champ **Brève description** , c'est donc un excellent champ d'entrée à utiliser en général. Vous pouvez également utiliser des **notes de résolution** comme champ d'entrée, car il peut également faire référence à la classe d'incident dans les notes détaillées de l'incident. En général, les bons champs d'entrée présentent ces caractéristiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	◦ Les champs sont disponibles aux utilisateurs lorsqu'ils créent des enregistrements. ◦ Le type de données de champ peut être chaîne, référence, choix ou HTML. Plus un champ fournit d'informations, plus une solution peut souvent effectuer une prédiction, et plus les prédictions sont précises. ◦ Le champ a une valeur par défaut et ne doit pas être vide. Toutes les définitions de solutions par défaut utilisent le champ **Brève description** .
Filtre	Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements que vous formez. Par exemple, la définition de la solution **Catégorisation des incidents** utilise un filtre avec les conditions suivantes : **[Créé][le] [12 derniers mois] ET [Actif][est] [faux] ET [État][est l'un des][Résolu | Fermé]** Pour former une solution, le filtre doit renvoyer au moins un enregistrement. Si votre filtre ne renvoie aucun enregistrement, mettez-le à jour jusqu'à ce qu'il renvoie des enregistrements pour la formation. **Remarque :** Le nombre recommandé d'enregistrements pour la formation d'une bonne solution est compris entre 30 000 et 300 000. Si vous soumettez plus de 300 000 enregistrements, les 300 000 enregistrements les plus récents sont utilisés pour former la solution. Utilisez uniquement des enregistrements authentiques provenant de la base de données. En général, un bon filtre a ces caractéristiques. ◦ Les enregistrements de formation sont inactifs et leurs états indiquent le travail effectué dans le cadre de votre processus standard, tel que résolu ou fermé. ◦ Les champs cibles ne contiennent que des valeurs correctes. Filtrez les enregistrements dont les valeurs de champ cible ne sont pas fiables. Par exemple, si vous prédisez le groupe/la catégorie d'affectation et que vos données d'incident historiques contiennent des groupes/catégories d'affectation qui ne sont plus utilisés, ajoutez un filtre pour supprimer ces enregistrements de la formation. ◦ Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ cible que vous souhaitez que la solution prédise. ◦ Les enregistrements de formation incluent des variations courantes de champs d'entrée. Utilisez des filtres de date relative tels que les 3 derniers mois ou les 12 derniers mois. N'utilisez pas de dates codées en dur, car ces filtres ne sont pas mis à jour lorsque les solutions sont reformées, sauf si vous les mettez à jour manuellement.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante de l'ensemble de données que vous formez sur la définition de solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez Italien. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides pour cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Si vous créez une liste de mots vides personnalisée, vous pouvez la sélectionner dans le champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution. Les options disponibles vont de **Exécuter une fois** à **Tous les 180 jours**. **Remarque :** Le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de classification est fixé à 10 000. Par défaut, le système exécute une seule formation. Cela vous laisse le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution jusqu'à ce qu'elle fournisse des valeurs de couverture et de précision acceptables. Lorsque votre définition de solution est assez stable, envisagez des formations planifiées, car les données peuvent vieillir avec le temps, dégradant ainsi la précision de votre modèle de prédiction. **Remarque :** Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes de reformation planifiées, les mises à jour de mise en grappe et les mises à jour de similarité, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

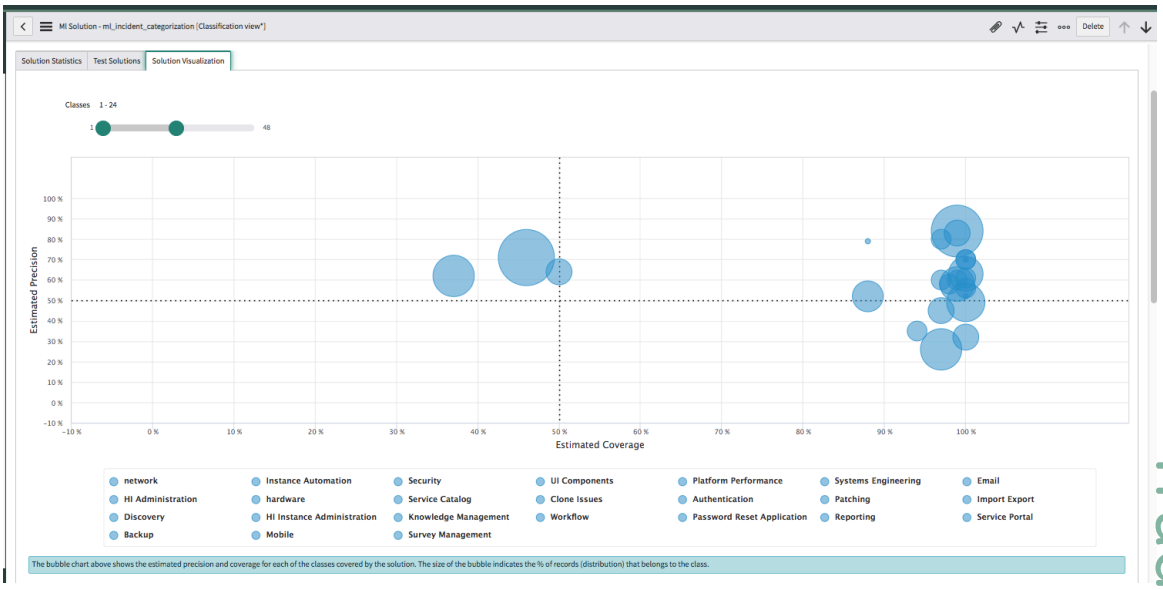
5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

   - Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.
   - Un graphique à bulles remplit l'onglet Visualisation de la solution de votre formulaire de solution, montrant la précision et la couverture estimées pour chacune des classes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

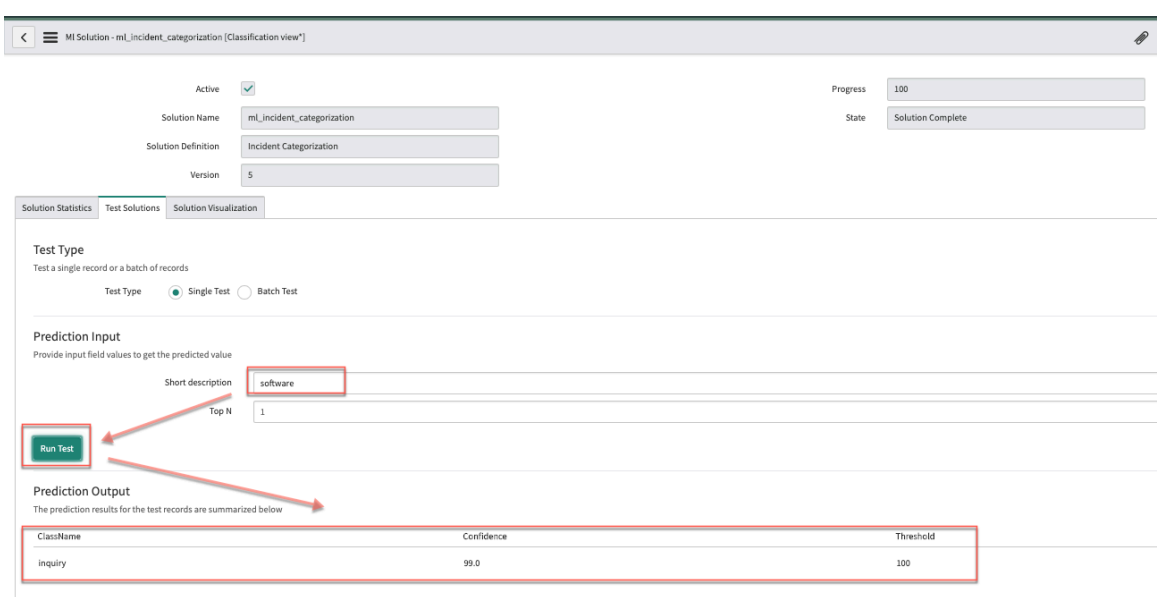
couvertes par la solution. La taille de la bulle indique le pourcentage d'enregistrements (distribution) qui appartiennent à la classe. Lorsque vous pointez sur une bulle, vous pouvez voir sa couverture estimée, sa précision estimée et sa distribution.



Que faire ensuite

Dans la section Fiabilité de classe de l'onglet Statistiques de la solution de votre solution, passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture.

Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction en saisissant des valeurs à partir des champs d'entrée, tels que la brève description.



Exclure une classe de la prédiction

Excluez une classe de la prédiction si sa précision ou sa couverture n'est pas satisfaisante. L'exclusion d'une classe empêche le modèle de classification de prédire une valeur de champ de sortie particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Formez la définition de la solution dont vous souhaitez exclure les valeurs de champ de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre du test et du perfectionnement de votre solution de classification, vous pouvez essayer d'exclure une classe de sortie pour vérifier l'effet sur les résultats du modèle.

L'exclusion d'une classe de la prédiction est temporaire. La classe est restaurée lors de la formation suivante de votre solution, tant que la définition de la solution reste la même. Si vos objectifs de précision ou de couverture ne sont toujours pas atteints, envisagez de désactiver la solution ou de modifier la définition de la solution.

En règle générale, vous excluez une classe de la prédiction si vous souhaitez qu'une personne définisse manuellement la valeur de classe exclue. Par exemple, excluez une catégorie d'incident particulière lorsque la solution n'offre pas une précision ou une couverture suffisante, ou lorsque la classe déclenche une autre logique métier qui nécessite un examen ou une approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez exclure les classes. Cette solution doit avoir un **étatSolution complète**.
3. Dans la liste connexe **Confiance de classe** , sélectionnez la classe que vous voulez exclure.
4. Dans l'enregistrement de fiabilité de classe, examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles dans la liste **incorporée Recherches de couverture de précision** .
5. Cochez la case pour la combinaison de précision de 100 et de couverture de 0.

   Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule case à cocher.
6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**. Le système affiche une fenêtre de confirmation **du paramètre de précision/couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer le changement ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Résultats

La solution exclut la classe de toutes les prédictions jusqu'au prochain cycle de formation.

Que faire ensuite

Si vous concluez que cette classe ne contribue pas à des prédictions significatives, envisagez de désactiver la solution ou de modifier la définition de la solution.

Exclure une classe de la formation sur la solution

Excluez une classe de la formation à la solution pour empêcher le modèle d'effectuer des prédictions pour une classe de champs en sortie particulière. Par exemple, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la formation si vous prévoyez de la mettre hors service ou de la modifier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exclusion d'une classe de la formation n'empêche pas la solution de faire des prédictions pour les enregistrements qui utilisent la classe exclue. La formation à la solution utilise toujours les valeurs de champ d'entrée et de sortie comme données et tente de faire correspondre les valeurs de champ d'entrée à une nouvelle classe de champs de sortie. Cette tentative peut entraîner des résultats de prédiction indésirables, sauf si vous disposez d'une autre classe appropriée pour remplacer la valeur de classe exclue.

En règle générale, vous n'excluez une classe de la formation que si vous modifiez la liste des valeurs de champ de sortie valides. Par exemple, si vous avez remplacé une catégorie d'incident par une autre, vous pouvez exclure l'ancienne catégorie de la formation afin que la solution n'utilise que la nouvelle catégorie pour les prédictions.

Remarque :
Si vous spécifiez un rappel cible pour une classe, n'excluez pas la classe de la formation, même si le nombre d'enregistrements pour cette classe est inférieur à 30.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
   Le système affiche la liste actuelle des définitions de solutions.
2. Sélectionnez la définition de solution que vous souhaitez modifier.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour exclure une catégorie d'incident de la formation.
3. Modifiez le filtre pour exclure la classe.
   Vous pouvez utiliser les opérateurs **[est l'un des]** ou **[n'est pas l'un des]** pour exclure une classe particulière.

   Example

   Par exemple, si vous souhaitez exclure la classe Hardware, ajoutez cette condition : **[Category] [n'est pas l'une de] [Hardware].**
4. Cliquez sur **Mettre à jour et former**.
   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. À l'issue de la formation, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Résultats

La solution exclut la classe de toutes les prédictions.

Que faire ensuite

Passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture.

Ajuster une solution de classification formée

Ajustez les performances d'une solution de classification formée en configurant la précision au niveau de la classe et les valeurs de couverture.

Avant de commencer

- Formez la définition de la solution dont vous souhaitez configurer les valeurs de champ de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système crée un enregistrement de *classe* pour chaque valeur de champ de sortie qu'il peut prédire. Chaque enregistrement de classe comprend une liste de combinaisons de précision et de couverture possibles. Par défaut, les solutions utilisent la plus haute combinaison de précision et de couverture disponible. Vous pouvez sélectionner une autre combinaison pour affiner les prédictions en fonction de valeurs de précision et de couverture acceptables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
   Le système affiche la liste des solutions disponibles.
2. Sélectionnez la solution dont vous souhaitez configurer les classes.
   Cette solution doit avoir un **étatSolution complète**.
   Le système affiche l'enregistrement de la solution.
3. Dans la liste connexe **Fiabilité de classe** , sélectionnez la classe que vous souhaitez configurer.
   La solution répertorie uniquement les valeurs de champ de sortie pour lesquelles elle peut faire des prédictions. Si la valeur du champ de sortie est manquante dans cette liste, mettez à jour le filtre de définition de solution pour fournir plus de données pour cette valeur de champ de sortie, puis formez à nouveau la solution.
   Le système affiche l'enregistrement de confiance de classe.
4. Examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles dans la liste **incorporée Recherches de couverture de précision** .
5. Cochez la case de la combinaison de précision et de couverture que vous souhaitez utiliser pour effectuer des prédictions pour cette classe.

   Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule case à cocher. Certaines combinaisons produisent des résultats de prédiction spéciaux.

   Combinaisons de prédictions spéciales

Résultat de prédiction	Précision	Couverture
Ne jamais inclure la classe dans les prédictions	100	0
Toujours inclure la classe dans les prédictions	0	100

6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre de confirmation **du paramètre de précision/couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer le changement ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Que faire ensuite

Testez les prédictions pour cette classe afin de vérifier que le système produit des résultats acceptables.

Configuration des mesures cibles pour une solution de classification formée

Définissez des valeurs de précision, de couverture et de statistiques de rappel pour une solution d'apprentissage machine formée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition des valeurs de mesure de classification au niveau de la classe ou de la solution

Intelligence prédictive Fournit trois types de mesures de classification : Précision, Couverture et Rappel. Vous configurez ces mesures dans l'onglet Statistiques de solution d'un formulaire de solution de classification formée. Bien que vous puissiez définir manuellement des valeurs pour ces mesures au niveau de la classe, cela peut s'avérer difficile si vous avez un grand nombre de classes à couvrir. Dans de nombreux cas, vous ne connaissez peut-être pas la meilleure valeur à définir tant que votre solution n'est pas formée. Cette rubrique se concentre sur la définition des valeurs de mesure uniquement au niveau de la solution.

Configuration des mesures de la solution

Lorsque vous appliquez une valeur à une mesure, elle modifie les valeurs des deux autres. Ce comportement vous permet de modifier vos mesures de façon itérative en temps réel pour voir quelles combinaisons de valeurs donnent des résultats particuliers. Lorsque vous appliquez une nouvelle valeur à une mesure, le système la recalcule en tenant compte de ses nouvelles cibles.

L'application d'une valeur à une mesure demande au système d'entraîner ses prédictions pour favoriser la mesure que vous définissez en fonction de la valeur de pourcentage la plus élevée et au détriment des autres mesures. Le système essaie de respecter ces valeurs, mais peut ne pas les définir exactement comme vous le demandez en raison de la façon dont les données que vous formez sont distribuées.

Lorsque vous appliquez des valeurs de mesures au niveau de la solution, le système définit automatiquement les valeurs appropriées au niveau de la classe.

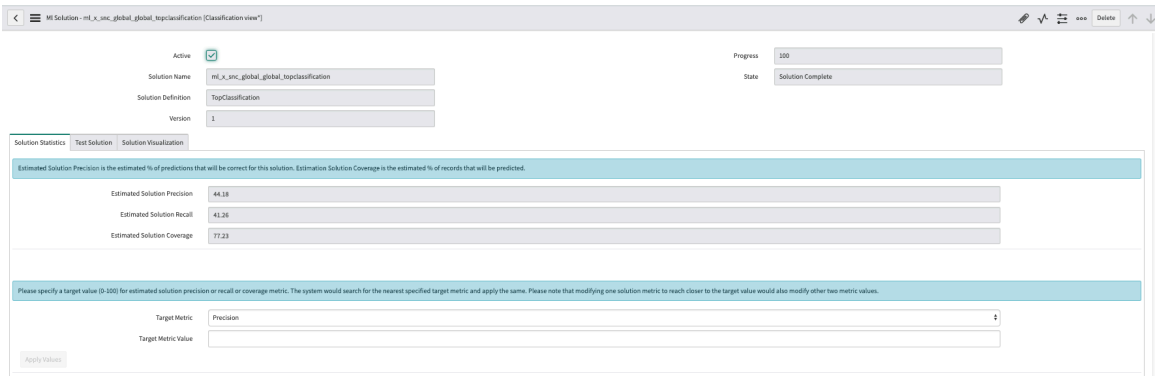
Voici les étapes de base pour configurer une mesure cible pour votre solution.

1. Accédez à l'onglet Statistiques de la solution d'une solution ML formée.
2. Passez en revue les messages sur les bannières vertes de l'écran qui définissent chacune des mesures afin de mieux comprendre les valeurs que vous souhaitez affecter à la solution. Les deux premières bannières de message traitent des mesures estimées au niveau de la solution. La troisième bannière traite les résultats au niveau des classes en fonction des valeurs de solution que vous avez appliquées.
3. Dans la liste de choix Mesure **cible** , sélectionnez la mesure que vous souhaitez configurer.
4. Dans le champ **Valeur de mesure cible** , saisissez une valeur centile numérique comprise entre 0 et 100.
5. Cliquez sur **Appliquer les valeurs**.
6. *Résultat:* Dans l'onglet Statistiques des solutions, vous pouvez passer en revue l'évolution des valeurs des valeurs **Précision estimée** de la solution, **Rappel estimé** de solution et **Couverture estimée** de la solution. Le système calcule ces valeurs en fonction de la **mesure cible** que vous sélectionnez et de la **valeur de mesure cible** que vous saisissez pour la solution.

Voici un exemple de page de destination pour une solution de classification récemment formée. Comme vous pouvez le voir, la mesure de précision est de 44,18, le rappel est de 41,26 et la couverture est de 77,23.

Traduction automatique

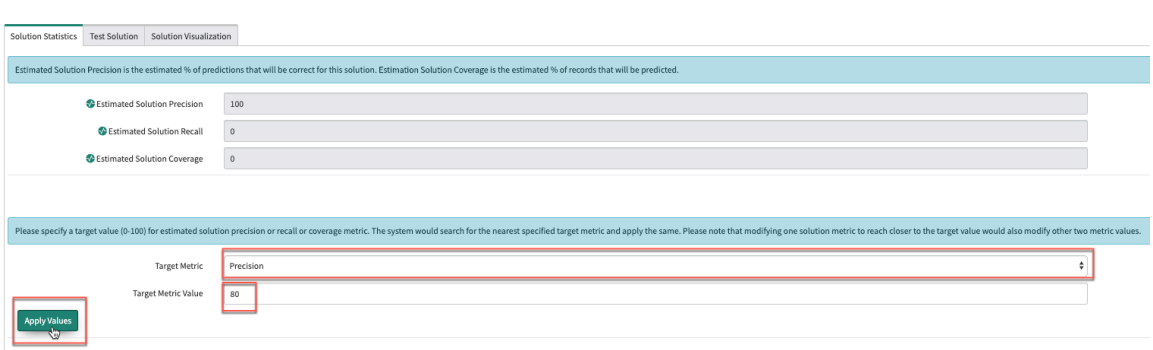
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



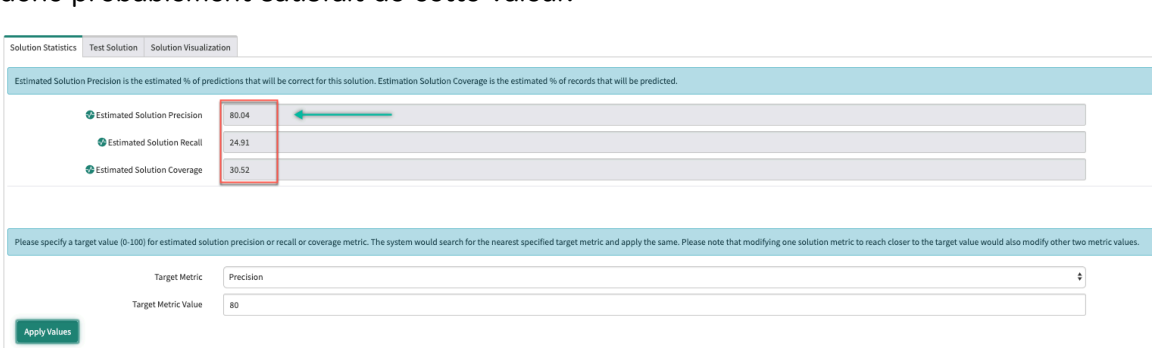
Si vous devez ajuster ces valeurs par défaut pour un cas d'utilisation, consultez les exemples de configuration ci-dessous. Par exemple, en fonction de la solution de classification que vous implémentez, vous souhaiterez peut-être modifier la valeur de mesure cible pour des raisons de précision, de rappel ou de couverture. Gardez à l'esprit que lorsque vous modifiez la valeur de mesure cible pour une mesure, telle que la précision, cela a également un impact sur les valeurs des mesures de rappel et de couverture.

Exemple de configuration de précision

Dans cet exemple de scénario, vous remplacez un processus de triage manuel pour l'acheminement des enregistrements d'incidents par une solution de classification ML qui affecte automatiquement les enregistrements au groupe d'affectation correct. Pour ce scénario, vous avez une valeur cible en tête et le système doit prédire correctement au moins 80 % du temps. Vous définissez donc la valeur de la mesure de précision sur 80 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.



Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. Dans ce scénario, la valeur de précision de 80,04 a légèrement dépassé votre demande de 80 %, vous êtes donc probablement satisfait de cette valeur.

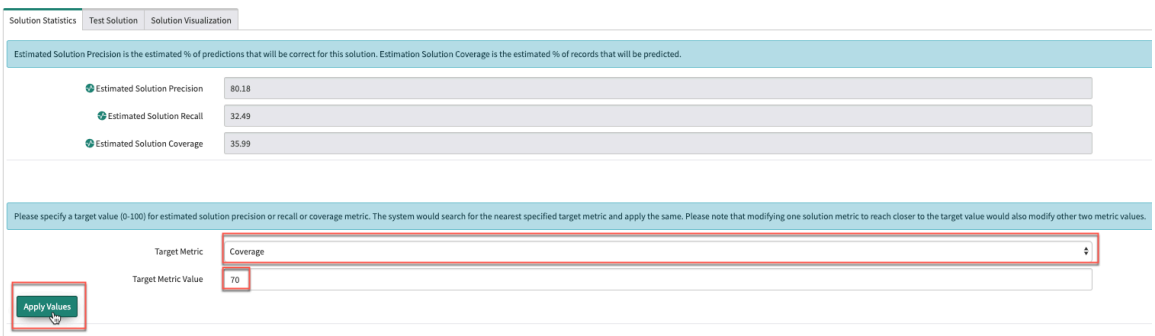


Traduction automatique

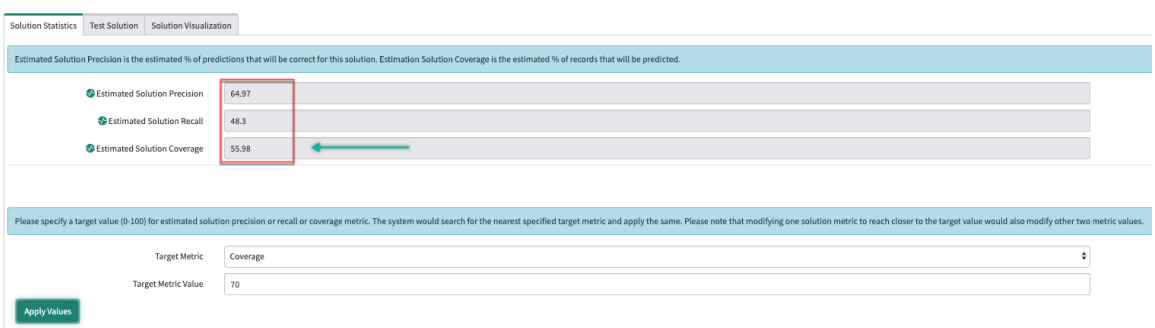
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration de couverture

Dans un autre exemple de scénario où vous remplacez un processus de triage manuel pour acheminer les enregistrements d'incidents, votre objectif minimal est de prédire au moins 70 % des incidents entrants au cours du premier trimestre de l'année. Vous définissez donc la valeur de la mesure de couverture sur 70 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.

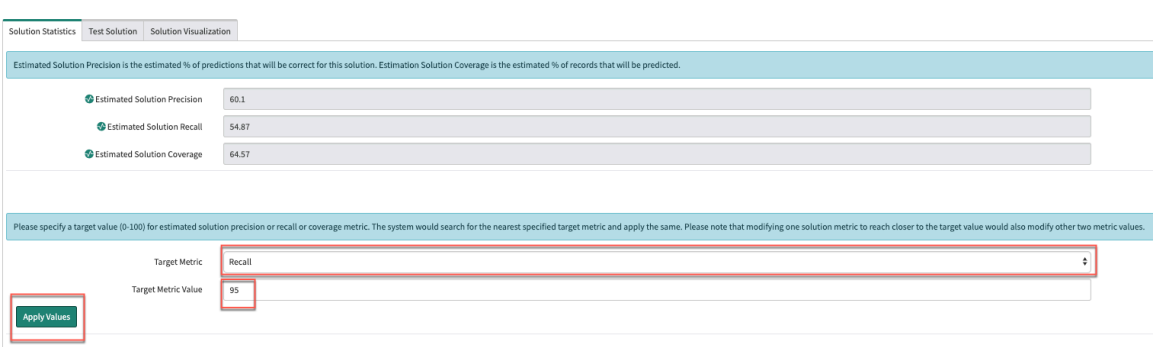


Les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution sont affichées dans l'image suivante. La valeur de la mesure de couverture est passée de 35,99 à 55,98. Cependant, la mesure de précision est passée de 80,18 à 64,97. Cela peut être dû au fait que vous avez défini la métrique de couverture sur une valeur relativement élevée de 70, ou peut-être à la façon dont les données que vous formez sont distribuées.



Exemple de configuration de rappel

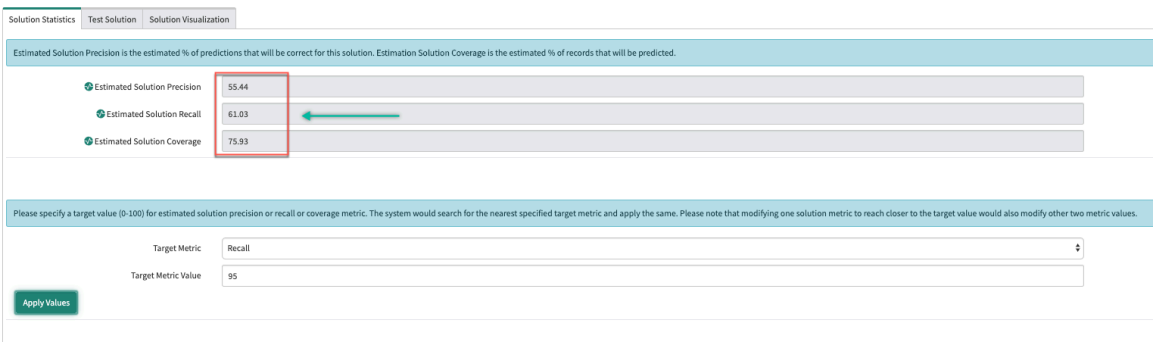
Dans un autre scénario, classer si un e-mail entrant est un hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage automatique liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque Phish, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-Phish comme Phish. Cependant, aucun véritable Phish ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages plus faibles pour la précision et la couverture. Vous pouvez donc définir la mesure de rappel sur 95 et cliquer sur **Appliquer les valeurs**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

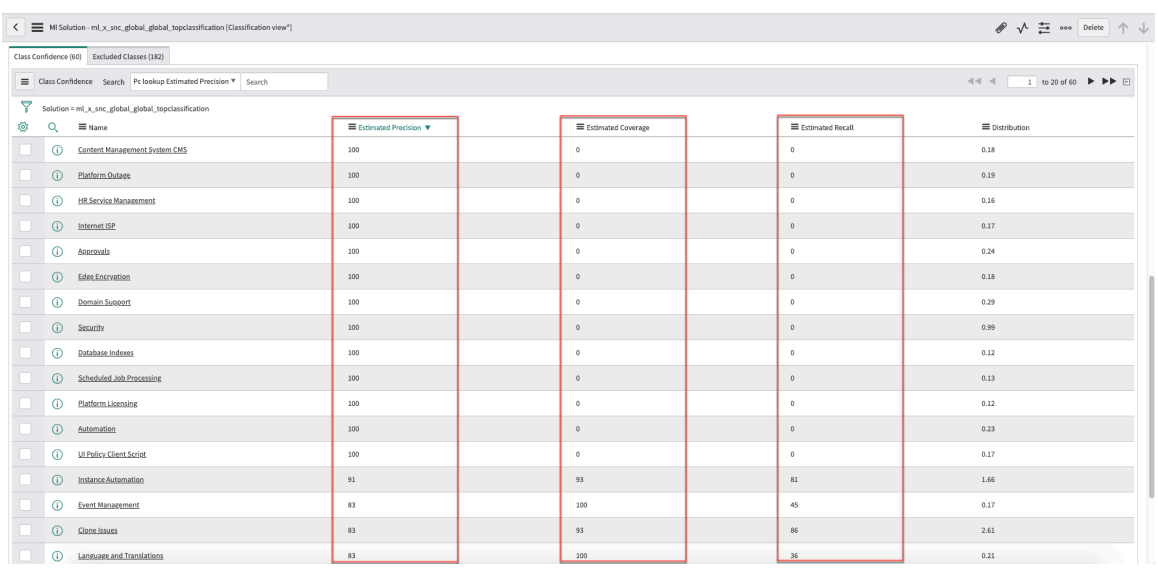
Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. La valeur métrique du rappel est passée de 54,87 à 61,03. Cependant, la mesure de précision est passée de 60,1 à 55,44. Cela est probablement dû au fait que vous avez défini la mesure de rappel sur la valeur élevée de 95.



Résultats au niveau de la classe pour les valeurs de mesure de solution que vous appliquez à votre solution

L'image suivante illustre les résultats au niveau des classes que le système a appliqués à la précision, à la couverture et aux statistiques de rappel d'une solution pour 37 classes. Vous pouvez continuer à modifier les valeurs de mesure jusqu'à ce que vous soyez entièrement satisfait des résultats.

En triant (z à a) dans la colonne Précision estimée, vous pouvez voir quelles classes ont la plus grande précision pour la solution.



Utilisation de Grouper par pour la classification

Utilisez les API pour soumettre simultanément plusieurs solutions de classification pour la formation en fonction du champ Grouper par.

Vous pouvez utiliser l'option Grouper par pour former et gérer une solution de classification qui couvre plusieurs zones de données, telle qu'un emplacement géographique ou un domaine.

Pour former une solution à l'aide de Grouper par, vous devez ajouter le paramètre *groupby* tout en créant une définition de solution de classification à l'aide des API. Le paramètre *groupby* accepte uniquement les colonnes catégorielles comme entrées, où des modèles individuels sont créés sur le sous-ensemble de données appartenant à chacune des valeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupby . Seules les solutions enfants qui satisfont aux critères d'enregistrements minimaux définis pour l'aptitude sont créées. Ici, les appels de prédiction sont acheminés vers le modèle Grouper par correspondant en fonction de la valeur Grouper par présente dans l'entrée de prédiction. Les prédictions de lots ne sont pas prises en charge.

Un scénario Grouper par pour les emplacements géographiques

Supposons que votre entreprise internationale utilise l'acheminement de classification pour les enregistrements entrants, avec un centre de support aux États-Unis et un autre en Europe. Ici, vous souhaitez créer une solution de classification unique qui dispose d'un modèle pour vos incidents aux États-Unis et d'un autre modèle pour vos incidents européens.

Dans ce scénario, vous pouvez utiliser l'une des deux approches suivantes :

- Créez et formez deux définitions de solution de classification ML distinctes, l'une étant filtrée par les incidents américains uniquement et l'autre par les incidents européens uniquement.
- Utilisez le paramètre *groupby* pour créer Groupby pour l'emplacement du pays afin que toutes les définitions américaines créent un modèle américain et toutes les définitions européennes créent un modèle européen. Ensuite, en fonction de l'incident, le système identifie le modèle qu'il utilise pour prédire la catégorie de classification correcte.

La deuxième approche présente des avantages en ce sens que les modèles que vous utilisez peuvent même être dans différents domaines, tels que la santé ou la finance. Cette approche est particulièrement utile si vous avez plusieurs emplacements ou domaines de pays à gérer.

Exemple d'utilisation pour la formation et la prédiction à l'aide de Grouper par via 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
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
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
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Pour plus de contexte concernant cet exemple et l'utilisation générale des API d'apprentissage machine, consultez les liens dans la section Contenu connexe de cette page.

Information associée

DatasetDefinition : global

ClassificationSolution : global

ClassificationSolutionStore : Global

ClassificationSolutionVersion : global

Explicabilité du modèle

Analysez l'importance de chaque champ d'entrée pour les prédictions de votre modèle à l'aide de l'explicabilité du modèle. Créez un modèle de classification du workflow qui inclut une analyse graphique de l'importance des fonctionnalités en exécutant le script fourni.

Avant de commencer

- Cette méthode utilise l'API de solution de classification du workflow, au lieu du formulaire de définition de solution, pour créer et former un modèle avec l'explicabilité ajoutée. Pour plus d'informations sur les composants des modèles de classification du workflow, reportez-vous à la section Créer et former une solution de classification.
- Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'explicabilité du modèle permet d'identifier les fonctionnalités clés qui influencent les prédictions du modèle pendant l'entraînement.

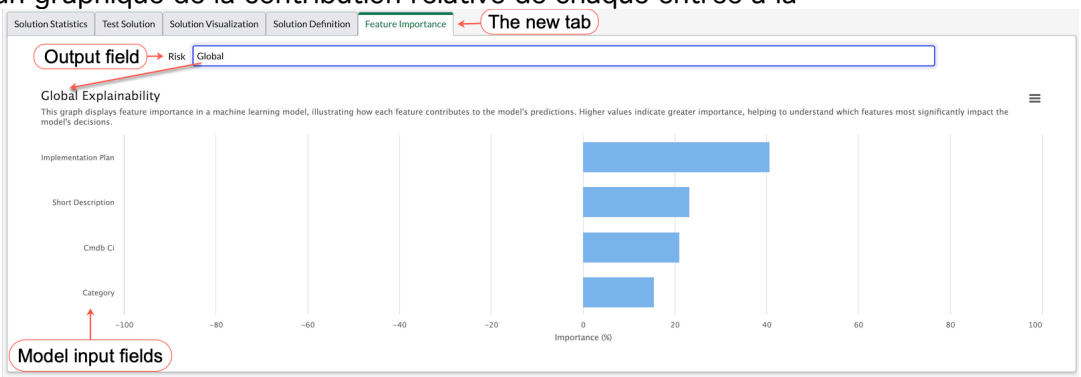
Remarque :
L'explicabilité ne peut pas être ajoutée à un modèle existant. Cette méthode utilise un script pour créer et former un nouveau modèle de classification du workflow. Pour plus d'informations sur le scripting des modèles d'apprentissage machine, reportez-vous à la section Utilisation des API d'apprentissage machine.

Le script fourni dans la procédure crée et forme un modèle dont l'explicabilité est définie sur vrai. Sur le formulaire de solution du nouveau modèle, un onglet supplémentaire intitulé **Importance de la fonctionnalité** s'affiche. Cet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

onglet propose un graphique de la contribution relative de chaque entrée à la prédiction.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.
2. Modifiez le filtre de requête et les valeurs de table, de champ et de variables dans le script suivant en fonction de votre modèle planifié, puis exécutez le script.

```
// Define a dataset
                var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
                'tableName': 'incident',
                'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
                'encodedQuery': 'activeANYTHING'
                });

                // Define a classification solution definition with explainability field
                var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
                'label': 'model explainability',
                'dataset': myIncidentData,
                'predictedFieldName': 'category',
                'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
                //setting the explainability field to true.
                'explainability': true,
                });

                // Add solution to ClassificationSolutionStore
                var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

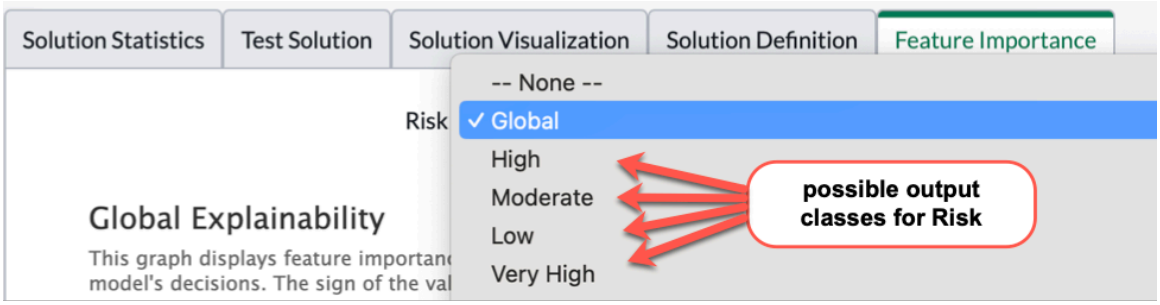
                // Submit training job
                var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

Remarque :
Remplacez le filtre de requête et les noms de table, de champ et de variable contenus dans ce script par vos propres valeurs.

3. Accédez à la table Solutions ML [ml_solution] et ouvrez votre nouvelle solution en sélectionnant la valeur de son champ **Actif** .
4. Dans le formulaire de solution, recherchez et ouvrez l'onglet Importance de la **fonctionnalité** .
Importance de la fonctionnalité affiche une liste déroulante.

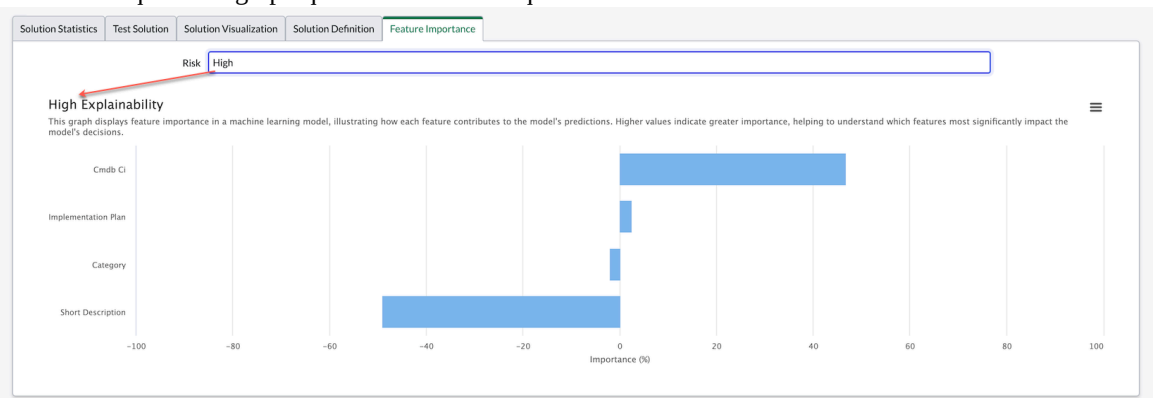
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- L'étiquette de cette liste déroulante est le nom de votre champ de sortie (prévu), l'étiquette est donc spécifique à chaque modèle.
- Les valeurs de la liste déroulante sont les classes de sortie possibles pour votre champ de sortie, ainsi que l'option **Global** .

5. Lancez l'analyse graphique en sélectionnant une valeur dans la liste déroulante.
   L'axe des Y affiche vos champs d'entrée et l'axe des X indique l'importance numérique de chaque entrée. L'étiquette du graphique reflète la classe que vous avez choisie dans la liste déroulante.



   Vous pouvez passer la souris au-dessus d'une barre pour afficher le pourcentage numérique correspondant à l'importance de chaque entrée.

Résultats

Une valeur d'importance positive signifie que le champ d'entrée augmente le score de prédiction du modèle. Une valeur négative signifie que le champ d'entrée diminue le score de prédiction.

Que faire ensuite

Envisagez de supprimer les champs d'entrée avec des scores d'importance faibles. Reformer votre modèle après la modification.

Créer et former une solution de similarité

Créez et formez une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Par exemple, vous pouvez comparer le texte d'un enregistrement d'incident ouvert à un enregistrement d'incident résolu pour réutiliser sa résolution.

Avant de commencer

- Rôle requis : ml_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

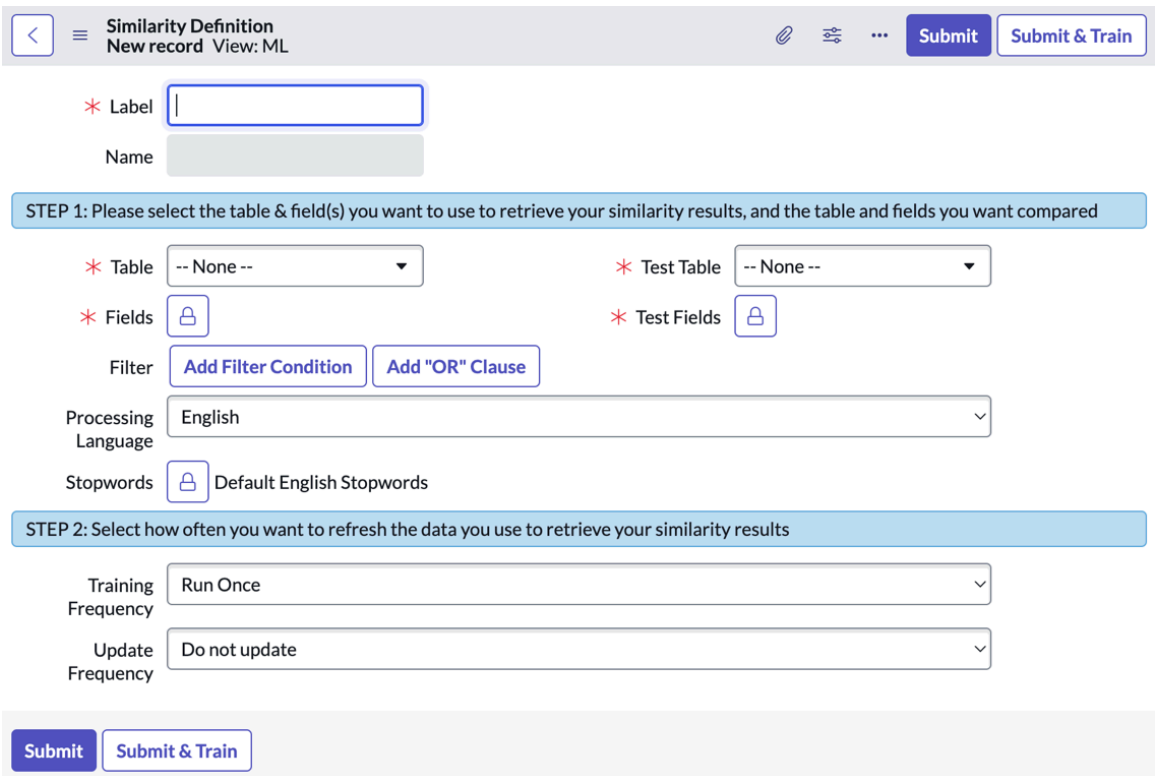
Important :
Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système utilise une solution de similarité de flux de travail, qui est pré-formée et ne nécessite pas que vous construisiez un corpus de mots. Après avoir comparé vos enregistrements existants en fonction de leur similarité, le système vous recommande des exemples que vous pouvez examiner et réutiliser dans votre solution.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de la base de connaissances pertinents qui pourraient fournir des solutions à ces incidents.



Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Définition de similarité.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez un nom unique pour votre solution de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir Faire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	correspondre les articles de la base de connaissances aux incidents.
Nom	Lorsque vous entrez une valeur Étiquette, ce champ se remplit automatiquement avec un nom en lecture seule affecté par le système en fonction de votre valeur Étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de similarité héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** À partir de la mise en Washington DC production, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles préformés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Dans le champ Table, sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez utiliser comme source d'informations. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Connaissances [kb_knowledge],** car ses enregistrements d'articles de la base de connaissances peuvent fournir des informations pertinentes pour les incidents que vous essayez de résoudre. Une fois que vous avez affecté une table, le nombre d'enregistrements correspondant à vos conditions de filtre s'affiche sous forme de lien. Sélectionnez ce lien pour afficher la liste des enregistrements.
Table de test	Dans le champ Table de test, sélectionnez la table contenant les enregistrements que vous voulez cibler. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner la même table pour Table et Table de test. Par exemple, à l'aide de conditions de filtre, vous pouvez collecter des informations à partir d'incidents récents pour aider avec les incidents cibles.
Champs	Pour la table que vous avez sélectionnée, entrez les champs susceptibles de contenir des mots et des phrases pertinents pour les incidents que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	vous essayez de résoudre. Dans cet exemple, vous choisissez **Brève description** et **Corps de l'article**. Inclure le corps de l'article augmente vos chances de capturer des détails informatifs sur le sujet. **Remarque :** **Le type de** journal n'est pas un type de données pris en charge.
Champs de test	Pour la table de test que vous avez sélectionnée, entrez des champs qui contiennent du texte que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires. Dans cet exemple, vous choisissez la **description brève** des enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre.
Filtre	Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champs que vous utilisez comme source d'informations. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **workflow_state=publié** pour récupérer uniquement les articles de la base de connaissances publiés. **Remarque :** Les includes de script ne peuvent pas être référencés à partir du filtre. Utilisez les vues de base de données comme alternative.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante de l'ensemble de données sur lequel vous vous entraînez. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en italien et en anglais. **Remarque :** Le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques au langage utilisées dans le cadre de la formation d'une solution, telles que la création de jetons de mots, la suppression de mots vides et la création de racines.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides pour cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Pour utiliser une liste de mots vides personnalisée, sélectionnez l'icône de puis effectuez une recherche dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Fréquence de la formation	Sélectionnez une fréquence de reformation. Les options disponibles vont de **Exécuter une fois** à **Tous les 180 jours**.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, pour les enregistrements d'incidents ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**, car de nouveaux incidents se produisent généralement fréquemment tout au long de la journée. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation. Toutefois, pour les enregistrements d'articles de la base de connaissances de la base de connaissances, qui ne sont généralement pas créés souvent, vous pouvez choisir une fréquence de mise à jour moins fréquente, par exemple **Tous les jours**. **Remarque :** le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Sélectionnez le bouton approprié pour la définition de la solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour la formation, sélectionnez **OK** dans la fenêtre Activation de la **formation** pour confirmer.

Résultats

- Le système planifie le traitement de la définition de solution avec le service de formation le plus proche et vous envoie une notification à la fin de la formation. La notification inclut toutes les erreurs qui ont pu se produire pendant la formation. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications.
- La solution formée met à jour votre formulaire de définition de solution, dans lequel elle fournit des exemples de solutions appariées classés par degré de similarité.
- Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Passez en revue les exemples de solutions de similarité formés dans la section Liens connexes de votre formulaire de définition de solution. Consultez Examiner les exemples de similarité des solutions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour le seuil de votre score de similarité

Après avoir examiné les exemples de similarité fournis par le système, mettez à jour le seuil de similarité de votre solution si vous souhaitez que les résultats renvoyés par la solution soient plus ou moins similaires.

Avant de commencer

- Examinez les valeurs de seuil du score de similarité pour vos exemples de similarité.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, localisez votre solution et cliquez sur l'icône Recherche de référence (i).
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Statistiques de la solution, saisissez une nouvelle valeur numérique qui représente un pourcentage dans le champ **Seuil du score de similarité** .
   Par exemple, imaginez que le score actuel est de 80. Dans votre revue d'exemple de similarité, vous avez décidé d'augmenter la précision de vos recommandations de similarité au prix d'une réduction de la couverture des prédictions. Vous mettez donc à jour le champ en saisissant le score le plus élevé de 90.
5. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Enregistrer**.
   Votre solution utilise la nouvelle valeur de seuil que vous lui avez affectée et renvoie des résultats similaires avec un score supérieur à 90. Si vous définissez le score sur 90, le degré de similarité dans votre corpus de mots est précis au moins 91 % du temps.

Créer et former une solution de mise en grappe

Regroupez des enregistrements similaires dans des grappes afin de pouvoir les traiter collectivement ou identifier des schémas.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

> **Important :**
> Dans la Yokohama version, les modèles des cadres de travail de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont préformés, de sorte qu'aucun corpus de mots n'est nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont reformées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez une solution pour identifier un incident majeur en regroupant des incidents similaires qui se sont produits récemment.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de données d'entraînement chiffrées, reportez-vous à la section Chiffrement des données dans Intelligence prédictive.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre définition de solution, puis accédez à **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de mise en grappe, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de la mise en grappe, configurez les champs en fonction des conseils suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez un nom unique pour votre solution de mise en grappe. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir `Regrouper les incidents dans un incident majeur`.
Nom	Lorsque vous entrez l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système en fonction de votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de mise en grappe héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** Avec la Yokohama mise en production, un corpus de mots n'est pas nécessaire, car un modèle préformé est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles préformés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Sélectionnez la table qui contient les types d'enregistrements que vous souhaitez regrouper en une ou plusieurs grappes. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient des enregistrements d'incidents que vous souhaitez regrouper pour une analyse d'incident majeur. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire et indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs d'entrée qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez inclure dans votre grappe. Dans ce cas d'utilisation, utilisez **Description brève**. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez un champ de type référence, vous devez remonter pas à pas jusqu'au nom de la propriété du champ. Par exemple, au lieu de `short_description`, saisissez `short_description.nom`.
Utiliser le groupe par	Cochez cette case uniquement si vous souhaitez regrouper les enregistrements d'entrées avant de créer des grappes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Cocher cette case active la liste **Grouper par** . Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, tous les enregistrements de table sont regroupés en grappes.
Grouper par	La sélection d'une valeur dans cette liste est facultative. Si vous le faites, le système regroupe les enregistrements dans une ou plusieurs grappes en fonction de votre sélection.
Champs de pureté	Choisissez les champs de votre table qui peuvent aider le système à identifier la classe la plus fréquente dans la grappe. Dans cet exemple, sélectionnez **Catégorie** et **Groupe d'affectation. Nom**.
Filtre	Ajoutez des conditions de filtre à appliquer aux enregistrements de champ d'entrée que vous souhaitez inclure dans vos grappes. Le nombre d'enregistrements pour la mise en grappe est limité à 300 000. **Remarque :** Les includes de script ne peuvent pas être référencés à partir du filtre. Utilisez les vues de base de données comme alternative.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez **Italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides dans cette langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **des mots vides anglais par défaut** est également incluse. Si vous créez une liste de mots vides personnalisée, vous pouvez la sélectionner dans le champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système mette à jour vos clusters avec les enregistrements nouveaux et mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Le système extrait les enregistrements en fonction des conditions de filtre Grouper par que vous avez définies sur votre solution de clustering, le cas échéant. Par exemple, si vous sélectionnez **Toutes les 15 minutes**, le système identifie les enregistrements arrivés dans ce délai. Le système essaie de les affecter aux clusters existants ou crée un nouveau cluster si possible. Dans cet exemple, 20 nouveaux enregistrements arrivent. Si 16 de ces enregistrements sont placés dans une grappe existante et que 4 ne le sont pas, le système forme une nouvelle grappe pour les quatre enregistrements non affectés. Vous pouvez également choisir de ne pas mettre à jour vos clusters du tout.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système supprime tous les résultats de grappe précédents et recrée les grappes depuis le début. Vos options sont quotidiennes, tous les trois jours, tous les sept jours ou mensuelles. Vous pouvez également choisir de former votre cluster une seule fois. **Remarque :** Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. La limite exclut les demandes de reformation planifiées. En outre, les mises à jour de mise en grappe et de similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.
Nombre minimum d'enregistrements par grappe	Entrez le nombre minimal d'enregistrements que vous souhaitez qu'une grappe contienne. La valeur que vous saisissez doit être supérieure ou égale à 2.

4. Sélectionnez l'option de menu contextuel ou le bouton approprié pour votre définition de solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre Activation de la formation pour confirmer.

Résultats

Le système forme la solution et vous avertit en temps réel lorsque la formation est terminée.

Un tracé d'arborescence apparaît dans l'onglet Visualisation de grappe de votre formulaire de définition de solution de mise en grappe. Le graphique affiche les clusters formés par le système pour votre solution par ordre décroissant, du coin supérieur gauche au coin inférieur droit. Les étiquettes de nœud d'arborescence sont le concept de cluster, qui est créé par les mots les plus importants du cluster et vous aide à voir le contenu le plus important trouvé dans chaque cluster.

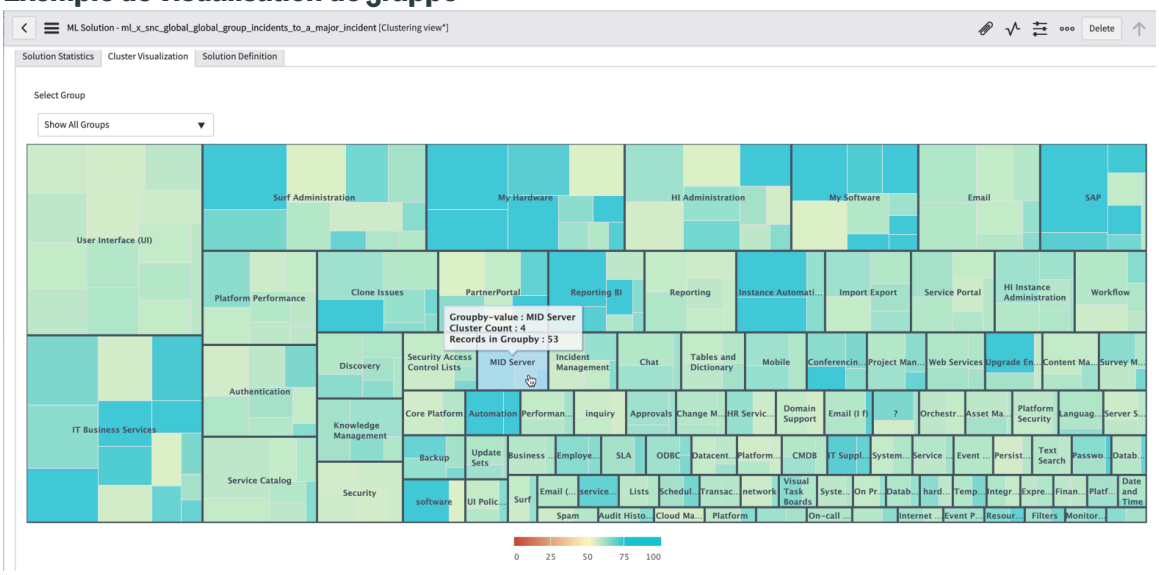
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le concept de grappe affiche les mots principaux des données d'entrée traitées, dans la langue des données. Selon la langue, le concept de cluster peut afficher les mots dans leur forme racine et donc apparaître tronqué.

Chaque nœud est coloré du rouge au vert selon la qualité du cluster pour ce nœud. Le filtre Sélectionner un groupe s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez les champs **Utiliser Grouper par** et **Grouper par** dans votre formulaire de définition de clustering. Lorsque vous pointez sur une grappe, vous pouvez voir sa valeur Grouper par, son nombre de grappes et ses enregistrements dans Grouper par.

Exemple de visualisation de grappe



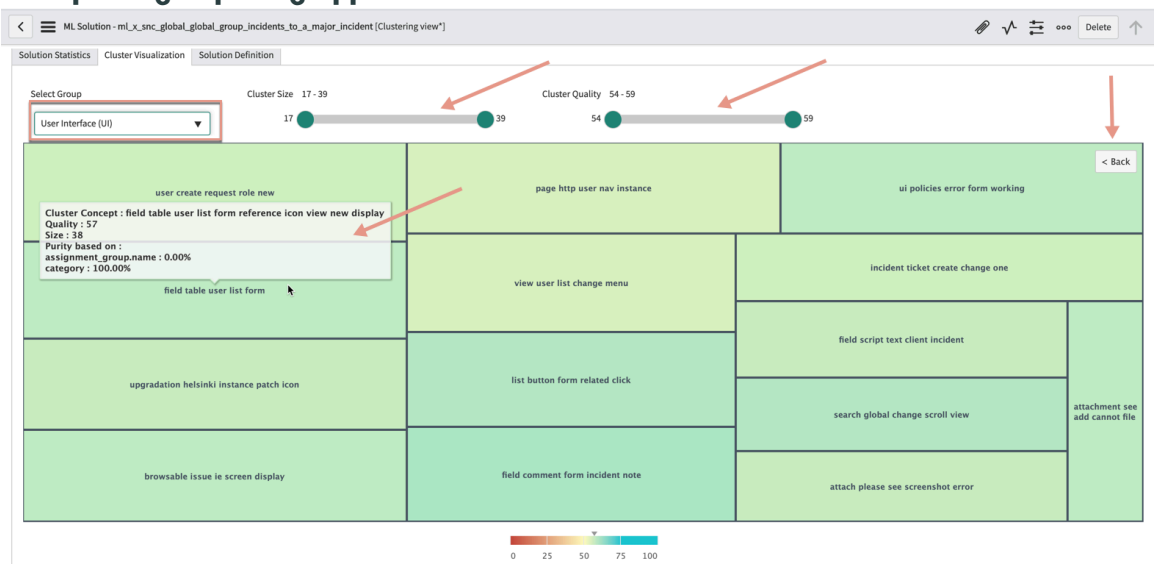
Pour ouvrir une grappe, vous pouvez cliquer dessus ou la sélectionner dans le filtre Afficher tous les groupes.

Dans le regroupement de clusters, vous pouvez filtrer davantage les résultats en utilisant les deux barres de défilement pour la taille et la qualité du cluster, respectivement. Vous pouvez également revenir en arrière en cliquant sur le bouton Retour, qui n'apparaît que lorsqu'une hiérarchie de clustering est présente. Lorsque vous pointez sur une grappe à ce niveau, les valeurs de centile du champ Pureté s'affichent avec les valeurs Concept de grappe, Qualité et Taille.

Traduction automatique

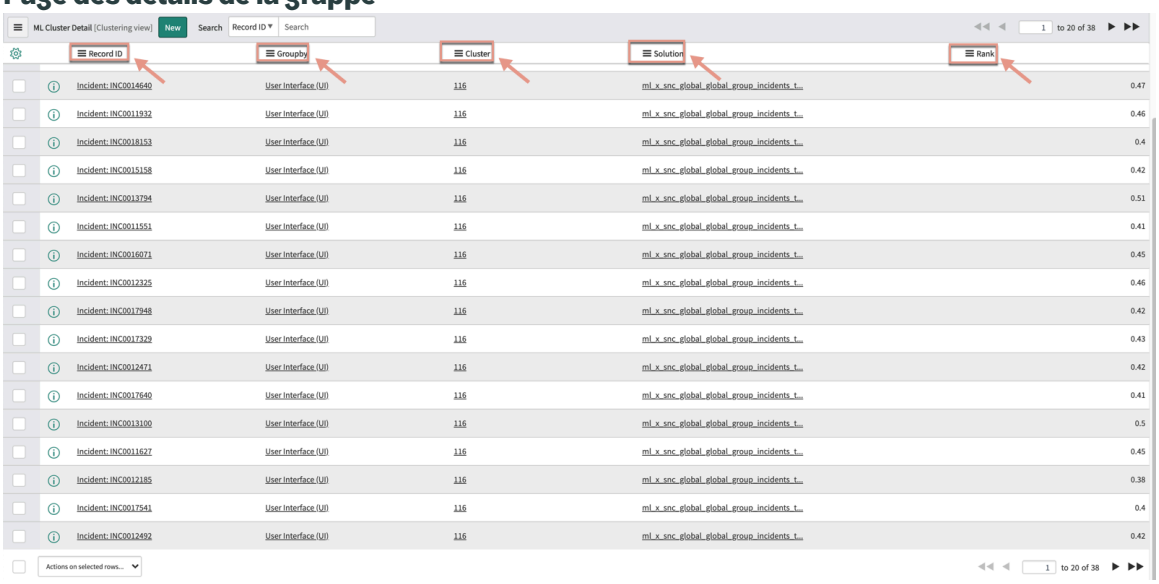
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de groupe de grappes



Lorsque vous cliquez sur un nœud de cluster, ses détails de cluster ML apparaissent sous forme de vue de liste.

Page des détails de la grappe



Que faire ensuite

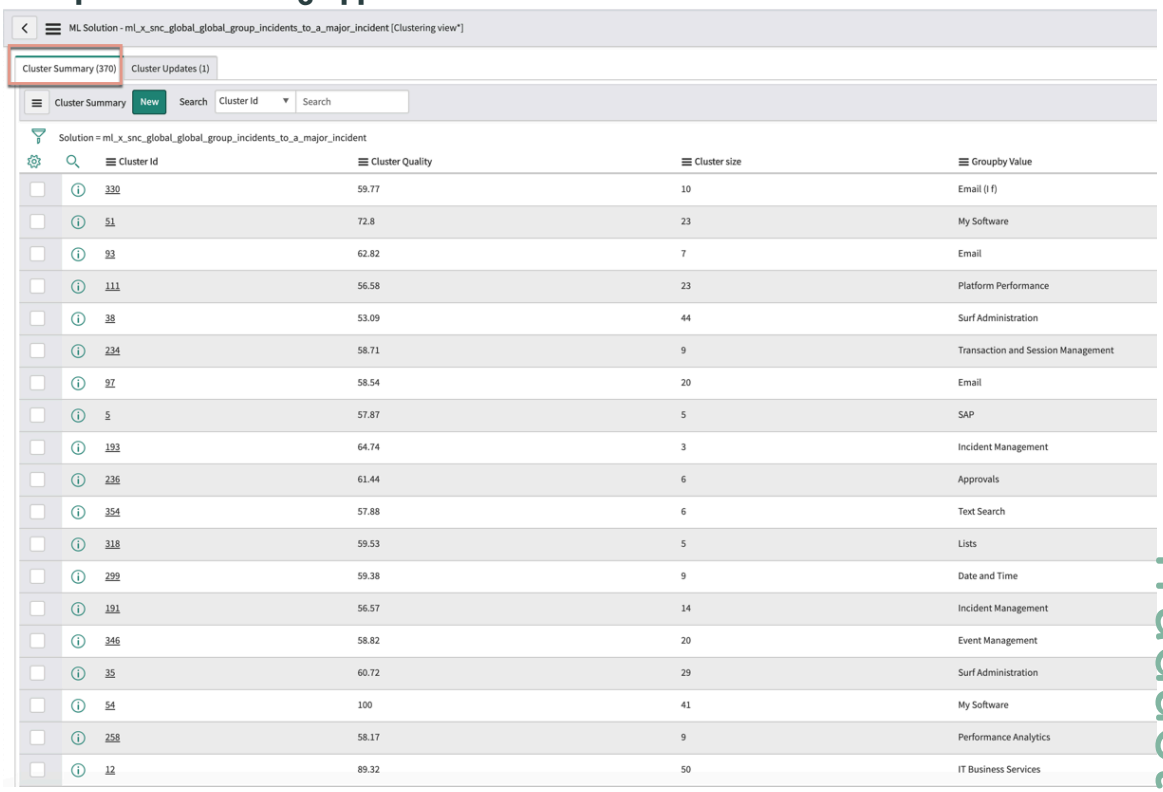
- Passez en revue la sortie de la solution dans l'onglet Statistiques de la solution de votre solution. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre solution de mise en grappe, reconfigurez les valeurs que vous avez définies pour votre solution et reformez-la jusqu'à ce que les résultats soient à votre satisfaction.

- Passez en revue l'onglet Résumé de la grappe pour obtenir une vue de liste des ID de grappes, de la taille de la qualité et des valeurs Grouper par.

Traduction automatique

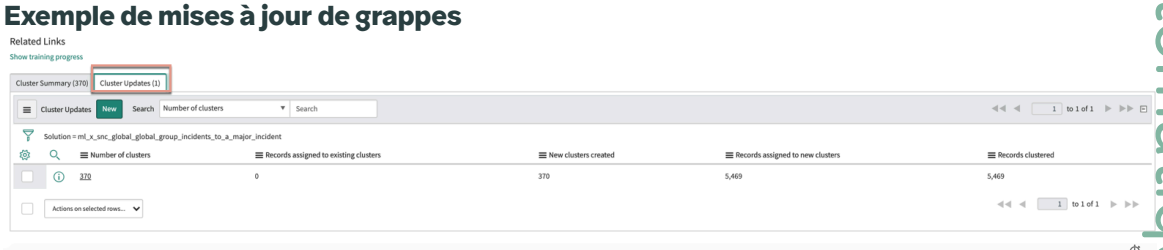
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de résumé de grappe



- Dans l'onglet Mises à jour des clusters, passez en revue le résumé des modifications apportées aux clusters pour chaque intervalle de mise à jour des clusters que vous avez configuré dans la définition de la solution.

Exemple de mises à jour de grappes



Attribuer un nom à une grappe

Nommez vos clusters pour faciliter leur identification et leur organisation.

Avant de commencer

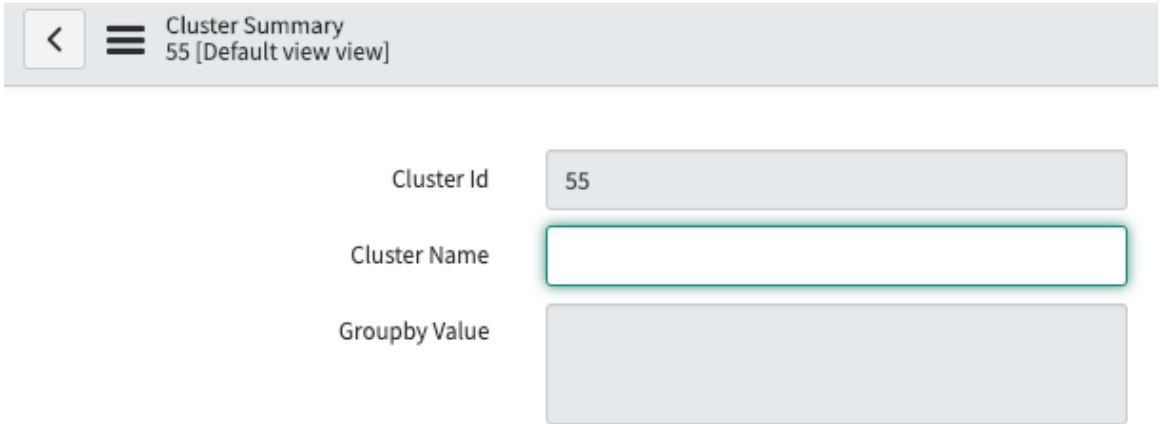
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Dans la liste connexe Résumé de la **grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Entrez un nom dans le champ **Nom de grappe** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Générer un échantillon représentatif d'une grappe

Affichez les 25 enregistrements les plus représentatifs d'une grappe.

Avant de commencer

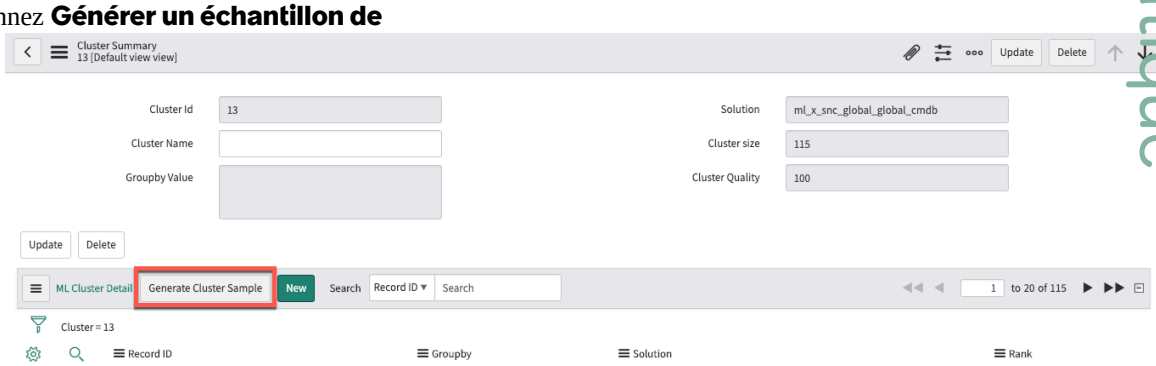
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La génération d'un échantillon d'une grappe filtre les enregistrements de cette grappe. La génération d'un échantillon fonctionne sur les grappes de plus de 25 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution de mise en grappe.
3. Dans la liste connexe Résumé de la **grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Sélectionnez **Générer un échantillon de grappe**.



Résultats

La liste Détails de la **grappe ML** affiche les 25 premiers enregistrements de la grappe. L'exemple de grappe s'applique également à la visualisation de grappes.

Appliquer la pureté sur une solution de mise en grappe

Appliquez la pureté à une solution de clustering pour afficher des aperçus de vos clusters en un coup d'œil. Utilisez la pureté automatique pour afficher des aperçus sans spécifier de définition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Créez une solution de définition de mise en grappe ou utilisez une solution existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

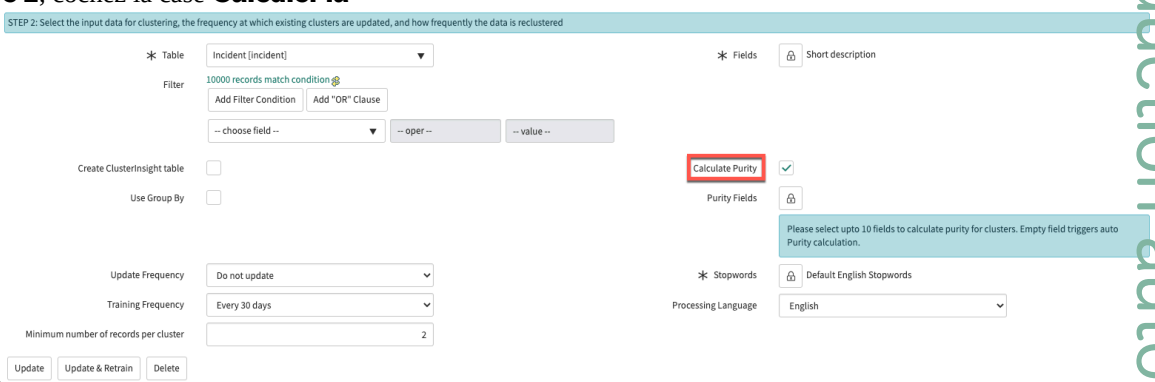
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec *pureté*, vous pouvez choisir des aperçus à afficher lors de l'affichage de vos clusters. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 .

L'application *de la pureté automatique* détermine automatiquement les informations à afficher en fonction de l'importance de la distribution. Par défaut, la pureté automatique sélectionne **le groupe d'affectation**, la **catégorie** et **la priorité**. Vous pouvez modifier les sélections de pureté automatique par défaut en modifiant la table ml_autopurity_config.

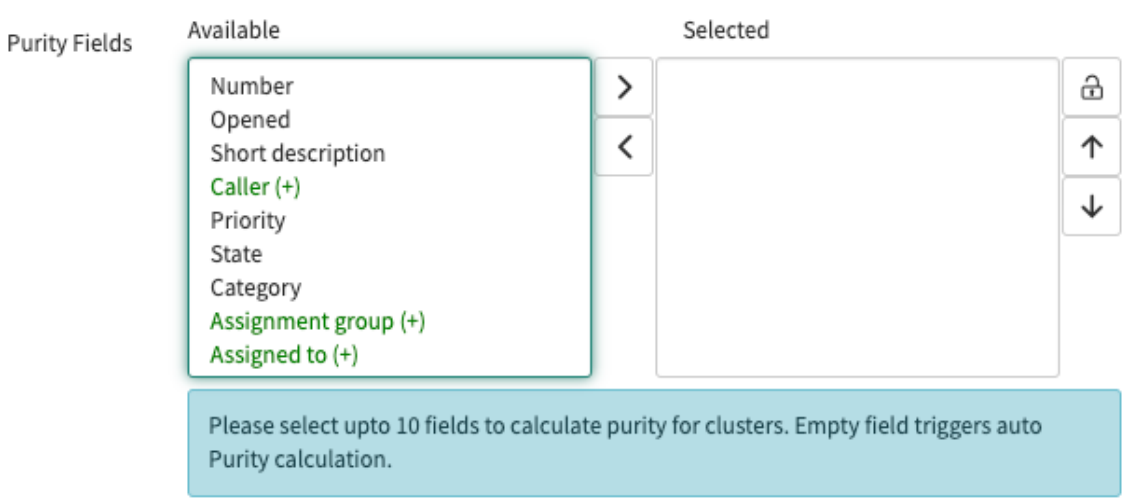
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez une définition de solution ou créez-en une nouvelle.
3. À **l'étape 2**, cochez la case **Calculer la pureté** .



4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône du verrou **de pureté** et choisissez les aperçus.

> **Remarque :**
> Laisser les champs de pureté vides déclenche l'auto-pureté.



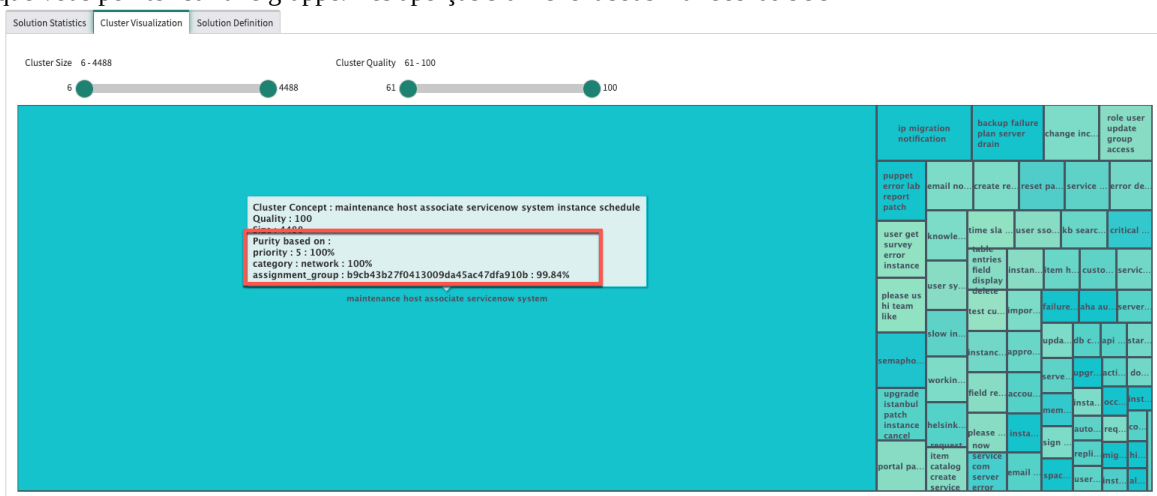
5. Sélectionnez **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Lorsque vous affichez la **visualisation de grappe**, vos aperçus s'affichent lorsque vous pointez sur une grappe. Les aperçus s'affichent sous **Pureté basée sur**.



Analyser une grappe avec une source de données

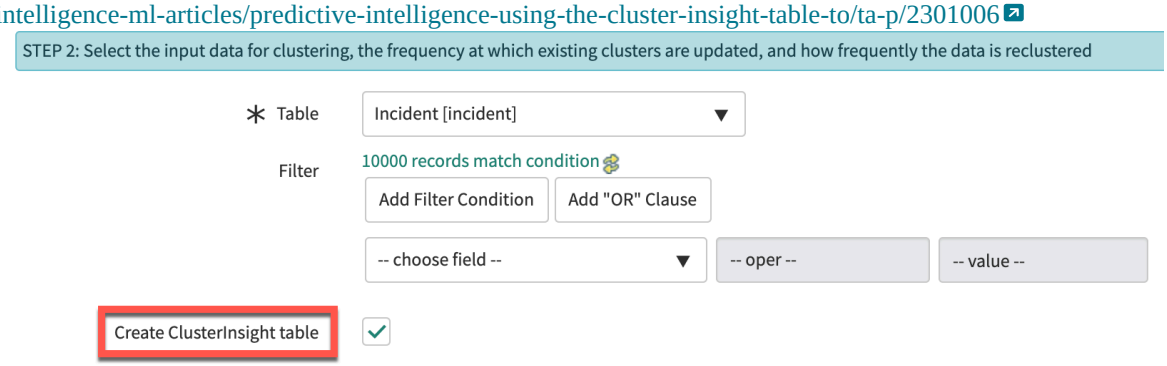
Analysez une grappe selon l'une des dimensions disponibles dans la table source.

Avant de commencer

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez une grappe avec une source de données en accédant à la table d'aperçu de grappe. Vous pouvez ajouter une table d'aperçu de grappe lors de la création d'une solution ou de la modification d'une solution existante. Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Sous **Visualisation de la grappe**, sélectionnez une grappe.
4. Dans la table **Aperçu de grappe** , sélectionnez l'icône de menu de liste (icône de) en regard d'un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Histogramme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La page **Créer un rapport** affiche les données d'aperçu que vous avez sélectionnées dans un histogramme. Vous pouvez utiliser cette méthode sur différents aperçus et tables et avec différentes visualisations.

Créer et former une solution de régression

Formez votre solution en utilisant des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou une cotation. Par exemple, vous pouvez utiliser la régression pour estimer le temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket.

Avant de commencer

Important :
La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète dans la Yokohama version. Vous pourrez toujours modifier et former les solutions existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions de régression vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Le modèle résultant fournit les statistiques suivantes :

- *L'erreur absolue moyenne* (MAE), qui mesure l'écart moyen d'une valeur estimée par rapport à la valeur réelle. Cette mesure est utile car elle est facile à comprendre car son échelle est la même que celle de sa cible. Cependant, la MAE est illimitée, ce qui rend difficile la comparaison entre les modèles.
- L'erreur de pourcentage *absolu moyen symétrique* (SMAPE) est une valeur en pourcentage de l'écart entre la valeur prévue et la valeur réelle. SMAPE est une version limitée de MAE, sauf qu'il a une plage de valeurs comprise entre 0 et 100. Plus la valeur SMAPE est faible, meilleure est la précision du modèle.
- *La précision* de la plage est le pourcentage de valeurs réelles entre une plage prévue. En d'autres termes, il s'agit de la plage entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Par exemple, si quatre valeurs réelles sur cinq se situent dans la plage prévue, la précision de la plage est de 80 %.
- *La largeur moyenne de l'intervalle* correspond à la différence entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Cette mesure explique dans quelle mesure l'intervalle est informatif. Plus la largeur moyenne est petite, meilleur est le modèle

Lors de prédictions, la régression vous permet également de spécifier un niveau de confiance pour l'intervalle de prédiction (plage).

Dans cet exemple de procédure, vous créez et formez une définition de solution de régression pour prédire la durée nécessaire à la restauration d'une base de données cloud.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de régression, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de définition de régression, configurez ces champs en suivant les instructions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer `Test de régression pour la restauration de base de données`.
Nom	Lorsque vous entrez la valeur Étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système similaire à votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots qui a un titre tel que **Incidents au cours des 3 derniers mois**. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez d'abord les étapes pour créer un corpus de mots . Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots dans votre formulaire Définition de régression. Cependant, la sélection du corpus de mots est facultative. Si vos données d'entrée ont des colonnes de texte et que vous ne choisissez pas de corpus de mots, votre solution de régression forme un nouveau modèle de corpus de mots à l'aide des colonnes de texte de vos données d'entrée. Le corpus de mots qui en résulte peut être réutilisé dans n'importe quelle autre solution de régression ou tout autre type de solution d'apprentissage machine. **Remarque :** Un modèle préformé est utilisé à la place du corpus de mots pour les utilisateurs qui ont activé Intelligence prédictive à partir de Utah.
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements historiques que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **Durée** pour mesurer une durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans cet exemple, vous utilisez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Description brève, **Centre de données source**, **Centre de données cible** et **Taille de la base de données**. (short_description, Sourcedc, Targetdc et Dbsize.) Les types de champs d'entrée peuvent être chaîne, nominaux ou numériques.
Filtre	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champ de sortie que vous souhaitez former à l'aide de la régression. **Remarque :** ◦ le nombre minimum d'enregistrements pour la formation de régression est de 10 000 enregistrements. ◦ le nombre maximal d'enregistrements pour la formation de régression est de 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue principale de l'ensemble de données que vous formez sur la définition de solution. Si la langue de l'ensemble de données est l'italien, choisissez **Italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokenisation des mots, la suppression des mots vides et la radicalisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien, la liste **Mots vides italien par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution. Dans ce scénario, vous utilisez la liste **Mots vides anglais par défaut**.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ◦ Exécuter une fois ◦ Tous les 30 jours ◦ Toutes les 60 jours ◦ Tous les 90 jours ◦ Tous les 120 jours ◦ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. **Remarque :** ○ Le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression est fixé à 10 000. ○ Le planificateur ML limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation ML par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes planifiées de reformation. En outre, les mises à jour de mise en grappe et de similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

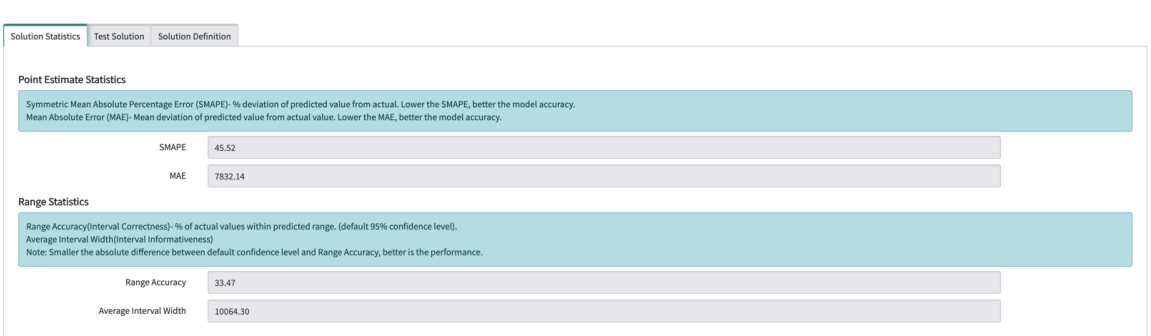
5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une solution ML à partir de votre définition de solution. Les onglets Statistiques de la solution, Solution test et Définition de la solution s'affichent dans la section Liens connexes de votre solution ML.

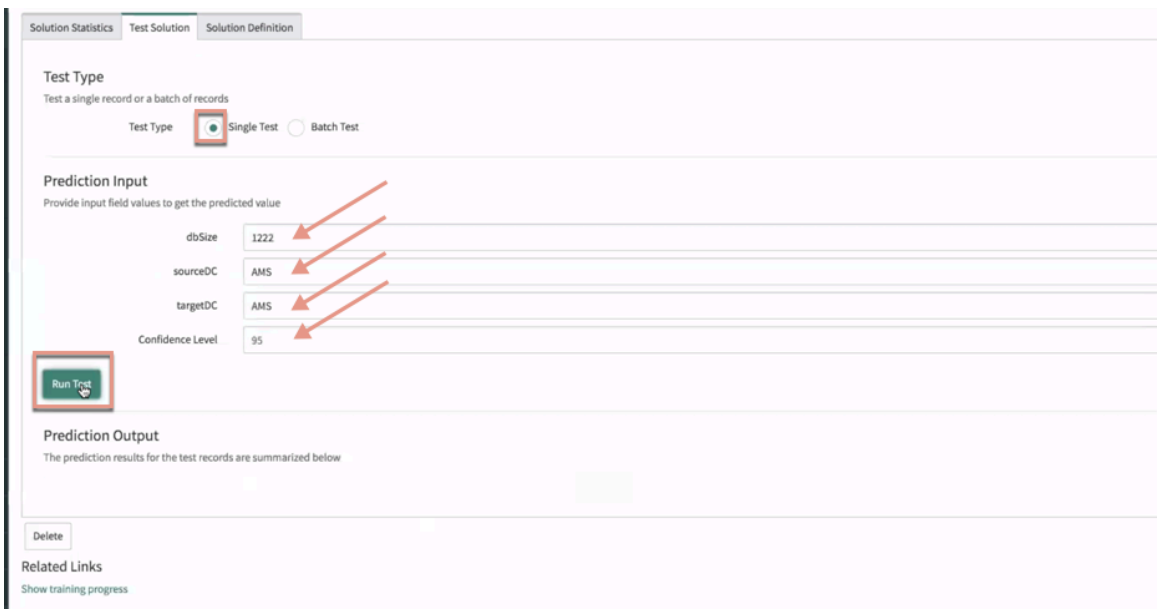
Dans l'onglet Statistiques de la solution, passez en revue les statistiques d'estimation de points et de plage (intervalle de prédiction) générées par votre solution.



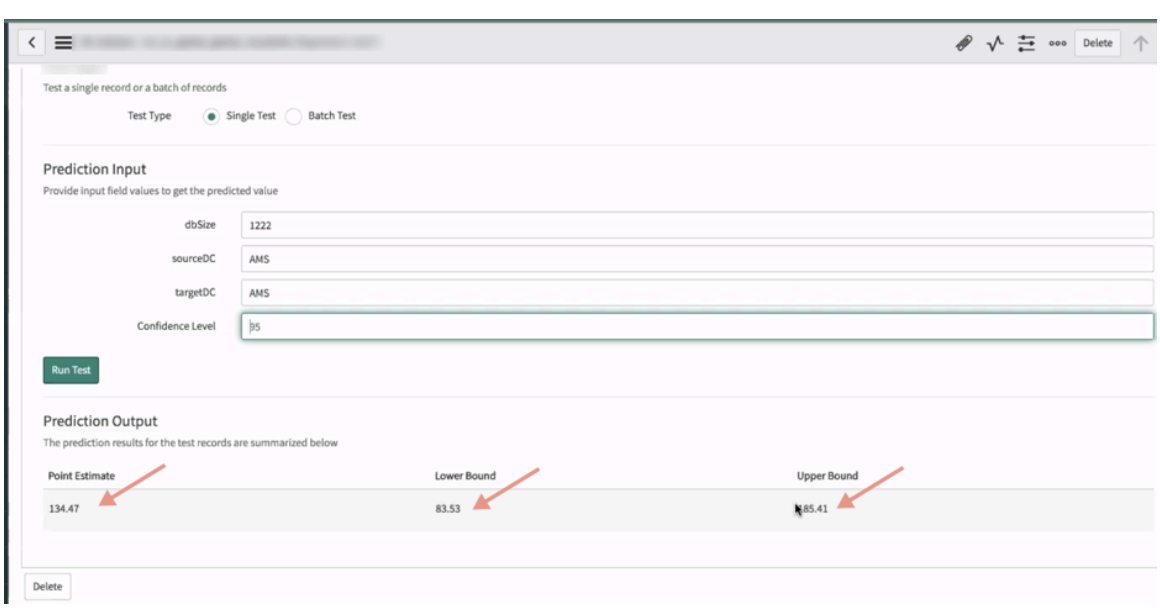
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction pour les enregistrements que vous avez utilisés comme entrée dans la prédiction en saisissant des valeurs pour les champs d'entrée, tels que le **centre de données source**, le **centre de données cible** et la **taille de la base de données**. Vous pouvez également utiliser le niveau de confiance de prédiction par défaut de 95, ou saisir un niveau différent entre 0 et 100. L'utilisation de la valeur 95 signifie que le système est confiant à 95 % que la prédiction réelle se situe dans l'intervalle de prédiction. Cliquez sur le bouton **Exécuter le test** pour trouver la sortie de prédiction.



Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Par exemple, la restauration de la base de données prend 134,47 secondes. Les limites inférieure et supérieure à l'écran signifient une valeur de précision de plage. Par exemple, la restauration de la base de données prend de 84,53 à 185,41 secondes.



Afficher la progression de la formation à la solution

Affichez la progression ou les statistiques de votre formation à la solution pour déterminer si une solution est disponible ou la durée du prochain cycle de formation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ml_admin

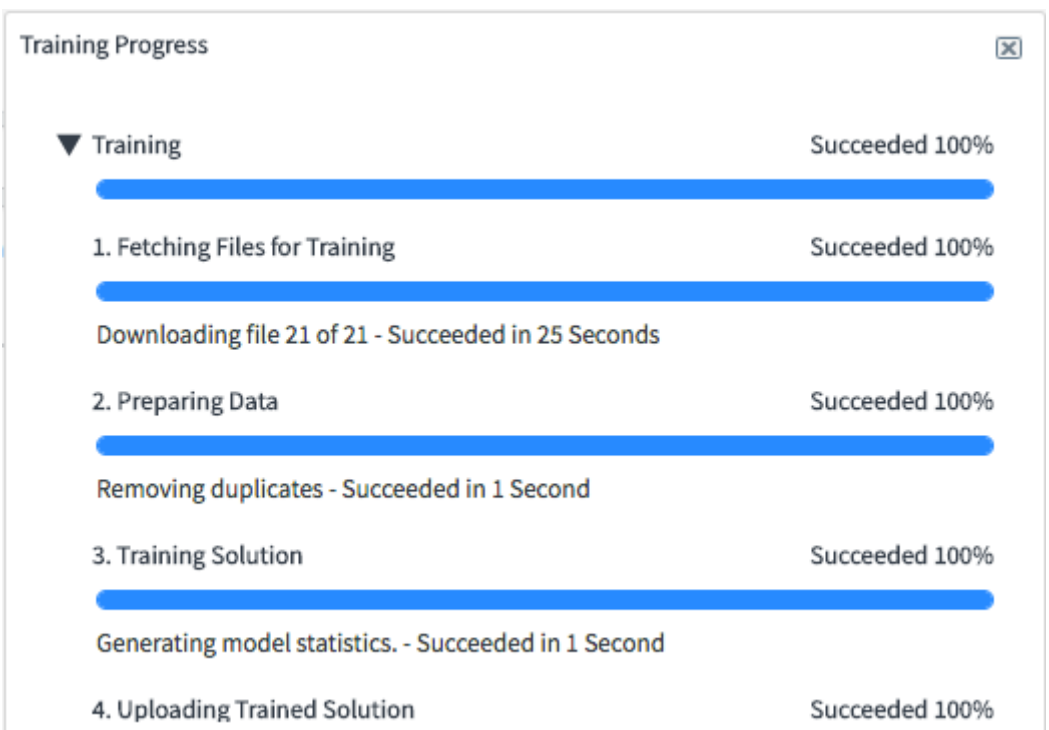
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La formation à la solution comporte les étapes suivantes.

1. Extraction des fichiers à des fins de formation. Le système télécharge les enregistrements de formation et les envoie au service de formation le plus proche.
2. Préparation des données. Le système supprime les enregistrements en double de l'ensemble de formation.
3. Formation de la solution. Le service de formation forme la solution.
4. Chargement de la solution formée. Le service de formation charge la solution en tant qu'enregistrements de pièces jointes.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez afficher la progression ou les statistiques.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour afficher l'historique de formation.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Afficher la progression** de la formation.
   Les délais de formation varient en fonction du nombre d'enregistrements et de classes dans l'ensemble de formation. Plus vous utilisez d'enregistrements et de classes, plus le délai de formation augmente. Par exemple, un jeu de données contenant 100 000 enregistrements et plusieurs centaines de classes peut prendre environ cinq heures.

   Le système ouvre une fenêtre contextuelle Progression de la formation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, consultez Examiner les statistiques des solutions de classification.

Pour les solutions de similarité, consultez Examiner les exemples et les scores de solutions de similarité.

Examiner les statistiques de la solution de classification

Le tableau de bord des statistiques de la solution est Intelligence prédictive déconseillé dans la Xanadu version. Il fournissait des statistiques de précision et de couverture pour chaque classe d'une solution de classification.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Avec la Yokohama version, le tableau de bord des statistiques de la solution est obsolète. Les clients de mise à niveau peuvent continuer à utiliser leurs tableaux de bord de statistiques des solutions existants à partir du menu d'application. Pour les nouveaux clients intégrant la Yokohama version, le tableau de bord des statistiques des solutions n'est pas disponible. Les informations suivantes sont fournies pour le contexte hérité.

Le tableau de bord Statistiques de la solution répertorie la précision, la couverture et la distribution de chaque classe de solutions actives. Le système utilise les classes avec le nombre d'enregistrements le plus élevé lorsqu'il crée une solution. Le nombre de classes prévues peut être inférieur à 50 et peut ignorer une classe s'il n'y a pas assez de données historiques pour créer une solution capable de prédire la classe en toute confiance.

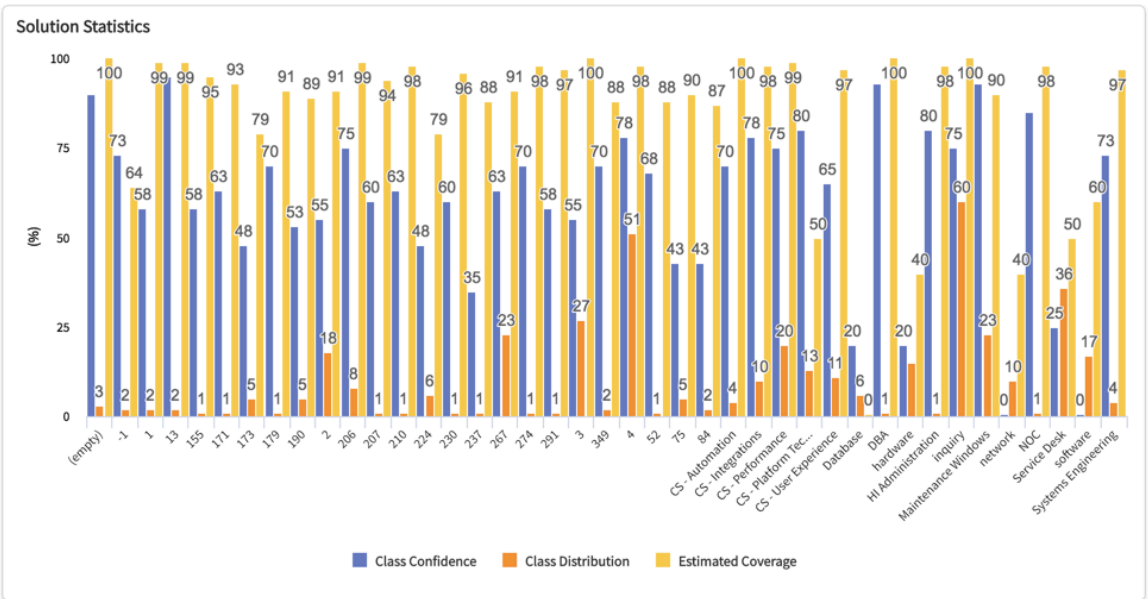
Le tableau de bord des statistiques de la solution est différent de l'onglet Statistiques de la solution dans un enregistrement de solution ML. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Statistiques de la solution**.
2. Dans **Filtrer par solution**, sélectionnez la solution dont vous souhaitez consulter les statistiques.
3. Dans **Filtrer par version**, sélectionnez la version de la solution dont vous souhaitez consulter les statistiques.
4. Cliquez sur **Appliquer.**
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction des filtres sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Identifiez les classes avec des combinaisons indésirables de valeurs de précision, de couverture et de distribution.

   Example
   Par exemple, identifiez les classes dont la précision ou la couverture est faible, mais dont la distribution est élevée.

6. Identifiez les classes manquantes que vous souhaitez que le modèle inclue.

   Example
   Par exemple, identifiez toutes les catégories d'incident manquantes dans la solution de classification des incidents.

Que faire ensuite

Si vous êtes satisfait de la solution que vous avez examinée, la dernière version est déjà active et prête à l'emploi. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez choisir une autre version de la solution et l'activer. Vous pouvez également ajuster et affiner la solution en configurant la classe, la précision et la couverture pour utiliser des valeurs acceptables.

Examiner les exemples de similarité des solutions

Passez en revue les exemples et les scores de similarité générés pendant la formation à la solution pour déterminer si le seuil du score de similarité est suffisant.

Avant de commencer

- Former une solution de similarité
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'entraînement à la solution génère des exemples d'enregistrements de données appariés avec un score centile qui représente le degré de similitude entre les deux enregistrements. Plus le score est élevé, plus la similarité est élevée. Un score de 100 indique des enregistrements identiques et un score de 0 indique des enregistrements différents.

La solution renvoie uniquement les résultats de similarité dont le score est supérieur au seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les filtres de similarité spécifiés dans la définition de la solution ne sont pas appliqués aux exemples de similarité et ne sont appliqués que pendant la prédiction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste des solutions ML, localisez votre solution et cliquez sur l'icône Recherche de référence.

3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exemples de similarité.**
5. Examinez les exemples de similarité et leurs scores de seuil pour déterminer la précision et les niveaux de couverture que vous souhaitez appliquer aux résultats de similarité de votre solution.
Plus le score de similarité est élevé, plus elle est précise et moins la couverture est étendue. Plus le score de similarité est faible, moins elle est précise et plus la couverture est étendue.
6. En fonction de votre révision, déterminez s'il faut augmenter ou diminuer la valeur du seuil de score de similarité pour votre solution de similarité.

Que faire ensuite
Si vous décidez d'ajuster le score de votre solution de similarité, mettez à jour son seuil de solution de similarité.

Utiliser Intelligence prédictive

Former et utiliser Intelligence prédictive des solutions pour accomplir diverses tâches et qui s'intègrent à d'autres ServiceNow produits, tels que Intelligence documentaire et Intelligence des tâches.

Vue d'ensemble d'Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est l'interface par laquelle vous pouvez former des modèles sur la ServiceNow plateforme IA. Ces modèles vous permettent de prédire, d'estimer et d'identifier des schémas qui peuvent être utilisés pour acheminer le travail, remplir les champs de formulaire, estimer les temps d'attente, etc.

- Affichez les suggestions d'articles pertinents.
- Affectez, catégorisez et classez les tâches par ordre de priorité.
- Détecter les incidents majeurs.
- Recommandez des résolutions de cas.
- Empêchez les articles et les idées en double.
- Détecter les tentatives d'hameçonnage.

Pour plus d'informations sur les différents types de solutions disponibles, reportez-vous à la section Explorer Intelligence prédictive.

Formation de vos solutions ML

Intelligence prédictive vous permet de former des modèles prédictifs et des solutions d'apprentissage machine que vous pouvez appliquer à l'aide des données de vos instances. Les solutions que vous créez utilisent les cadres de travail pour prédire, recommander et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organiser les données. Pour commencer, reportez-vous à la section Création et formation de solutions.

Vous pouvez également étendre Intelligence prédictive à d'autres processus et applications, tels que :

- Catégorisation de l'incident : prédit la catégorie de l'incident en fonction de la brève description. Consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents .
- Affectation de ticket CSM : prédit le groupe d'affectation d'enregistrement de ticket en fonction de la brève description. Consultez Intelligence prédictive pour la gestion des tickets .

Pour plus d'informations, consultez ServiceNow Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive.

Prédictions de test et de surveillance

Après la création et la formation de vos solutions, faites appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Utilisez les résultats pour évaluer les performances de la solution et apporter les modifications nécessaires.

Vous pouvez suivre la couverture et la précision des modèles prédictifs déployés à l'aide du tableau de bord Statistiques de la solution, qui fournit des rapports sur ces zones de prédiction par défaut.

Rapport	Description
Couverture moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions tentées. Cliquez sur le score de couverture pour afficher une répartition par classe.
Couverture des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements créés un jour donné pour lesquels la solution a été en mesure de prédire un résultat.
Précision moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions dans lesquelles la valeur prévue était identique à la valeur finale du champ lors de la fermeture de l'enregistrement. Cliquez sur le score de précision pour afficher une répartition par classe.
Précision des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements fermés un jour donné au cours duquel la valeur de champ prévue était la même que la valeur finale.

Pour plus d'informations, consultez Prédictions de test et de surveillance.

Préparation de votre instance

Pour que vous puissiez en tirer le meilleur parti Intelligence prédictive, vous voudrez vous préparer. Vous n'avez pas besoin d'écrire de code ou de faire des calculs, mais décider de ce que vous espérez faire avec les définitions de solutions facilitera la mise en œuvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifiez les problèmes que vous souhaitez résoudre avec Intelligence prédictive.
- Disposez de 30 000 à 300 000 enregistrements de haute qualité à Intelligence prédictive partir desquels vous pouvez apprendre.
- Définissez vos attentes.

Remarque :
Les incohérences ou les lacunes dans les données de formation peuvent entraîner des prédictions incorrectes ou peu fiables.

Processus d'implémentation

Intelligence prédictive prend environ 14 jours à implémenter sur une instance de production.

- Jour 1 : cloner l'instance de production vers une instance de non-production.
- Jours 2 à 10 : créer une définition de solution, la former sur des enregistrements historiques et valider que la solution fonctionne comme souhaité sur l'instance de non-production.
- Jours 11 à 13 : créer des ensembles d'importation et de mise à jour pour faire passer la solution en production, former et valider sur la nouvelle instance, et définir la fréquence de reformation.
- Jour 14 et ainsi de suite : Surveillez la solution.

En général, les environnements de non-production sont l'endroit où les workflows peuvent être testés et formatés avant d'être déplacés vers l'instance de production pour former davantage les modèles et tester les prédictions.

Pour plus d'informations sur la mise en route de Intelligence prédictive. Notre guide sur la façon de démarrer avec Intelligence prédictive.

Utilisation des API d'apprentissage machine

Utilisez ServiceNow les API d'apprentissage machine (ML) pour former des modèles d'apprentissage machine et exécuter des inférences.

Les API ML permettent de former des solutions et de gérer les versions de solutions. Vous pouvez obtenir et définir des versions actives, surveiller l'état de formation, etc. L'API ML fournit également des encodeurs, qui permettent d'utiliser la fréquence de terme-fréquence de document inverse (TF-IDF) comme corpus de mots. Les estimations de prédictibilité permettent d'évaluer la valeur prédictive des colonnes de table.

Remarque :
Intelligence prédictive Exécution des API avec des privilèges complets avant la Washington DC version du correctif 7. Après cette version, accordez l'accès à l'aide des ACL. Pour en savoir plus, consultez Query ACLs .

Vue d'ensemble de la classe d'API ML

Cette section décrit brièvement les classes d'entraînement des solutions ML et l'exécution d'inférences avec des solutions entraînées.

Jeux de données

Un ensemble de données est un ensemble d'enregistrements comprenant un nom de table, des colonnes et des critères de sélection de ligne à utiliser comme entrée pour les algorithmes d'entraînement ML. Les jeux de données ne contiennent pas les données réelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez DatasetDefinition .

Objets ML : solutions, encodeurs et estimations

Les objets ML définissent une configuration d'entraînement spécifique à appliquer à un ensemble de données. Certaines opérations sont communes aux objets ML. Les objets de solution incluent la classification, la mise en grappe, la régression et la similarité.

Les encodeurs sont des objets de traitement de texte préformés ou entraînés en fonction des jeux de données linguistiques que vous fournissez. Vous pouvez former des encodeurs qui déterminent comment le système interprète et traite les champs de texte. Pour les solutions ML qui incluent du texte, vous pouvez former un encodeur pour spécifier comment traiter le texte et utiliser l'encodeur formé dans une solution.

PrévisibilitéLes objets d'estimation estiment quels champs d'un jeu de données sont prévisibles et les caractéristiques sur lesquelles cette prévisibilité est basée.

Pour en savoir plus, consultez :

- Solution de classification
- Solution de mise en grappe
- Codeur
- Estimation de la prévisibilité
- Solution de régression
- Solution de similarité

Magasins

Les objets ML sont conservés dans un magasin spécifique pour chaque type d'objet. Chaque classe de magasin comprend des méthodes pour les opérations d'ajout, d'obtention, de mise à jour et de suppression.

Pour en savoir plus, consultez :

- Magasin de solutions de classification
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- Magasin d'estimation de prévisibilité
- Magasin de solution de régression
- Boutique de solutions de similarité

Versions

Chaque objet formé donne lieu à une nouvelle version sur laquelle vous pouvez exécuter des tâches. Utilisez l'API de version pour obtenir n'importe quelle version de solution et exécuter des tâches dessus.

Pour en savoir plus, consultez :

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Version d'encodeur
- PredictabilityEstimateVersion
- Version de la solution de régression
- SimilaritySolutionVersion

Assemblage : flux d'API ML

Vous pouvez utiliser le flux suivant pour configurer et former des solutions, des encodeurs et des estimations de prévisibilité :

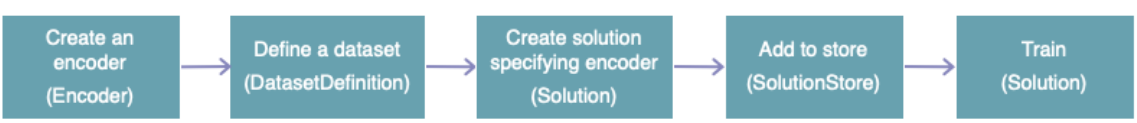
Flux d'API ML : formation à la solution, à l'encodeur et à l'estimation



Remarque :
Les définitions d'encodeur prennent en charge plusieurs définitions d'ensemble de données, mais ont le même flux d'entraînement.

Pour former une solution avec un codeur, créez d'abord l'encodeur, puis incluez l'encodeur dans la configuration de la solution.

Flux d'API ML – Formation de l'API de solution avec encodeur



Exigences de l'encodeur d'objet ML :

- Requis dans les solutions d'API de similarité.
- Requis dans les solutions d'API de clustering, sauf si vous utilisez l'algorithme de distance de Levenshtein, auquel cas les encodeurs sont facultatifs.
- Facultatif pour les solutions de classification et de régression.
- Indisponible pour les estimations de prévisibilité.

Formation à la mise en route de la solution d'API ML

Suivez cet exemple de répartition pour savoir comment configurer et former une solution.

Configurer et former une solution



1. Définissez un jeu de données à l'aide de l'API *DatasetDefinition* .

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Utilisez le constructeur pour définir la solution, y compris l'ensemble de données dans la configuration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *SolutionClassification ()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Encoder()*
   - *PredictabilityEstimate()*
   - *Solution de régression()*
   - *SolutionSimilarité()*

3. Ajoutez la définition de solution au magasin à l'aide de la méthode *add(*).

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore : ajouter()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*
   - *EncoderStore : ajouter()*
   - *PredictabilityEstimateStore : ajouter()*
   - *RegressionSolutionStore : add()*
   - *SimilaritySolutionStore : add()*

4. Former la solution à l'aide de la méthode *submitTrainingJob(*). Une fois la formation terminée, vous pouvez gérer la solution formée à l'aide d'une API de version de solution. Une solution peut être reformulée plusieurs fois. Chaque formation aboutit à une nouvelle « version » de la solution sur laquelle vous pouvez exécuter des inférences.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - *ClassificationSolution : submitTrainingJob()*
   - *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
   - *Encodeur : submitTrainingJob()*
   - *PredictabilityEstimate : submitTrainingJob()*
   - *RegressionSolution : submitTrainingJob()*
   - *SimilaritySolution : submitTrainingJob()*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher toutes les solutions de classification dans un magasin

Vous pouvez utiliser la méthode `getAllNames()` du magasin pour afficher une liste de toutes les solutions qui ont été ajoutées au magasin.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Dans la sortie, le système a nommé la solution `ml_x_snc_global_global_my_solution_definition`. Utilisez ce nom dans les exemples suivants pour obtenir des informations sur la version.

```
*** Script: [
 "ml_incident_assignment",
 "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
 "ml_incident_categorization"
]
```

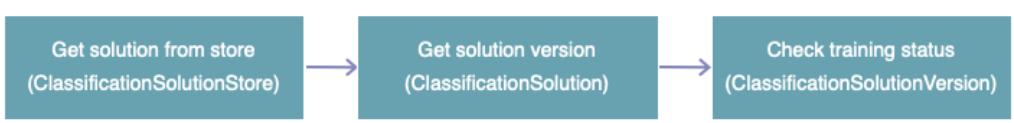
- `ClassificationSolutionStore : getAllNames()`
- `ClusteringSolutionStore – getAllNames()`
- `EncoderStore : getAllNames()`
- `PredictabilityEstimateStore : getAllNames()`
- `RegressionSolutionStore : getAllNames()`
- `SimilaritySolutionStore : getAllNames()`

Mise en route des versions de la solution d'API ML

Suivez ces exemples de répartition pour apprendre à gérer les versions de solutions formées.

Vérifier l'état de la formation

Procurez-vous la solution de classification dans la boutique, choisissez une version et vérifiez son état de formation. Les méthodes utilisées pour vérifier l'état de la formation sont applicables à tous les types d'objets ML.



1. Obtenir la solution du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode `get( )`.

```
// 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');
```

   - `ClassificationSolutionStore : get()`
   - `ClusteringSolutionStore – get()`
   - `EncoderStore : get()`
   - `PredictabilityEstimateStore : get()`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *RegressionSolutionStore : get()*
- *SimilaritySolutionStore : get()*

2. Accédez à la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode *de solution getLatestVersion()* et obtenez son état de formation à l'aide de la méthode *de version getStatus()*.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

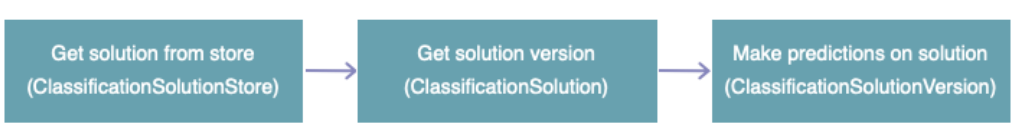
Sortie lorsque la formation est terminée :

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
ClassificationSolution : getLatestVersion()	*ClassificationSolutionVersion : getStatus()*
ClusteringSolution – getLatestVersion()	*ClusteringSolutionVersion – getStatus()*
Encodeur : getLatestVersion()	*EncoderVersion : getStatus()*
PredictabilityEstimate : getLatestVersion()	*PredictabilityEstimateVersion : getStatus()*
RegressionSolution : getLatestVersion()	*RegressionSolutionVersion : getStatus()*
SimilaritySolution : getLatestVersion()	*SimilaritySolutionVersion : getStatus()*

Obtenir des prédictions à l'aide d'une version de solution

Une fois la solution formée, procurez-vous la version formée et exécutez une prédiction dessus. Obtenez la solution que vous avez créée à partir du Store. Ensuite, choisissez la version formée et prédisez la version formée.



Remarque :
Impossible de faire des prédictions sur les encodeurs et les estimations de prévisibilité.

1. Obtenir la solution du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode *get()*.

```
// 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');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Utilisez la méthode *get()* de l'API GlideRecord pour fournir un enregistrement à partir de la table Incident [incident].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Facultatif. Configurez le paramètre de méthode *optionsClassificationSolutionVersion - predict()* pour renvoyer les trois premiers résultats et renvoyer tous les résultats.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Déclarez une variable appelée results et affectez-la à la tâche de prédiction. Pour exécuter la tâche de prédiction, obtenez la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode *ClassificationSolution - getLatestVersion()* et appelez la méthode *ClassificationSolutionVersion - predict()* dessus.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - *ClassificationSolutionVersion : predict()*
   - *ClusteringSolutionVersion - predict()*
   - *RegressionSolutionVersion : predict()*
   - *SimilaritySolutionVersion : predict()*

5. Imprimer la sortie des résultats prévus.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Exemple de sortie des résultats prévus :

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 ]
}
```

Prédictions de test et de surveillance

Évaluez la couverture et la précision de vos solutions d'apprentissage machine (ML) en les testant. Une fois déployées, suivez les performances au fil du temps pour voir comment vos solutions fonctionnent. Utilisez les informations pour apporter des modifications à vos solutions afin d'améliorer les prédictions.

Solutions de test

Une fois vos solutions ML entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Utilisez l'API pour tester les solutions suivantes :

- Tester une prédiction de solution de classification
- Tester une prédiction de solution de similarité

Prédictions de surveillance

Pour les prédictions de classification, utilisez le tableau de bord des résultats de prédiction afin de suivre la couverture et la précision des prédictions au fil du temps.

Pour savoir comment procéder, reportez-vous à la section Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps.

Dépannage de la prédiction

Pour résoudre les problèmes courants liés aux prédictions de solutions, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB781893] dans la section Now Support Base de connaissances.

Tester une prédiction de solution de classification

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Dans cet exemple de procédure, nous utilisons l'explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification pour la catégorisation des incidents.

Avant de commencer
Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

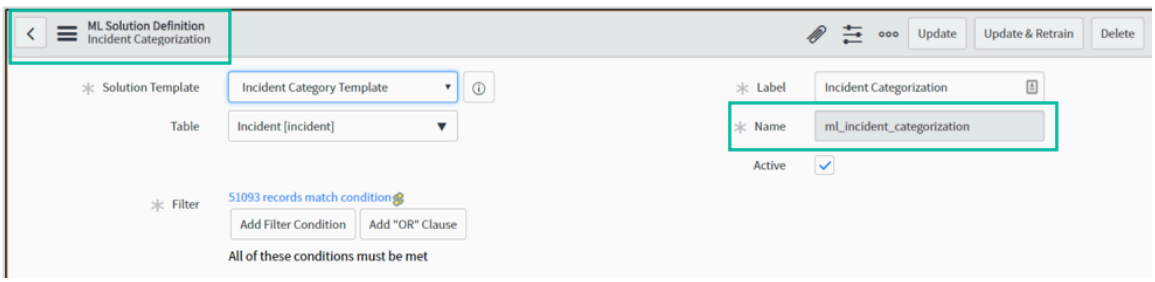
Ce scénario illustre une prédiction de solution de classification pour une solution ML hypothétique que vous avez créée et formée précédemment. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité.

Traduction automatique

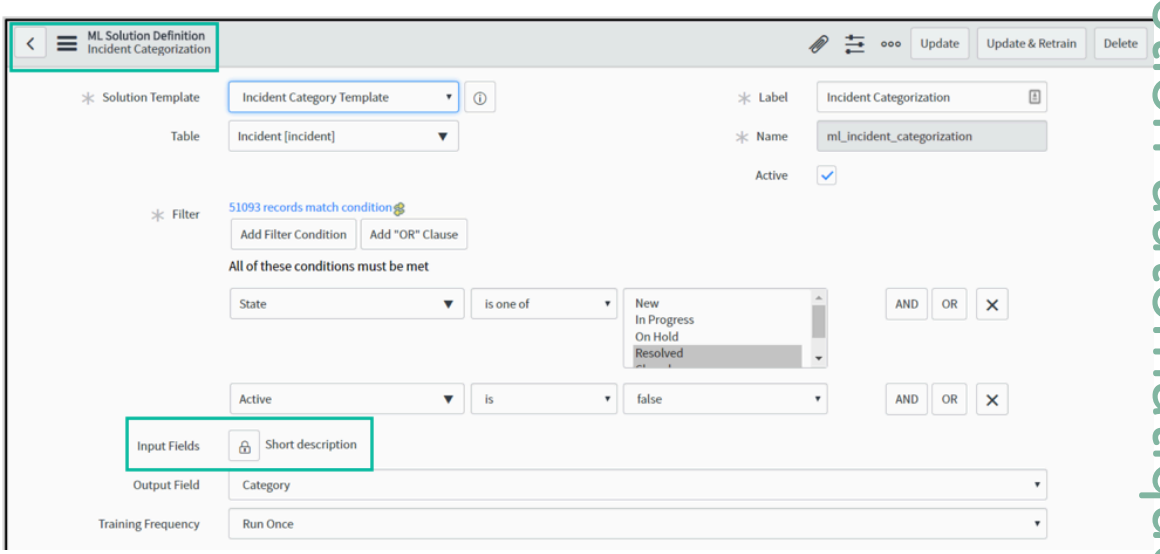
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de la solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans le Bloc-notes.
   Dans ce cas, utilisez la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Catégorisation des incidents de* définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Notez et enregistrez les **champs d'entrée** utilisés dans votre enregistrement de définition de la solution ML que l'explorateur d'API REST doit utiliser dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le champ **_description court** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre sa définition de catégorie.



4. Accédez à la **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
5. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire apparaît. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
6. Dans le champ **Valeur** du nom de solution, saisissez `ml_incident_categorization`.

> **Remarque :**
> Il s'agit de la valeur Nom que vous avez saisie à l'étape 1 de cette procédure.

7. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'actualise pour afficher la section **Paramètres de requête** .
8. Saisissez `short_description` dans le premier champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il s'agit du champ d'entrée que vous avez capturé à l'étape 2 de cette procédure.

9. Saisissez une description brève d'un incident dans le deuxième champ.
   Par exemple, tapez Impossible de se connecter.
10. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .
    L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .
    Le système prédit la valeur de sortie dans la section Corps de la réponse de la sortie API. Vous pouvez utiliser d'autres brèves descriptions pour tester ce que la solution prédit.
11. **Facultatif :** Envoyez une demande différente à l'API Intelligence prédictive afin de pouvoir tester à nouveau le modèle de prédiction.

    a. Revenez à la section **Paramètres de requête** du Intelligence prédictive formulaire.

    b. Saisissez une description brève qui fait référence à un autre type d'incident dans le deuxième champ.
    Par exemple, tapez Impossible de se connecter à MSSQL.

    c. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .

    La section Corps de la réponse peut être actualisée pour afficher un résultat différent de celui observé à l'étape 9, en fonction des catégories d'incidents que vous avez configurées dans votre configuration de définition de solution. En d'autres termes, la modification du texte de la brève description peut reclasser l'incident comme un autre type de problème.

Example:
Vous pouvez également tester le modèle de Intelligence prédictive prédiction lorsque vous créez un nouvel enregistrement d'incident à l'aide du formulaire d'incident.

1. Accédez à la **Incident** > **Créer**.
2. Dans le nouveau formulaire Incident qui se charge, définissez les champs comme suit.
   - **Utilisateur:** Saisissez le nom de l'appelant.
   - **Catégorie:** Laissez comme valeur par défaut.
   - **Description brève :** Entrez une description brève que vous souhaitez tester.
3. Envoyez le formulaire d'incident.

Résultat : lorsque le formulaire est actualisé, un message d'information s'affiche avec la catégorie d'incident automatiquement définie sur une valeur spécifique.

Remarque :
Pour certaines descriptions courtes, la prédiction peut ne pas être traitée, car la solution n'a pas suffisamment confiance dans la prédiction de la valeur de cette entrée.

Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Tester une prédiction de solution de similarité

Une fois que vos solutions d'apprentissage machine (ML) sont entraînées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour effectuer une prédiction de solution. Dans cet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple de procédure, nous utilisons l'application Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité pour les recommandations d'incidents résolus.

Avant de commencer

Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_admin

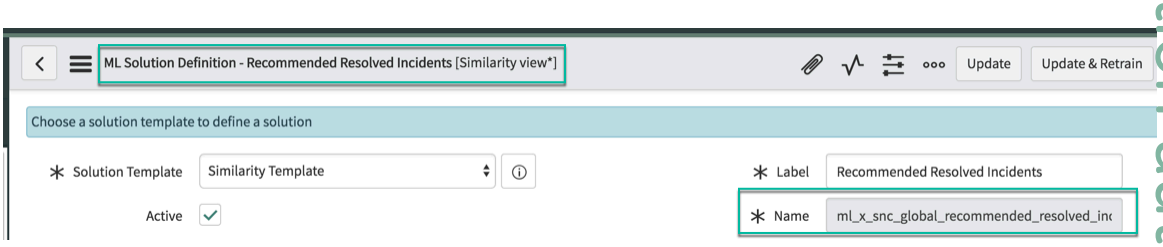
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

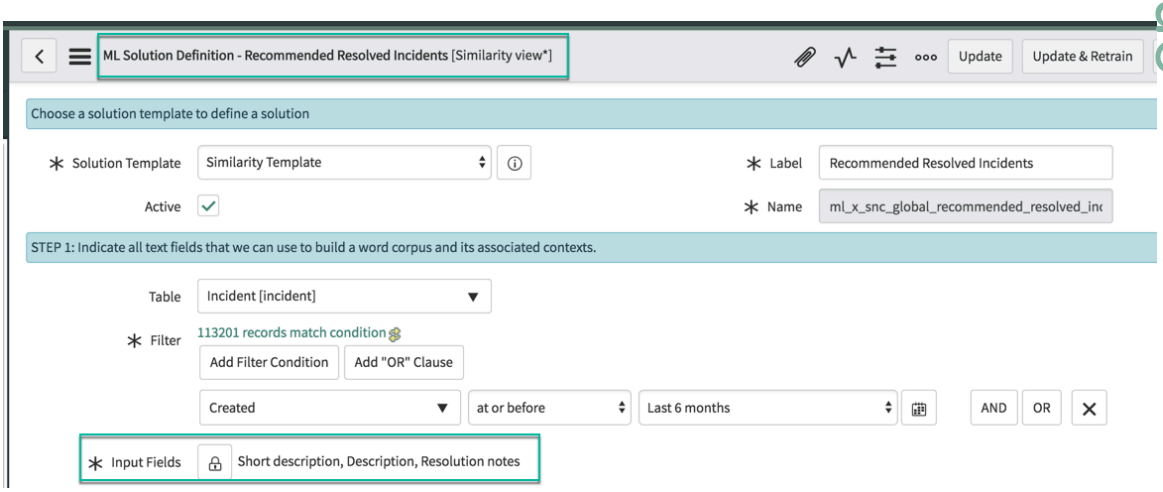
Ce scénario illustre une prédiction de solution de similarité pour une solution ML hypothétique que vous avez précédemment créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'Explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de la solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction et copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans le Bloc-notes.
   Dans ce cas, nous utilisons la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Incidents résolus recommandés* de définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Copiez la ou les valeurs **de champs d'entrée** utilisées dans votre enregistrement de définition de solution ML que l'explorateur d'API REST doit utiliser dans son appel à l'API Intelligence prédictive .
   Dans ce cas, nous utilisons le type de champ **Brève description** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre, de jumeler et de recommander des enregistrements similaires pour votre révision.



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet du navigateur que vous utilisez pour afficher votre instance, puis sélectionnez **Dupliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans l'onglet Dupliquer le navigateur, accédez à **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
6. Cliquez sur **Explorer**.
7. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire apparaît. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
8. Dans le champ **Valeur** du nom de solution, saisissez `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez saisie à l'étape 2 de cette procédure.

9. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.
10. Dans la section Paramètres de requête, saisissez la valeur de l'un des champs d'entrée de la solution que vous testez.

    a. Dans le premier champ, collez `short_description`.

    Remarque :
    Il s'agit de l'un des champs d'entrée que vous avez capturés à l'étape 2 de cette procédure.

    Vous pouvez utiliser d'autres types de champs, tels que **Description** ou **Notes de résolution** , pour tester ce que la solution prédit.

    b. Dans le deuxième champ, saisissez du texte que vous pouvez trouver dans un enregistrement d'incident. Par exemple, entrez `les erreurs de découverte`.

11. Cliquez sur le bouton [+] pour créer une deuxième condition de requête qui définit le nombre de résultats que vous souhaitez interroger.

    a. Dans le premier champ, saisissez `top_n`.

    b. Dans le deuxième champ, saisissez `3`.
    Ces conditions définissent la requête pour récupérer les trois enregistrements d'incidents les plus similaires.

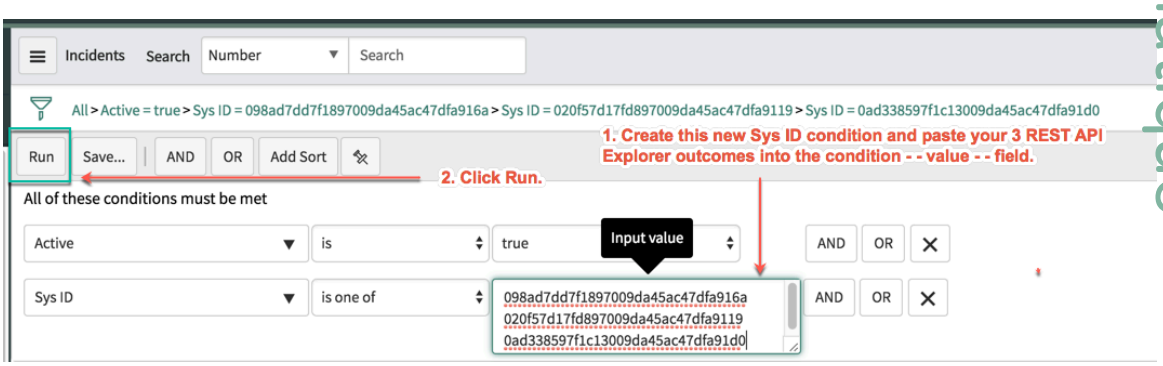
12. Cliquez sur **Envoyer**.
    L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .
13. Dans la section Corps de la réponse, copiez les trois valeurs de résultat renvoyées par votre appel d'API, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



14. Dans l'onglet d'origine de votre navigateur, accédez à **Centre de services** > **Incidents**.
15. Comme illustré dans l'image ci-dessous, définissez les conditions de filtre pour les trois résultats de l'API REST sur la vue de liste de la table Incidents.
    a. Ajoutez les conditions Active et ID système ci-dessous à l'icône Filtre de la vue de liste Incidents.
    b. Collez les trois résultats de l'API REST dans le champ **Valeur d'entrée** de la condition d'ID système que vous avez créée.
    c. Cliquez sur **Exécuter**.

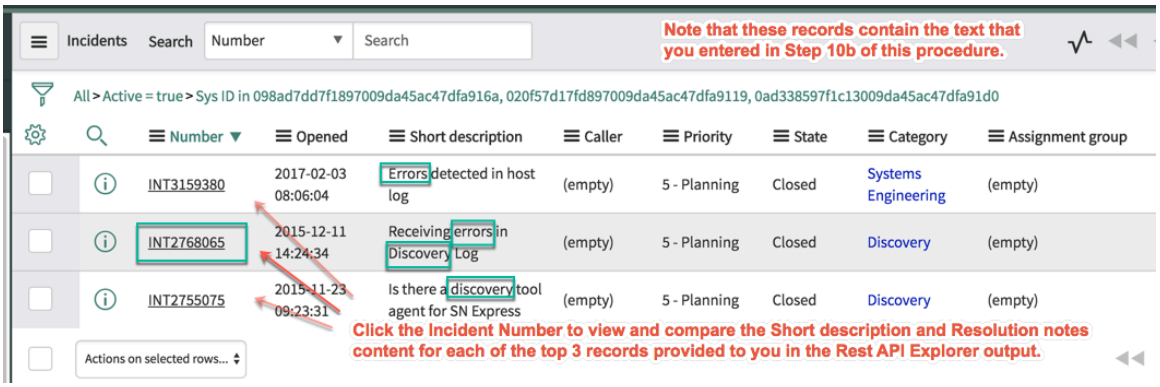


16. Selon l'image ci-dessous, comparez la liste des incidents renvoyée avec l'entrée de la sortie de prédiction dans l'explorateur d'API REST.

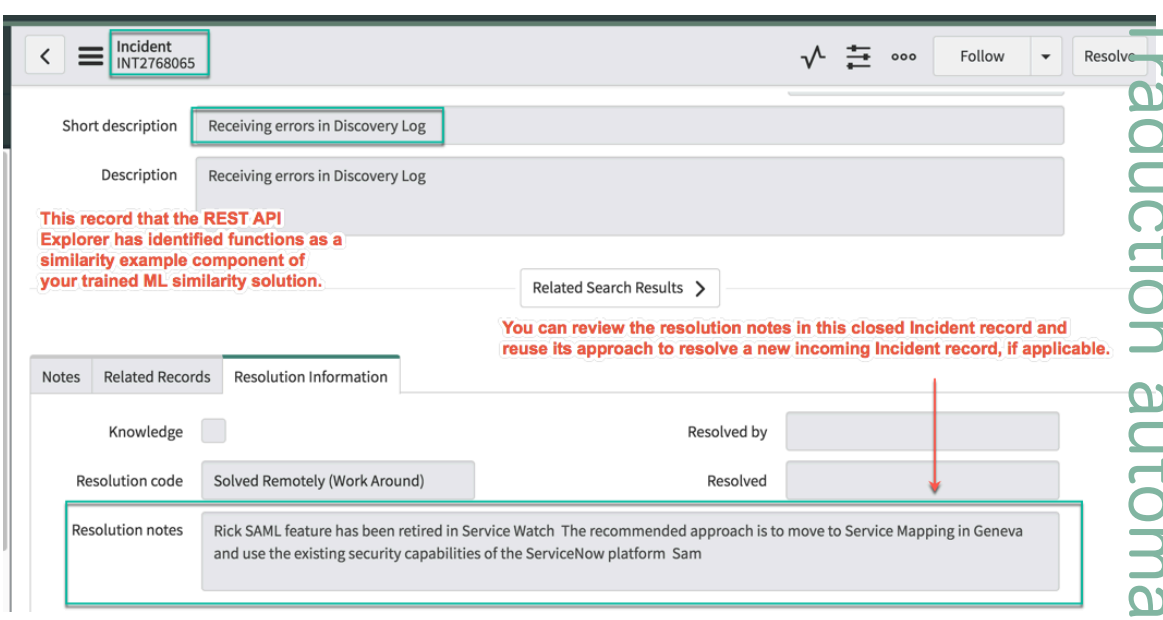
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur le numéro d'incident pour ouvrir l'enregistrement d'incident.



b. Selon l'image ci-dessous, examinez le texte des notes de résolution dans l'enregistrement d'incident.



Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps

Utilisez le tableau de bord des résultats de prédiction pour déterminer si les prédictions de solution de classification s'améliorent au fil du temps. Identifier les solutions qui doivent être affinées ou recyclées.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

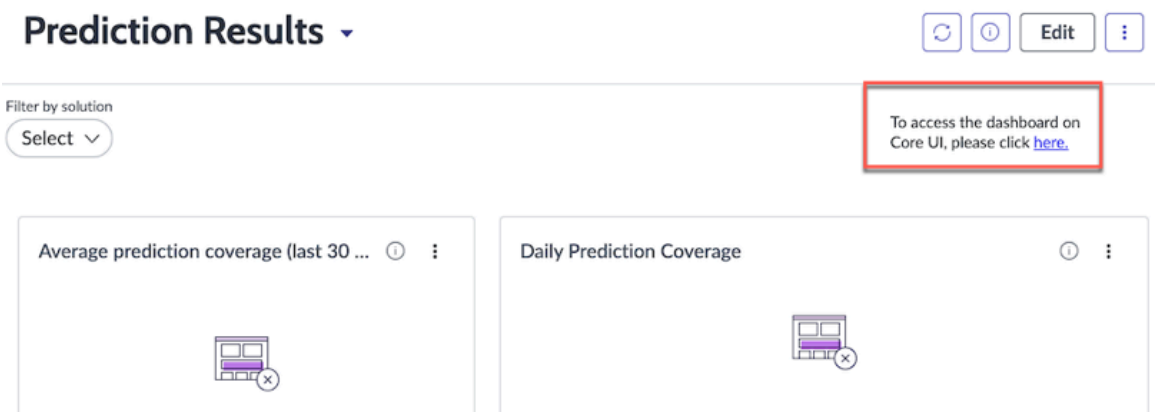
Le tableau de bord Résultats de prédiction rend compte de la couverture, de la précision et du rappel au fil du temps pour les solutions de classification.

Avec la Xanadu version, ce tableau de bord a été migré vers l'interface Next Experience utilisateur. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de versions précédentes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent accéder à la Interface utilisateur principale version à partir du tableau de bord actuel.



Sur le tableau de bord Résultats de prédiction, les statistiques sont fournies selon deux périodes : la moyenne des 30 derniers jours et quotidienne. La *couverture*, *la précision* et *le rappel* des indicateurs sont définis comme suit.

Indicateurs de résultats de prédiction

Type de rapport	Définition
Couverture	Pourcentage de prédictions ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions qui ont été tentées.
Précision	Pourcentage de prédictions pour lesquelles la valeur prévue était identique à la valeur finale du champ à la fermeture du rapport.
Rappeler	Pourcentage de prédictions correctes ayant généré un résultat par rapport au nombre total de tentatives de prédictions.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Rapport sur les résultats de prédiction**.
2. Dans le tableau de bord Résultats de prédiction **Filtrer par** invite de solution, sélectionnez les statistiques de solution que vous souhaitez examiner.
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction de la solution que vous avez sélectionnée.
3. Identifiez les classes présentant des valeurs de couverture, de précision ou de rappel anormales.

   Example
   Par exemple, identifiez les solutions pour lesquelles la couverture, la précision ou le rappel diminuent au fil du temps.

Que faire ensuite

Affinez le filtre de définition de solution en incluant ou en excluant des classes selon vos besoins. Après la mise à jour, reformez la solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen de vos tâches de formation à la solution ML

Utilisez le module Solutions ML (vue Tâches de formation ML) pour surveiller l'état de la formation et la progression des Intelligence prédictive solutions. Le module affiche les tâches de formation pour l'interface utilisateur et les solutions d'API.

Contexte et utilisation

Lorsque vous soumettez une solution ML ou une définition de solution ML pour formation, elle est transmise à un centre de ServiceNow données pour traitement afin de prédire et de fournir un résultat de données. Selon la taille de la solution, la formation peut prendre des heures, voire des jours. La vue Tâches de formation ML vous aide à suivre toutes les tâches de formation de solution ML en cours et terminées dans votre instance.

Pour accéder à cette vue, utilisez le rôle administrateur ou ml_admin et le chemin de navigation suivant : **Intelligence prédictive >Tâches de formation**.

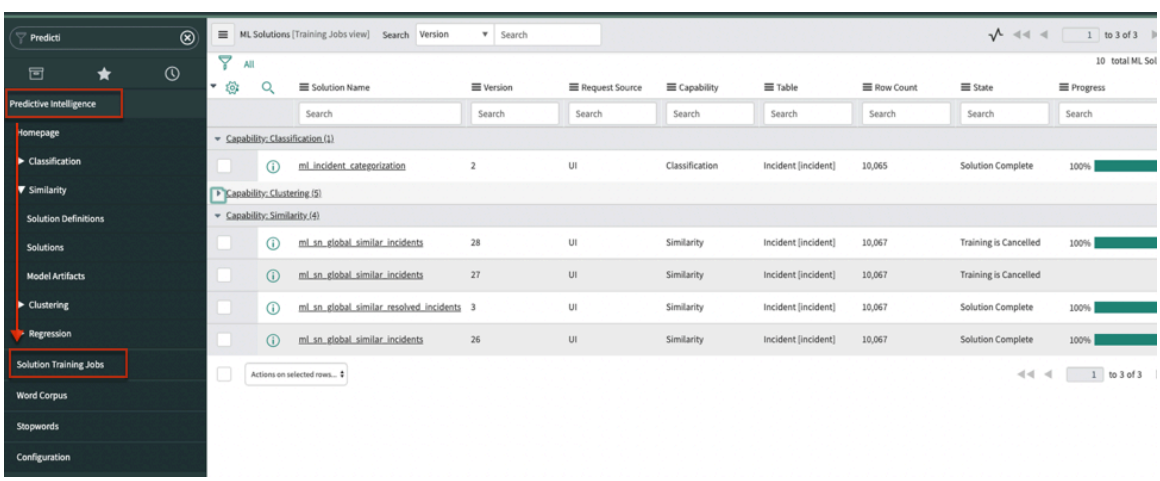
Remarque :
le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

Résumé de la vue des tâches de formation ML

La vue affiche toutes les tâches de formation ML regroupées selon les quatre Intelligence prédictive cadres de travail d'aptitude : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Chaque enregistrement affiche des valeurs telles que le nom de la solution, la version, l'état de la formation et le pourcentage d'achèvement de la formation.

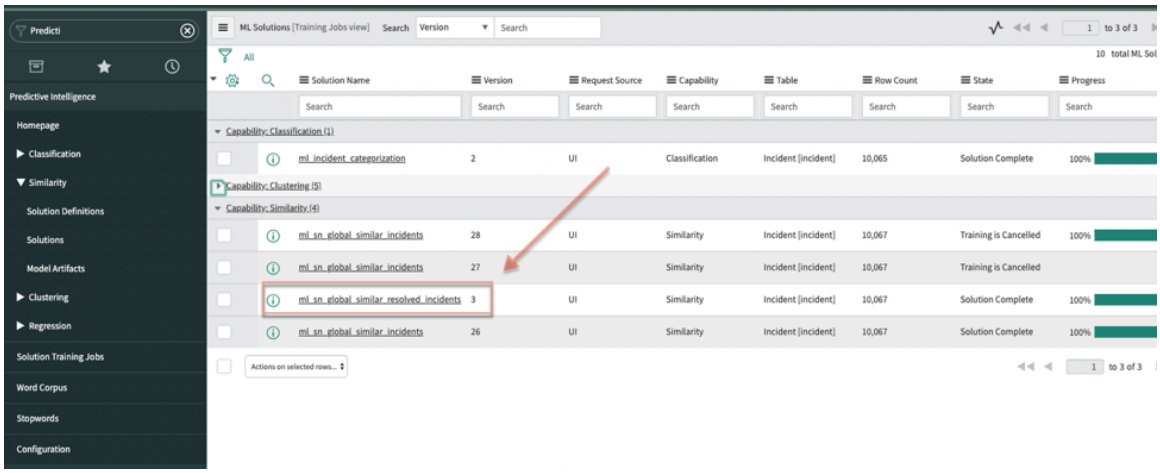
Si vous n'avez pas de tâches de formation pour une option particulière, la liste n'affiche pas de groupe pour cette option. Par exemple, dans ce scénario, il n'y a pas de groupe pour la régression, car vous n'avez pas encore soumis de solutions de régression pour la formation.

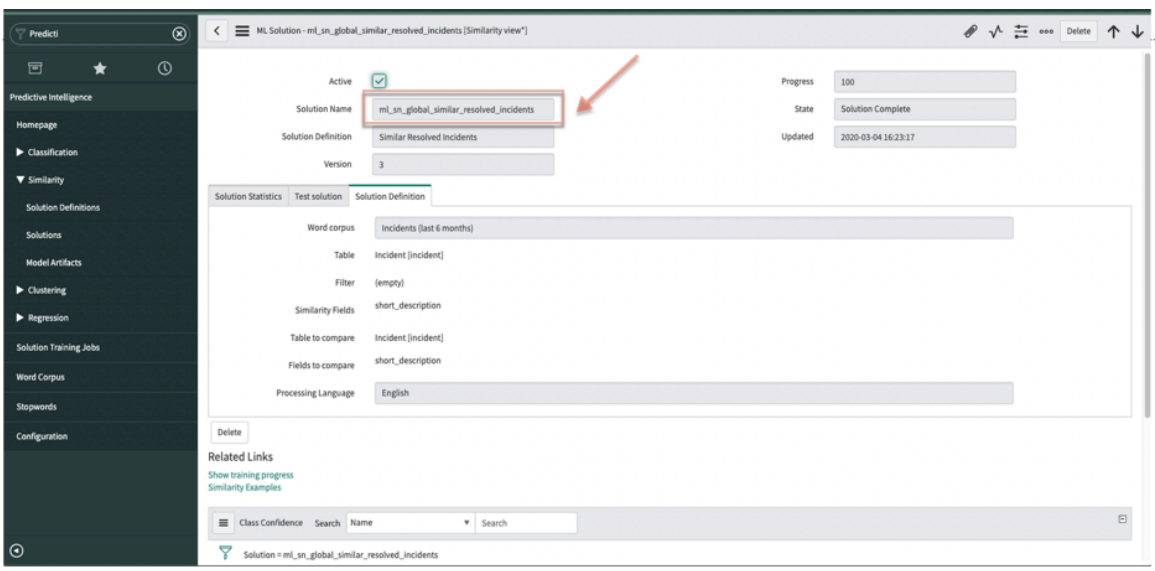


Sélectionnez le nom de la solution pour afficher les détails de la solution ML, comme illustré dans les images ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Séparation de domaine et Intelligence prédictive

L'application Intelligence prédictive prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine et Intelligence prédictive

Avec Intelligence prédictive, vous pouvez créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Une définition de solution d'apprentissage machine peut être configurée dans Intelligence prédictive Par domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'une solution est formée dans un domaine, les prédictions de la solution peuvent être appliquées dans ce domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former une solution d'apprentissage machine (ML) pour chaque domaine en créant une définition de solution pour chaque domaine et en formant ces solutions. De cette façon, chaque solution utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application
- Les propriétés de l'application sont sensibles au domaine en cas de besoin

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Prise en charge de la vue de la base de données pour Intelligence prédictive

Utilisez les vues de base de données pour joindre deux tables ou plus comme entrée pour votre solution d'apprentissage machine (ML).

Utilisation des vues de base de données dans une solution ML

Les vues de base de données permettent d'augmenter le nombre de champs que votre solution peut utiliser pour la formation. En utilisant plusieurs tables dans votre formulaire de définition de solution ML, vous pouvez accéder à davantage de données d'entrée pour enrichir le résultat de la solution.

Les vues de base de données vous permettent de joindre deux tables ou plus en une seule vue consolidée. Pour que cela fonctionne dans une solution ML, vous devez d'abord créer la vue de base de données. Voir Vues de base de données .

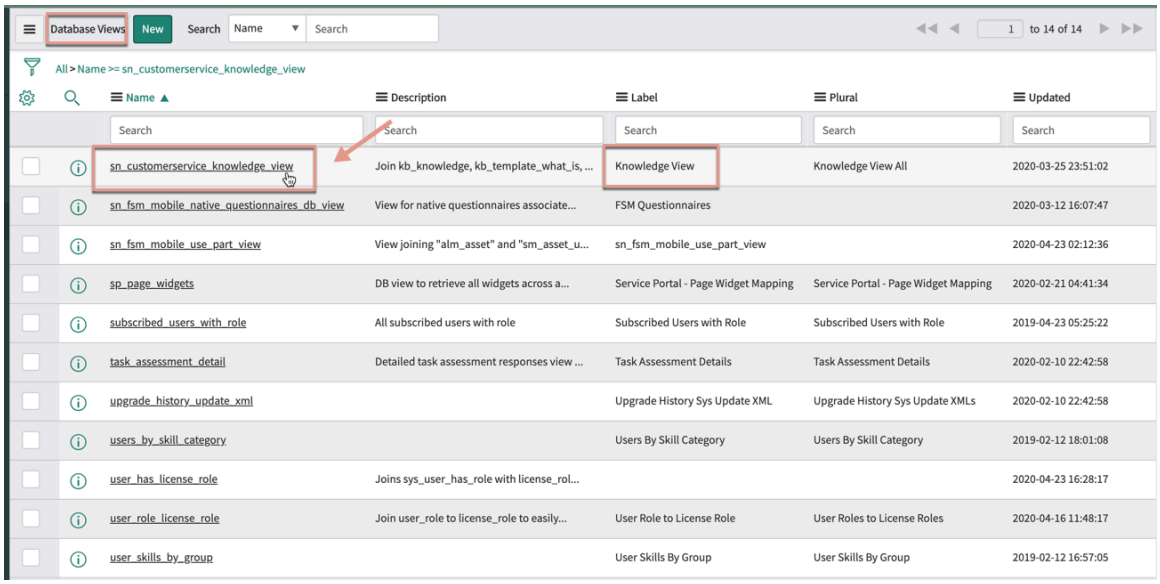
Les vues de base de données sont prises en charge dans les quatre cadres de travail d'aptitude Intelligence prédictive : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Exemple de vue de base de données pour Intelligence prédictive

Dans l'exemple suivant, vous avez créé une vue de base de données à utiliser dans une solution de similarité ML. L'image ci-dessous montre l'enregistrement de la vue de base de données que vous avez créé, y compris son **nom** et son **étiquette**.

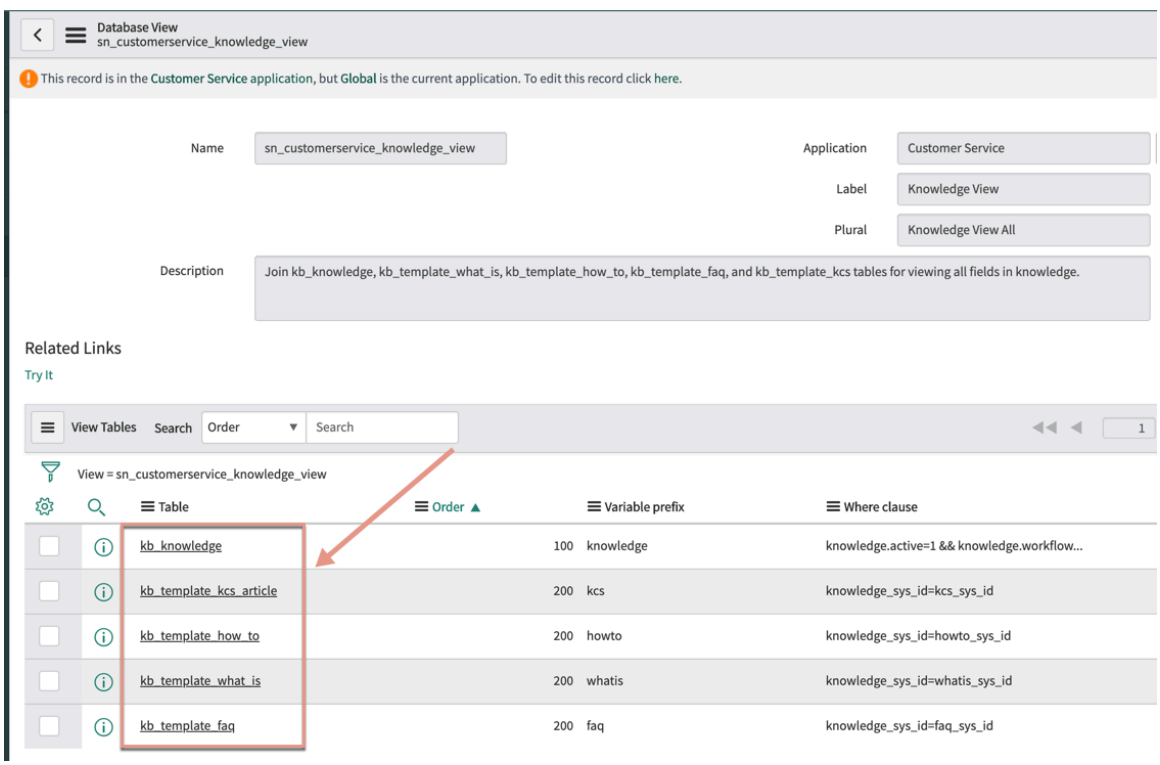
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous cliquez sur le **nom** de l'enregistrement, son contenu apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous. Dans le contenu de la vue de base de données, les cinq tables de la base de connaissances que vous avez jointes à la vue sont répertoriées. La plupart de ces tables contiennent différents types de modèles d'articles de la base de connaissances, tels qu'une FAQ ou un article de procédure.

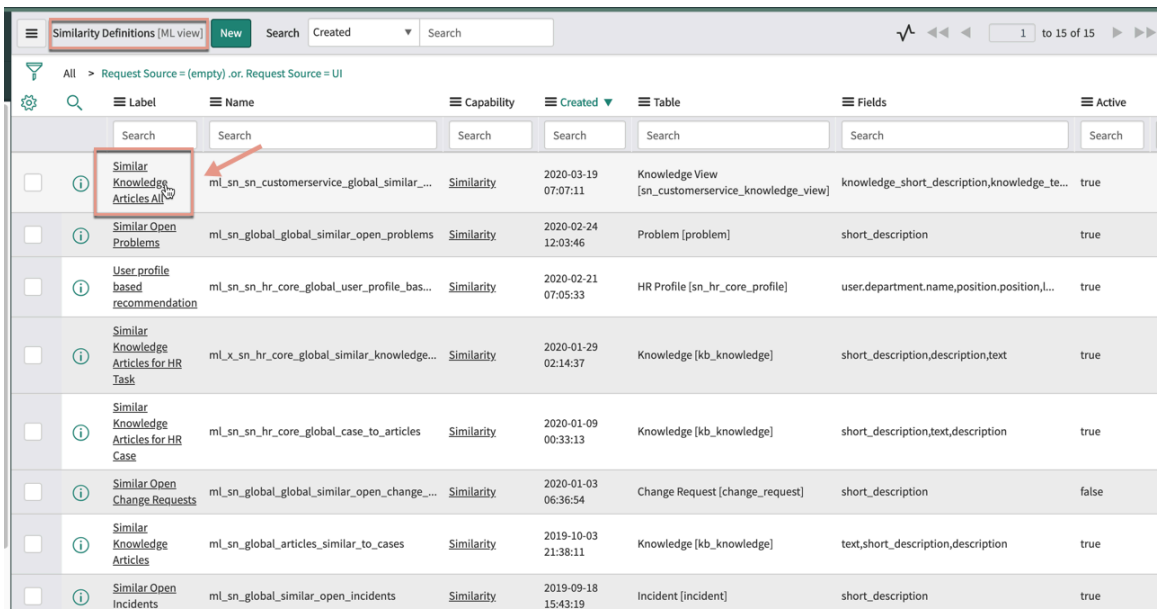
Lorsqu'une vue de base de données est utilisée comme entrée dans une solution de similarité, chacune des tables qui constituent la vue doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000. Par exemple, la vue de base de données **de la vue Connaissances** comporte cinq tables et chaque table doit contenir 10 000 enregistrements. Si une table ne contient pas 10 000 enregistrements, vous risquez de ne pas voir les résultats de cette table. Si vous devez modifier cette valeur, contactez le support client.



Traduction automatique

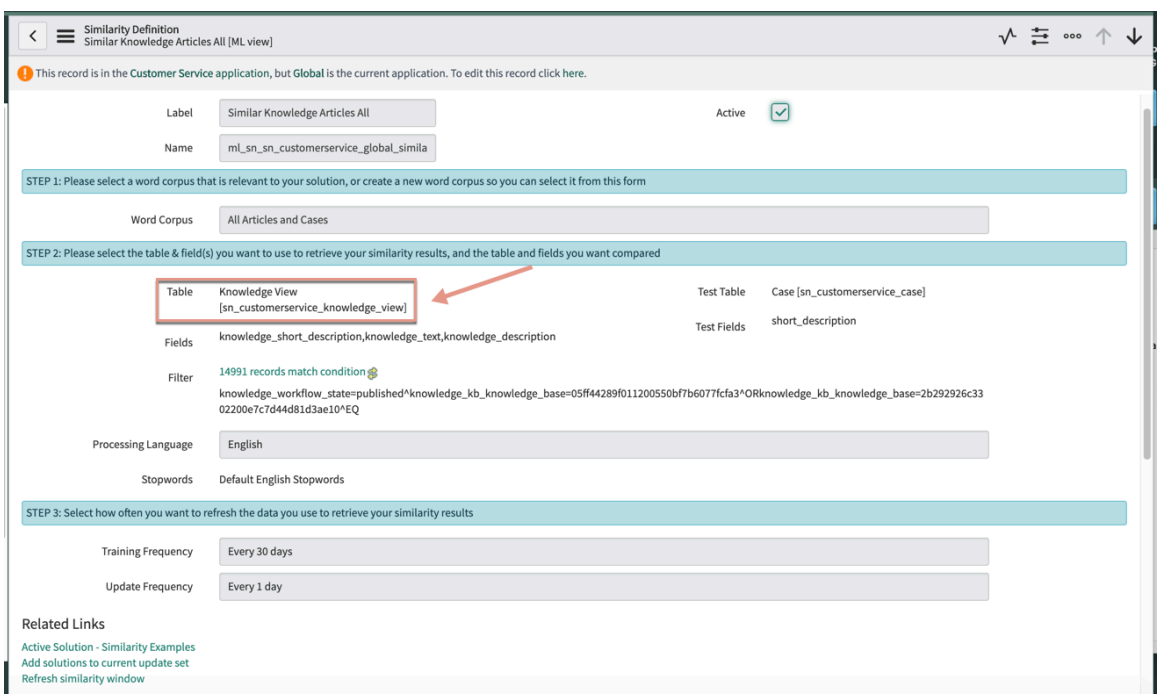
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir l'enregistrement de définition de solution de similarité que vous avez déjà créé et que vous prévoyez d'associer à votre vue de base de données. Lorsque vous cliquez sur **l'étiquette de** votre enregistrement de similarité, son formulaire de définition de similarité apparaît.



Les formulaires de définition de similarité comparent vos enregistrements de table existants en fonction de leur similarité à l'aide d'une table dans le champ **Table** et d'une autre table dans le champ **Table de test** .

Pour utiliser une vue de base de données dans votre solution de similarité, au lieu de sélectionner une table dans le champ **Table** , sélectionnez la vue de base de données que vous avez créée, qui dans cet exemple de scénario est la vue de base de données de **la vue** de la base de connaissances. Cette configuration augmente le nombre d'enregistrements que votre solution utilise dans la formation, car le système compare et traite cinq tables de données au lieu d'une.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow® Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive

Passez en revue cette rubrique pour découvrir un échantillon d'applications et de fonctionnalités qui exploitent Intelligence prédictive ces ServiceNow fonctionnalités.

Le cas échéant, ServiceNow les équipes travaillent ensemble pour créer des produits qui appliquent les capacités d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine fournies Intelligence prédictive .

Ces équipes ont des clients dans différentes unités commerciales (BU) et différents secteurs. Par exemple, les équipes marketing, produit, conception, développement et documentation (CSM) s'associent Gestion du service clientèle à l'équipe de la plateforme Intelligence prédictive pour fournir des produits spécifiques à la BU aux ServiceNow clients CSM.

Voici une liste de certains des produits qui utilisent Intelligence prédictive des ServiceNow fonctionnalités.

Solutions d'apprentissage machine pour Strategic Portfolio Management	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des connaissances	Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery	Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery Agent Workspace	Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Solutions d'apprentissage machine pour Vulnerability Response	Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management	Solutions d'apprentissage machine pour l'administration de Search
Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services sur site	Solutions d'apprentissage machine pour la gestion des événements	Solutions d'apprentissage machine pour Flow Designer

Utiliser Intelligence prédictive dans Studio de workflow avec des actions ML

Utilisez Intelligence prédictive des actions pour Studio de workflow créer des flux qui intègrent les prédictions de votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés dans votre instance : Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Studio de workflow (com.snc.ml_flowdesigner).
- Créez ou utilisez une solution formée Intelligence prédictive existante.
- Rôles requis : admin ou ml_admin et flow_designer ou delegated_developer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

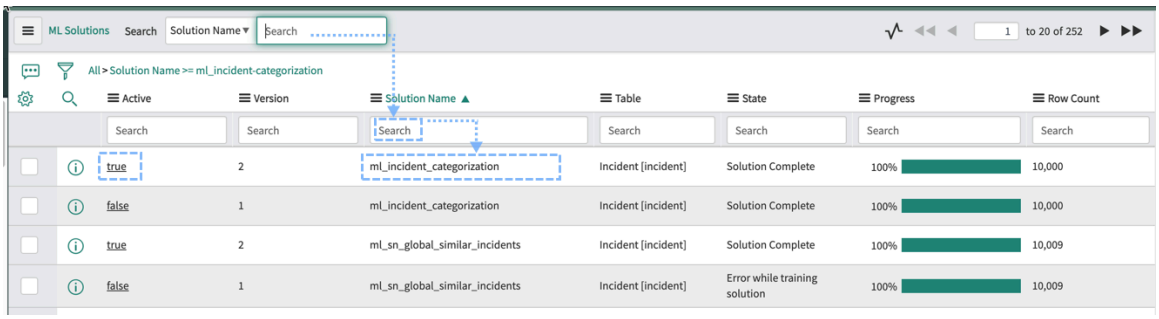
Studio de workflow vous permet d'automatiser des processus complexes. Vous devez tout d'abord identifier le processus que vous souhaitez automatiser. Dans cet exemple, vous automatisez l'affectation d'une catégorie à un enregistrement d'incident. Lorsque vous avez terminé le flux, le prochain enregistrement d'incident créé dans votre instance met à jour le champ Catégorie de l'enregistrement en fonction du texte saisi dans le champ **Brève description** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez déployer n'importe quelle solution ML de classification, de similarité ou de régression active et formée dans votre flux, selon les besoins de votre cas d'utilisation.

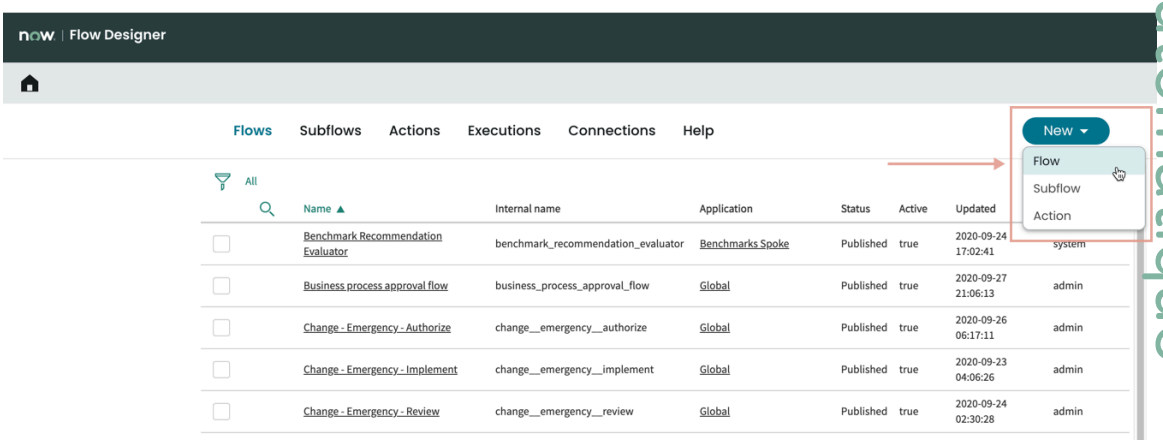
Dans cet exemple de procédure, vous créez un flux qui déploie la solution *ml_incident_categorization* dans une Studio de workflow action. Vous pouvez trouver cette solution en effectuant une recherche sur la table Solutions ML, comme indiqué dans l'image ci-dessous. Vérifiez que la solution que vous utilisez a été formée et que sa valeur **Active** est définie sur **vrai**.



Pour plus d'informations sur l'utilisation de Concepteur de flux dans , reportez-vous à Studio de workflowla section Exploring flows . Pour plus d'informations sur les actions incluses dans Intelligence prédictiveStudio de workflowpour , reportez-vous à la table Actions de spoke dans Machine Learning solutions for Flow Designer .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*.
2. Sélectionner **Nouvelle** > **Flux**.



3. Sur **l'écran Obtenir les détails de votre flux** , configurez les champs suivants.

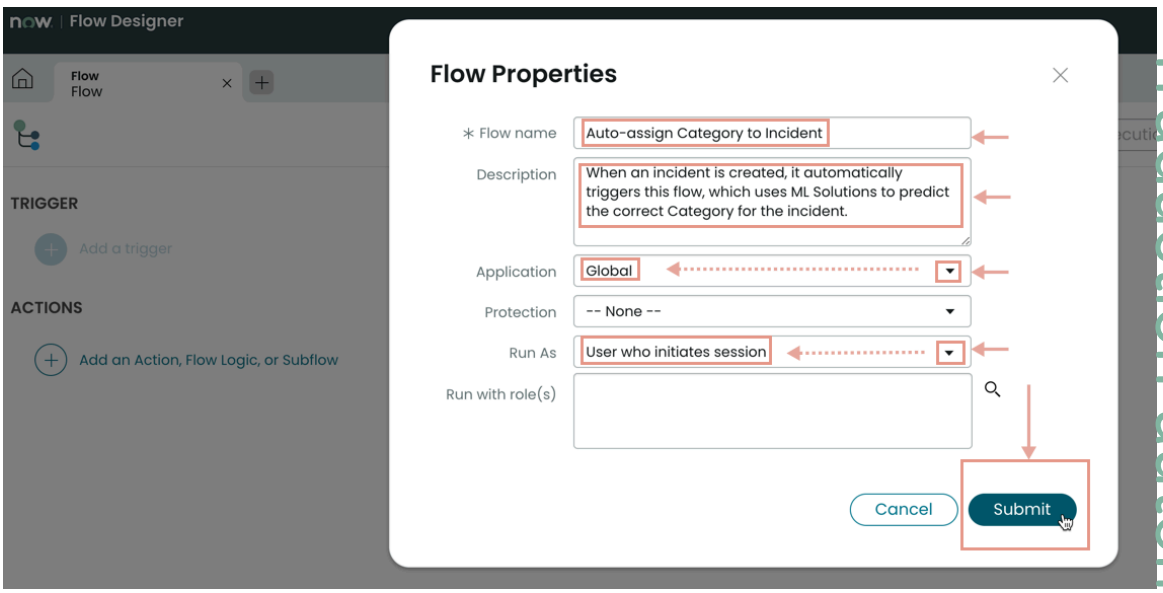
Champ	Description
Nom du flux	Nommez le flux. Dans ce scénario, vous entrez Affecter automatiquement la catégorie à l'incident.
Description	Saisissez une description brève et résumée de ce que le flux fournit. Par exemple, saisissez les éléments suivants : Lorsqu'un incident est créé, il déclenche automatiquement ce flux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	qui utilise les solutions ML pour prédire la catégorie correcte pour l'incident.
Demande	Sélectionnez **Global**.
Protection	Sélectionnez **--Aucun--** ou **Lecture seule**. Dans ce scénario, vous sélectionnez **--Aucun--**.
Exécuter en tant que	Sélectionnez **l'utilisateur qui lance la session**.
Exécuter avec le(s) rôle(s)	laissez ce champ vide.
Priorité du flux par défaut	Moyen (par défaut).

4. Sélectionnez **Soumettre**.



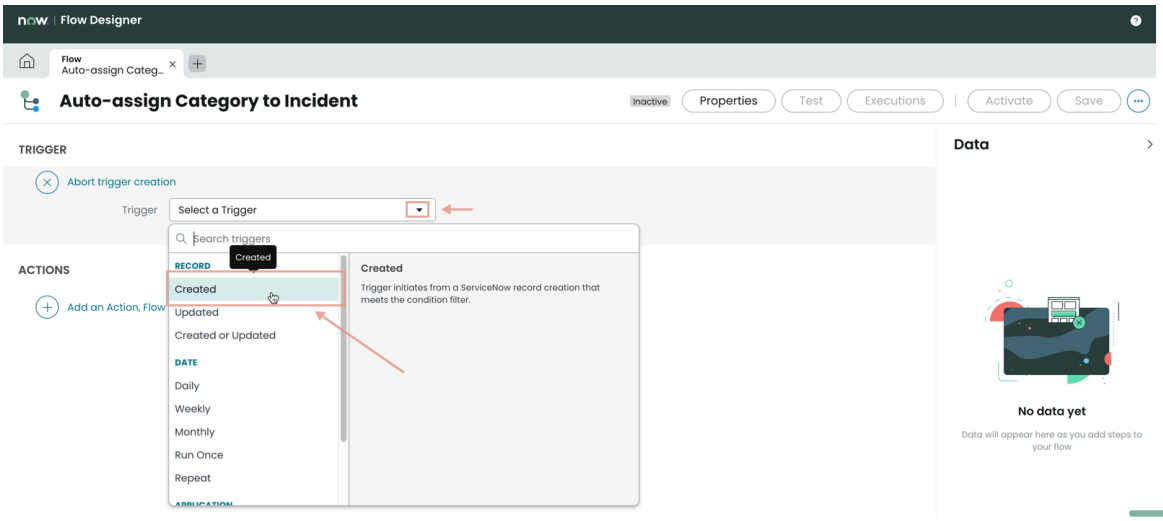
L'écran Flux s'affiche et affiche la *catégorie d'affectation automatique au nom de l'incident* que vous avez affecté au flux. Si un écran *de mise en route* s'affiche, sélectionnez **Ignorer la visite guidée**.

5. Dans la section DÉCLENCHEUR de l'écran, configurez les champs suivants pour créer un déclencheur pour le flux.

Traduction automatique

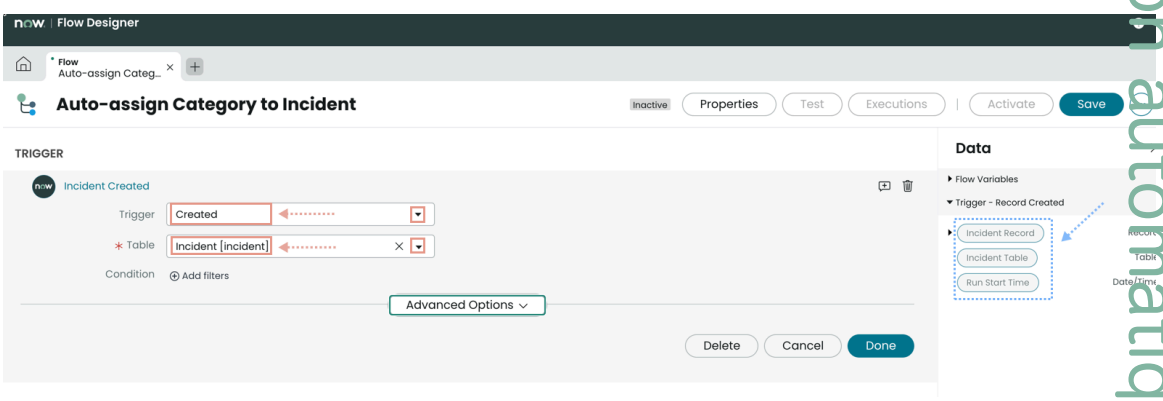
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour ajouter un déclencheur : sélectionnez **Créé**.



b. Table : sélectionnez **Incident [incident].**

> **Remarque :**
> Lorsque vous configurez à la fois les champs **Déclencheur** et **Table** , des pastilles de données d'enregistrement s'affichent dans la section **Données** de l'écran afin que vous puissiez les utiliser dans votre flux.

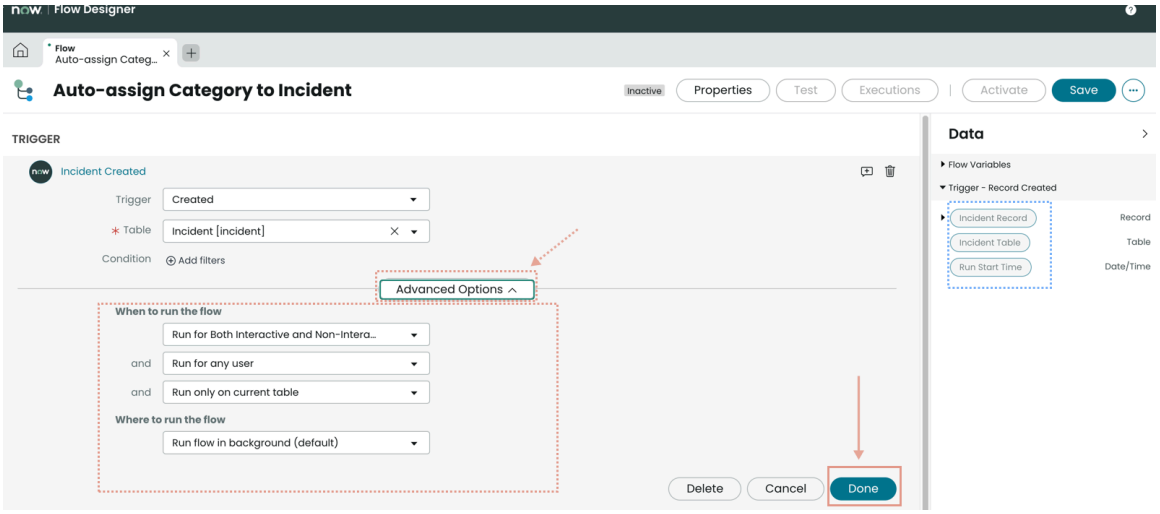


c. Condition : sélectionnez **Ajouter des filtres** si vous souhaitez ajouter des conditions au flux.

d. Facultatif : Ouvrez le panneau **Options avancées** pour afficher les conditions supplémentaires que vous pouvez appliquer au flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

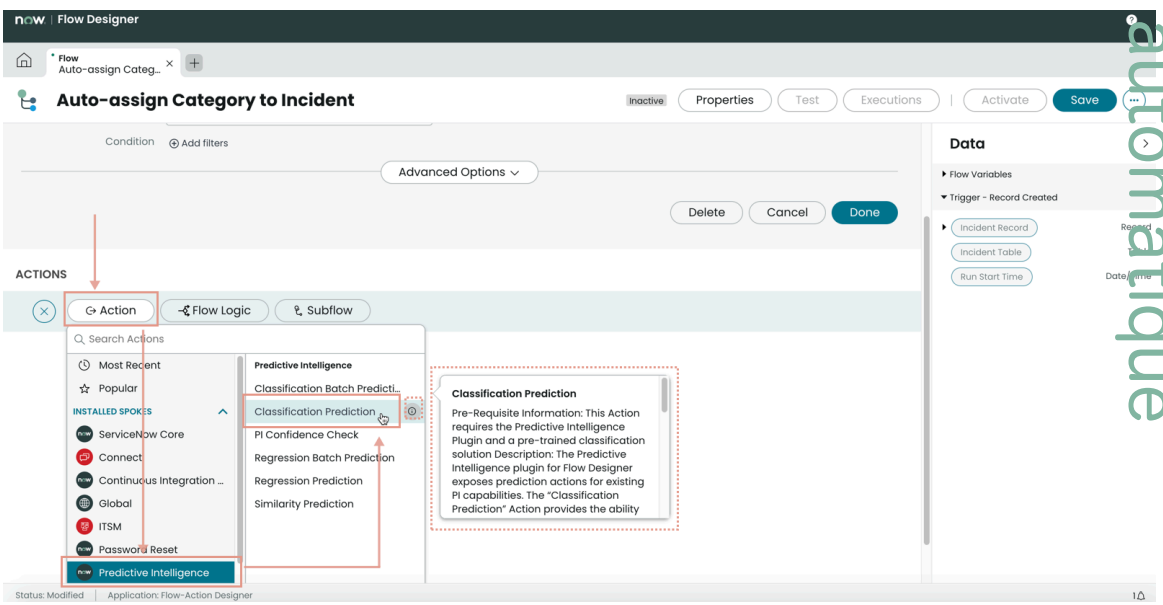


e. Facultatif : Pour fermer le panneau, sélectionnez **Options avancées**.

f. Sélectionnez **Terminé**.

6. Dans la section ACTIONS de l'écran, configurez les champs suivants pour créer une action de prédiction de classification.

a. Ajoutez une action, une logique de flux ou un sous-flux : Sélectionnez **Action** > **Intelligence prédictive** > **Prédiction de classification**.



Sélectionnez l'info-bulle pour afficher la description d'une prédiction de classification.

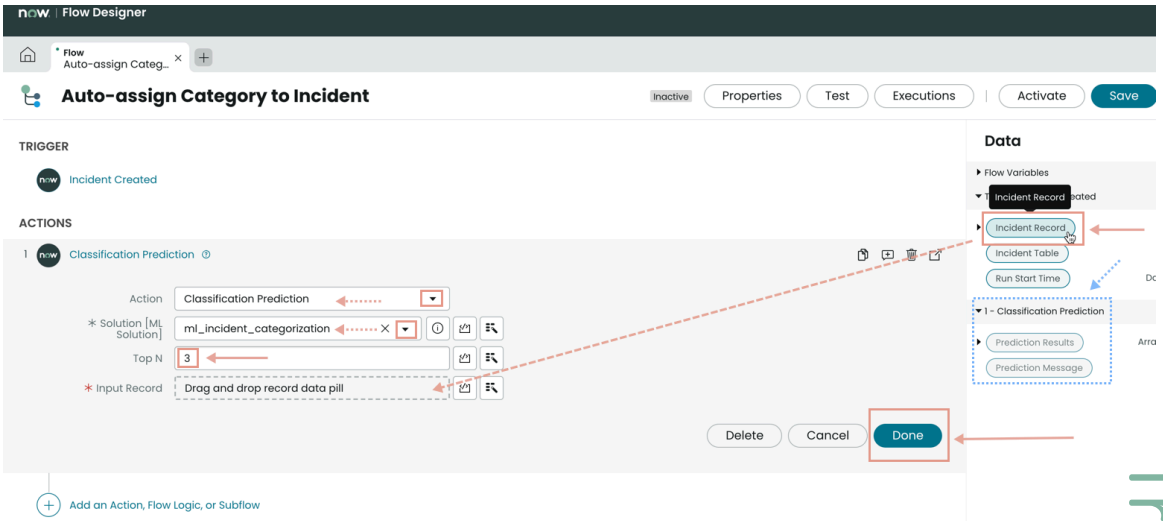
b. Nom de la solution [solution ML] : sélectionnez **ml_incident_categorization**.

c. En haut N : Entrez 3.
Lorsque vous entrez un nombre, tel que 3, le système utilise les 3 premières prédictions ML ayant le score de confiance de prédiction le plus élevé. Si vous ne saisissez rien, le système définit la valeur par défaut sur 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

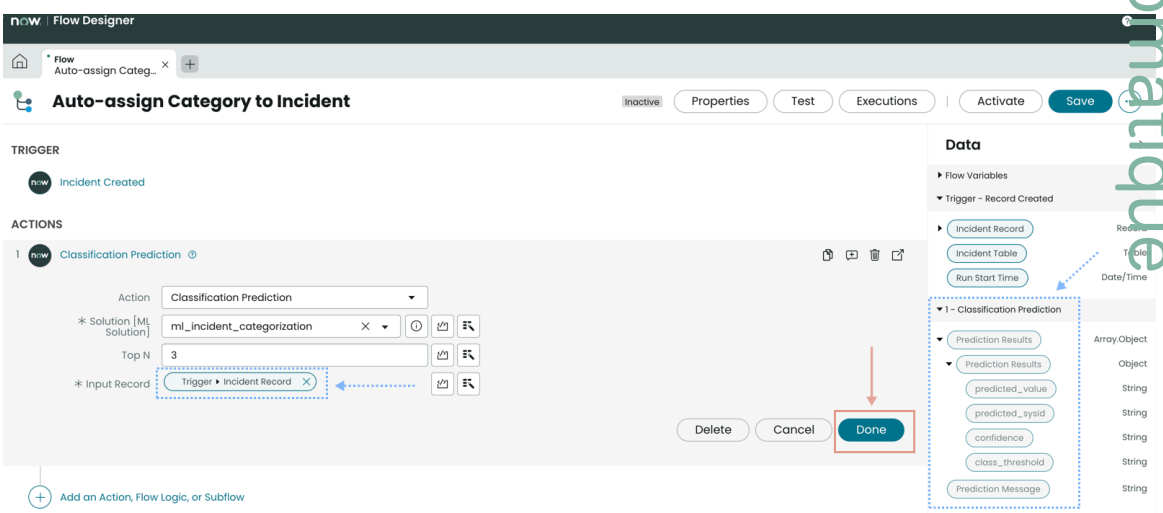
d. Enregistrement d'entrée : faites glisser et déplacez votre pastille de données **d'enregistrement d'incident → de déclenchement** dans le champ Enregistrement d'entrée.



Les valeurs Action, Nom de la solution, Top N et Enregistrement d'entrée fournissent une base pour la prédiction de catégorie.

Remarque :
La pastille de données que vous déposez dans cet enregistrement doit également être un enregistrement. Par exemple, n'essayez pas de déposer une pastille de table ou une pastille de date/heure dans le champ Enregistrement d'entrée.

e. Sélectionnez **Terminé**.
Résultat : l'action de prédiction de classification est terminée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.



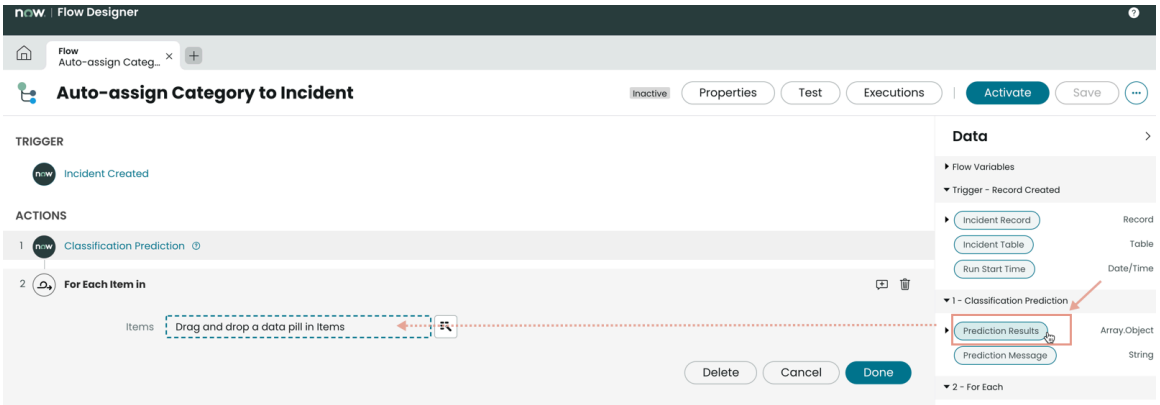
7. Dans la section ACTIONS de l'écran, procédez comme suit pour créer des actions et une logique de flux pour les résultats de prédiction de l'incident.

Remarque :
Bien que vous puissiez utiliser une boucle pour itérer dans chaque résultat de prédiction, le scénario présenté dans cette documentation utilise un nombre relativement faible d'actions. Pour des configurations de flux plus avancées, consultez Concepteur de flux .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

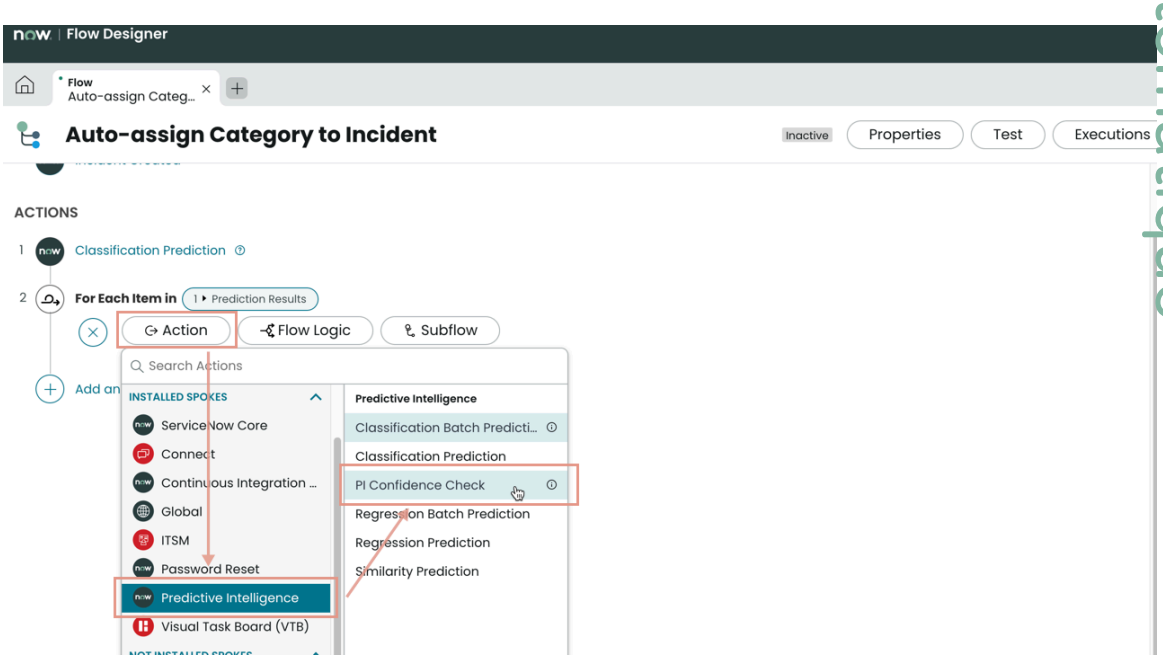
a. Pour chaque élément de la **liste d'éléments** : faites glisser et déplacez la pastille de données **Résultats de prédiction** dans le champ **Éléments** .



Remarque :
Pour accéder à la liste des éléments de l'action de prédiction de régression, vous n'avez pas besoin de l'élément **Pour chaque dans** la logique de flux.

b. Cliquez sur **Terminé**.
Résultat : l'action Résultats de prédiction est démarrée dans le flux et ses pastilles de données apparaissent dans la section Données de l'écran.

8. Dans la section ACTIONS de l'écran, sélectionnez **Action** > **Intelligence prédictive** > **Vérification de fiabilité PI**.
Le contrôle de fiabilité PI est un outil que vous pouvez utiliser pour comparer les valeurs d'un flux. Dans ce cas d'utilisation, il compare les valeurs des résultats de prédiction et le résultat de la vérification est Vrai ou Faux.



9. Glissez-déplacez la pastille de données de **confiance** dans le champ **Nombre prévu à partir de l'intelligence prédictive** .

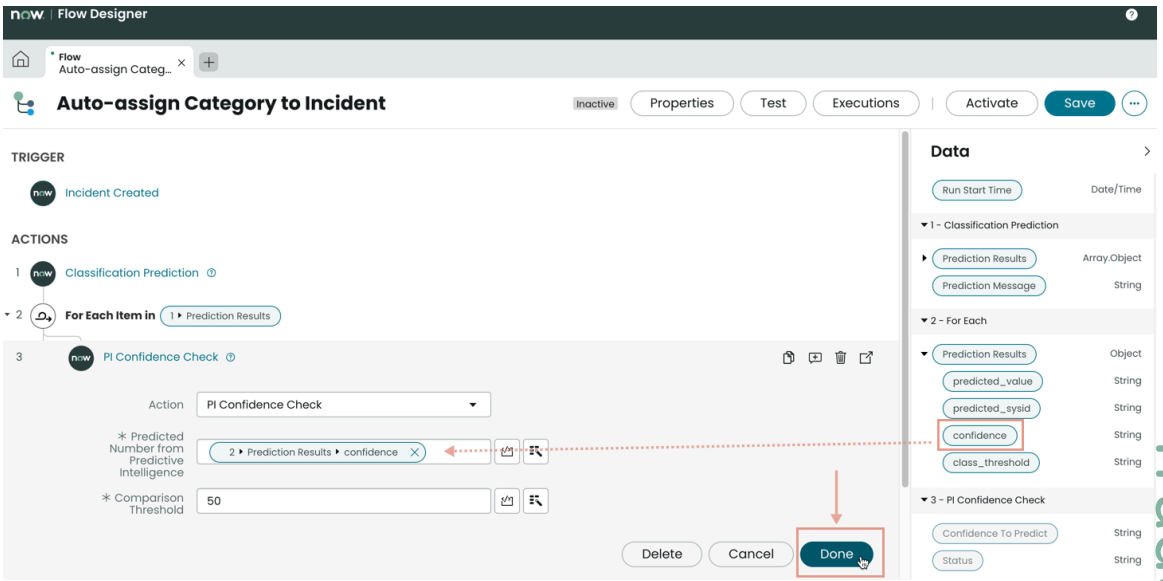
10. Saisissez 50 dans le champ **Seuil de comparaison** .

Traduction automatique

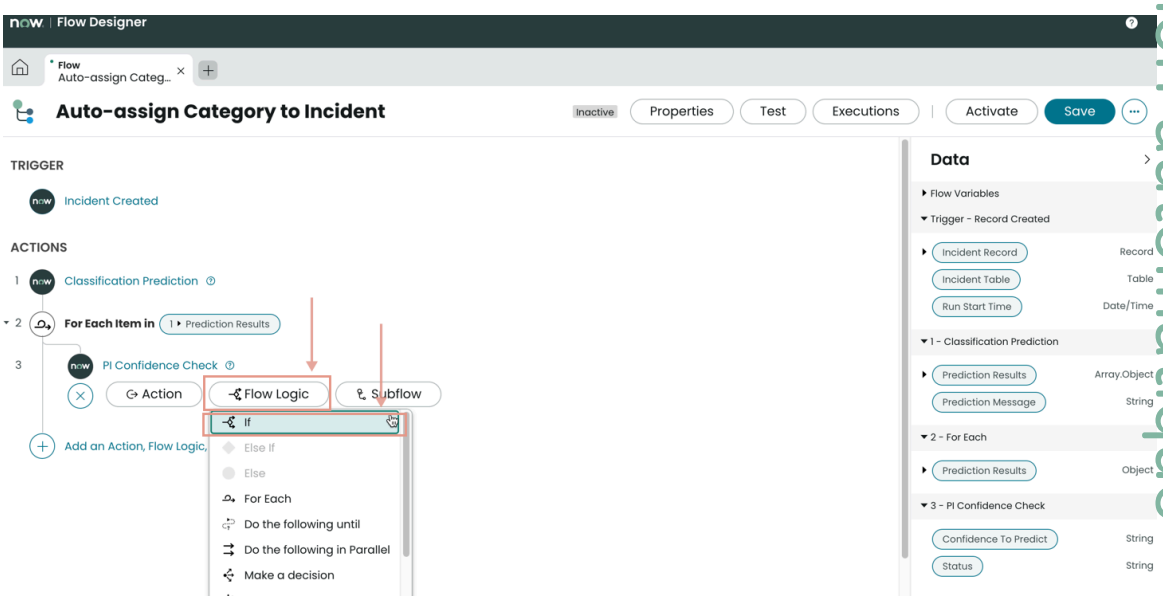
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple de scénario, vous entrez le nombre 50, qui indique au système d'utiliser les prédictions dont le score de confiance est supérieur à 50 %.

11. Sélectionnez **Terminé**.



12. Sélectionner **Logique de flux** > **Si** pour ajouter une condition au flux.

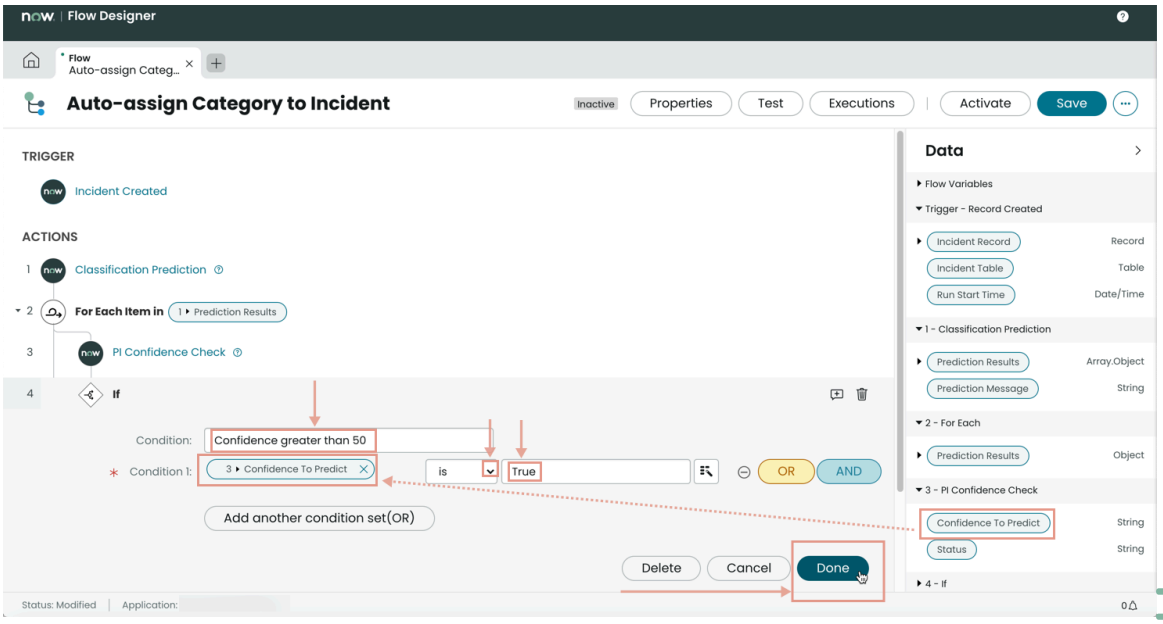


13. Configurez les champs suivants pour définir la première partie de la logique de flux de conditions.

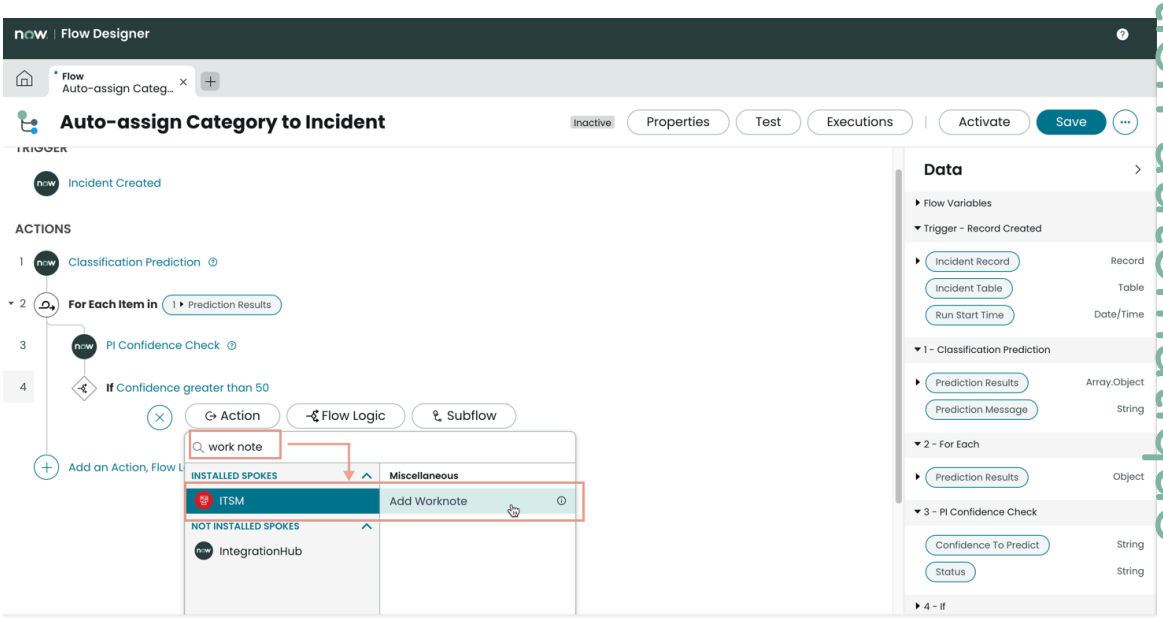
- **Condition** : entrez un nom pour la condition qui définit ce qu'elle fait. Dans cet exemple, vous entrez un niveau de confiance supérieur à 50.
- **Condition 1** : faites glisser et déplacez la pastille **de données Confiance pour prédire** dans le champ. Sélectionnez **est**, puis saisissez la valeur Vrai. Cette étape complète la première partie (l'antécédent) de la logique de flux de conditions.
- Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



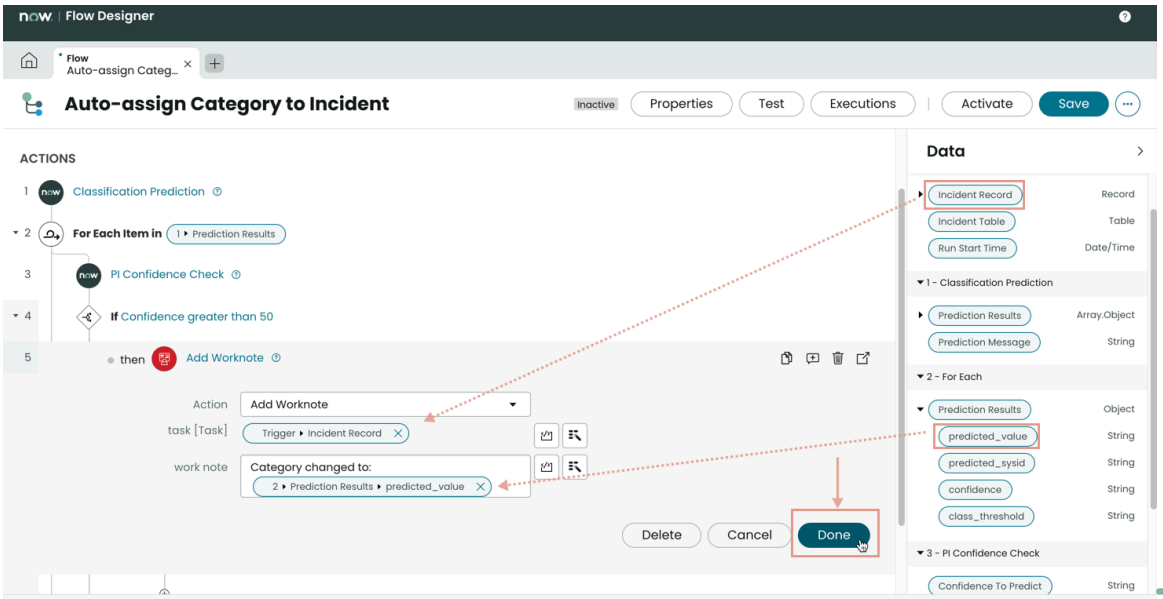
14. Sélectionnez **Action** et saisissez une `note de travail` dans le champ de recherche.
15. Sélectionner **ITSM** > **Ajouter une note de travail** pour ajouter une note de travail comme deuxième partie (la conclusion) de la condition.



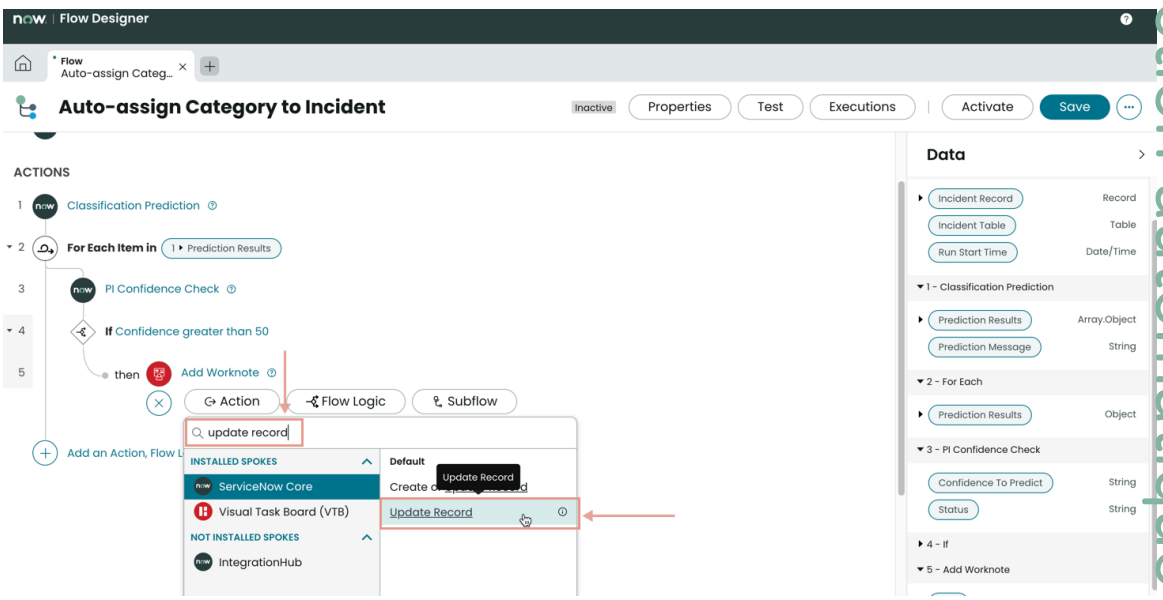
16. Configurez les champs suivants pour définir la deuxième et dernière partie de la logique de flux de conditions.
    - **Action** : à la suite de l'étape 14 ci-dessus, **Ajouter une note de travail** s'affiche automatiquement dans ce champ.
    - **tâche [task]** : faites glisser et déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans le champ.
    - **Note de travail** : faites glisser et déplacez la pastille de données **predicted_value** dans le champ. Cette étape complète la conclusion de la logique de flux de condition.
    - Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



17. Sélectionnez Action et saisissez **l'enregistrement** de mise à jour dans le champ de recherche.
18. Sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.

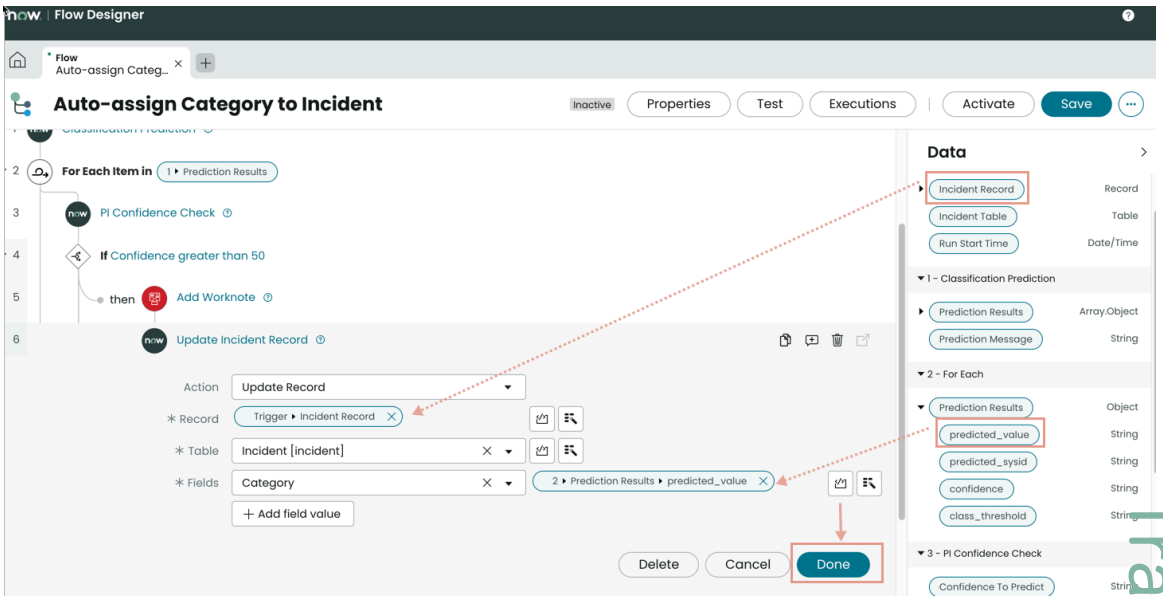


19. Configurez les champs suivants pour mettre à jour l'enregistrement d'incident.
    - **Action** : à la suite de l'étape 16 ci-dessus, **l'enregistrement de la mise à jour** s'affiche automatiquement dans ce champ.
    - **Enregistrement** : faites glisser et déplacez la pastille de données **d'enregistrement d'incident** dans ce champ.
    - **Table** : sélectionnez **Incident [incident].**
    - **Champs** : sélectionnez **une catégorie**. Ensuite, glissez-déplacez la pastille de données **predicted_value** dans ce champ, à côté de la valeur **Catégorie** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Terminé**.

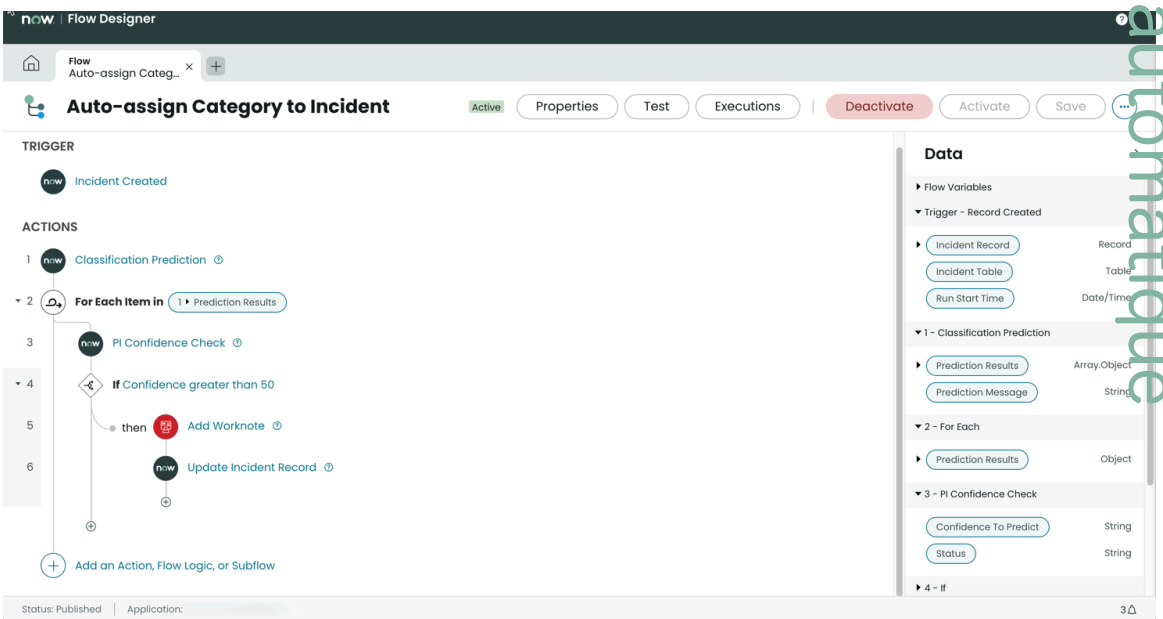


20. Sélectionnez **Enregistrer**.

21. Sélectionnez **Activer**.

Résultat

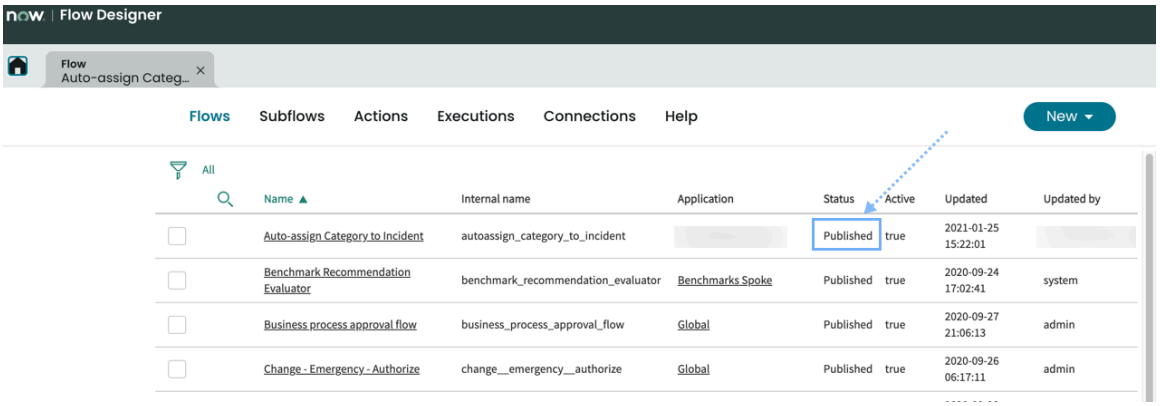
- Votre flux d'affectation automatique de la catégorie à l'incident est activé et terminé.



Traduction automatique

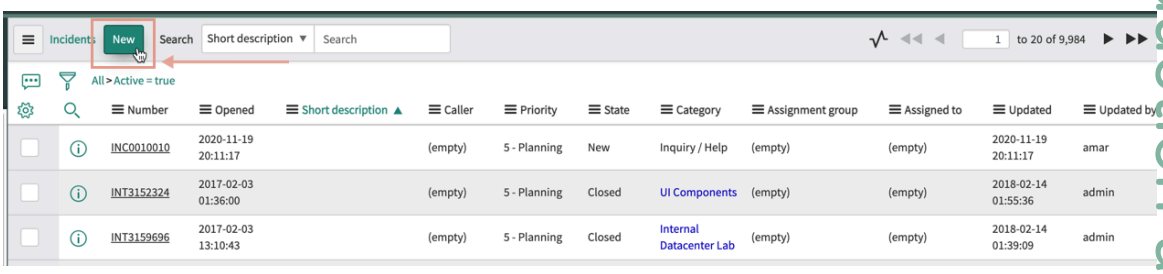
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il apparaît également tel que publié dans la colonne Flux de l'écran d'accueil Studio de workflow .



22. Accédez aux **incidents**.

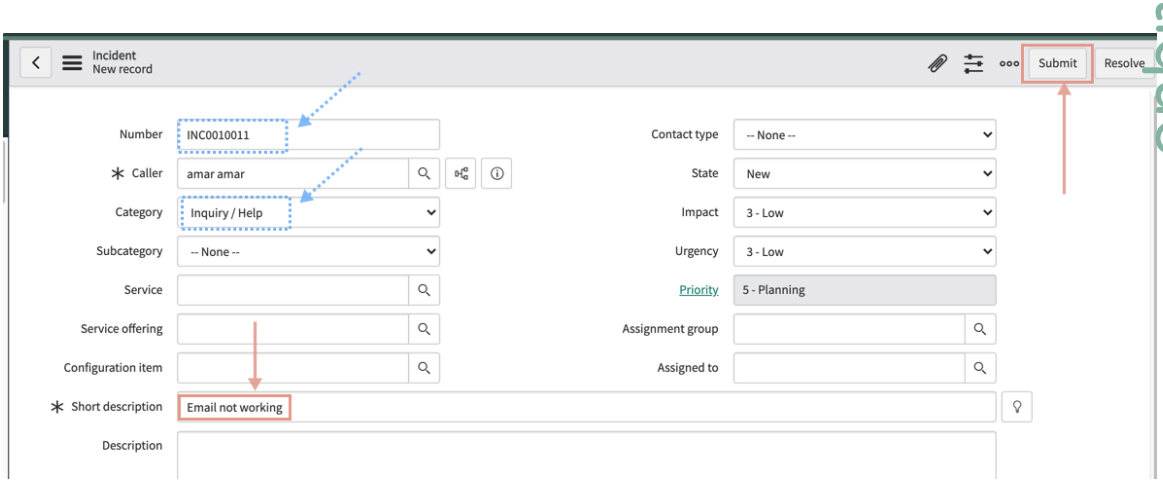
23. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement d'incident de test dans la table Incidents. Dans cet exemple, vous créez un enregistrement INC0010011.



24. Dans l'enregistrement que vous avez créé, notez dans l'image suivante que la valeur Catégorie est définie sur **Question/Aide**.

25. Dans le champ **Description brève** , saisissez E-mail qui ne fonctionne pas.

26. Sélectionnez **Soumettre**.

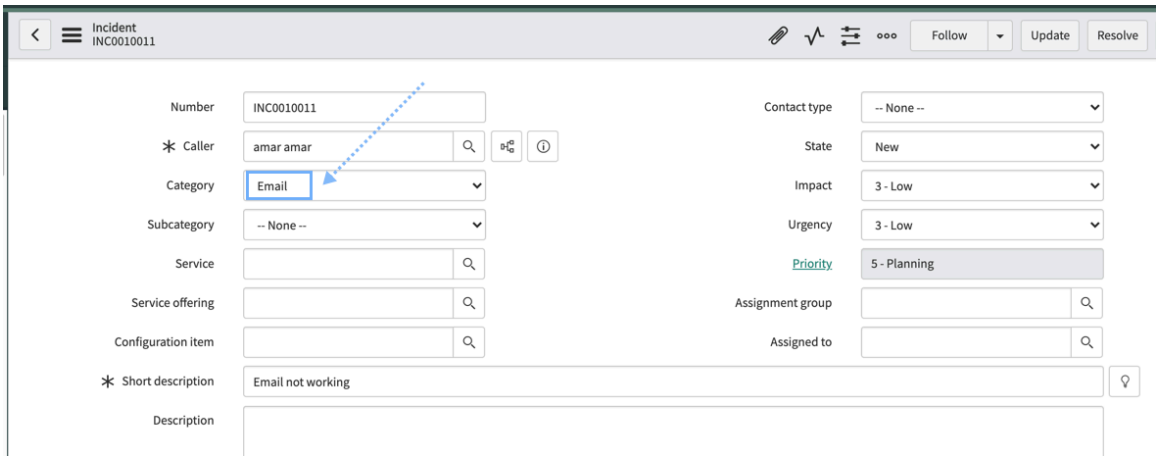


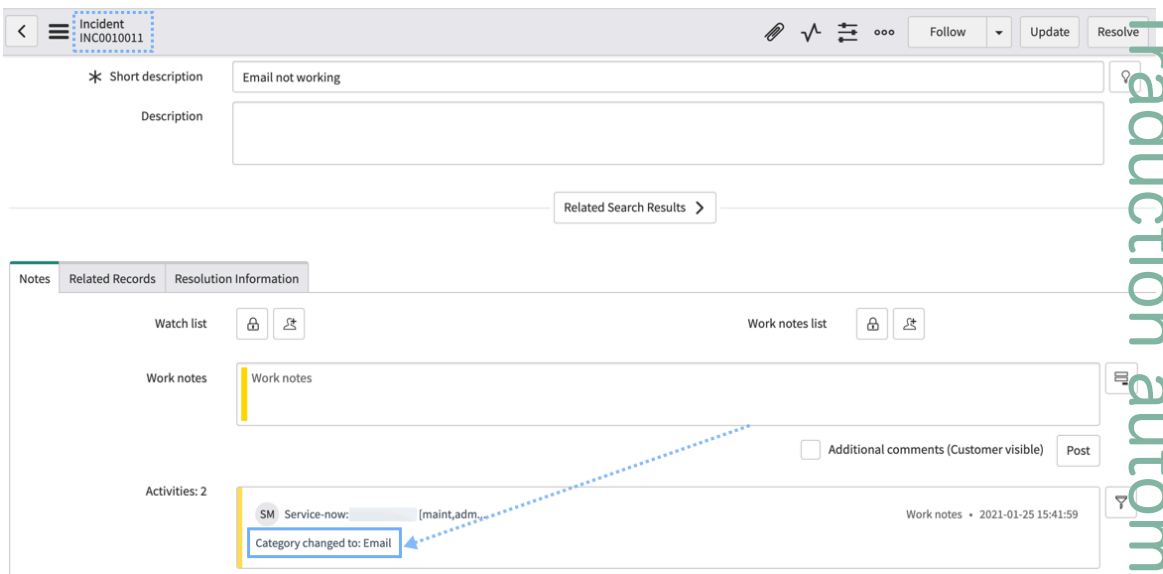
Résultat

Le système met à jour l'enregistrement d'incident pour montrer que sa valeur Catégorie est passée de **Question/Aide** à **E-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Information associée

Machine Learning solutions for Flow Designer

Utilisation d'objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory

Les objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory permettent de définir la fonctionnalité ML. Vous pouvez utiliser les API pour composer des fonctionnalités pilotées par les données, telles que le sous-clustering de clusters volumineux ou de clusters avec plusieurs PRB attachés.

Vous pouvez utiliser des objets pouvant contenir des scripts dans un point d'extension scripté pour modifier la méthode de REST API afin de répondre à des cas d'utilisation Intelligence prédictive métier uniques.

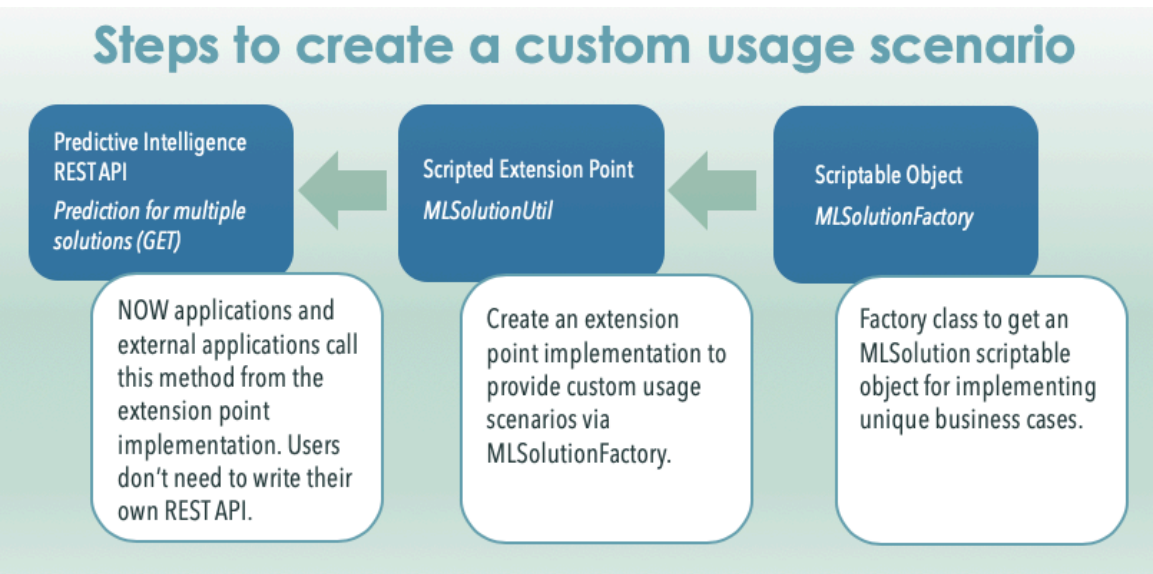
Les applications ServiceNow sur la plateforme NOW peuvent appeler des objets pouvant contenir des scripts et des includes de script. Les applications externes peuvent appeler des API REST basées sur un script. Par défaut, la méthode API *REST Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* utilise le point d'extension scripté *MLSolutionUtil* pour prendre une liste de noms de solutions actifs, exécuter des prédictions sur eux en fonction de l'entrée et renvoyer des résultats. Le point d'extension *MLSolutionUtil* permet de créer des implémentations personnalisées pour des scénarios d'utilisation spécifiques, par exemple, l'exécution d'une deuxième prédiction de solution uniquement une fois que la condition d'une première prédiction de solution est satisfaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le processus de haut niveau pour créer un scénario d'utilisation personnalisée.

1. Les développeurs personnalisent une implémentation de point d'extension scriptée *MLSolutionUtil* à l'aide de l'objet scriptable *MLSolutionFactory* .
   - Répertorié comme *global. MLSolutionUtil* dans la table Point d'extension [sys_extension_point]
   - Voir Enregistrer un include de script personnalisé
2. L'implémentation de point d'extension scripté *MLSolutionUtil* utilise `MLSolutionFactory` pour obtenir l'objet pouvant contenir des scripts et appelle des méthodes de prédiction sur cet objet.
3. La méthode *REST API Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* invoque l'implémentation du `point d'extension MLSolutionUtil` , en fonction du champ d'application de la demande.
4. Les applications appellent le point de terminaison *REST API Intelligence prédictive - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* à partir d'un formulaire d'include de script.



Pour plus d'informations, consultez

- API REST Intelligence prédictive
- MLSolutionFactory - Global

Conserver les solutions ML lors d'un clone système

Enregistrez vos données de solution d'apprentissage machine (ML) entraînées lors d'un clone système.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système stocke les solutions ML formées sous forme d'enregistrements de pièces jointes. Ces enregistrements incluent vos artefacts de solution, tels que les définitions de solution, les enregistrements de modèle et les statistiques du modèle prédictif, qui sont tous des composants requis de la Intelligence prédictive fonctionnalité de prédiction. Pour conserver ces enregistrements, suivez les étapes générales ci-dessous chaque fois que vous exécutez un clone système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Pour résoudre les problèmes courants liés aux solutions de clonage, consultez l'article Problèmes courants liés à l'intelligence prédictive [KB0781893] dans le .Now Support Base de connaissances

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application pour accéder à la liste des propriétés système.
2. Assurez-vous que la `glide.platform_ml.clone_artifacts` propriété système est définie sur **True**.
3. Si vous souhaitez conserver uniquement les enregistrements de solution ML et non les nombreux autres enregistrements de la table sys_attachments, excluez la table sys_attachments de votre exécution de clone.
4. Demandez un clone système.
   Le système conserve vos enregistrements de solution ML lors du clonage du système.

Références de Intelligence prédictive

Pages de référence pour les composants de Intelligence prédictive.

Chiffrement des données dans Intelligence prédictive

Découvrez quels types de chiffrement sont pris en charge pour les solutions de formation Intelligence prédictive .

Prise en charge de Predictive Intelligence pour des données d'entraînement chiffrées

Type de chiffrement	Pris en charge	Notes
Chiffrement de champ	Oui	Assurez-vous que l'utilisateur *sharedservice.worker* dispose du même rôle de module de chiffrement que celui utilisé pour le chiffrement.
Chiffrement Edge	Non	Aucun.
FDE (Chiffrement complet du disque)	Oui	Aucun.

Intelligence prédictive Prise en charge linguistique

Intelligence prédictive fournit un support linguistique international. Découvrez les langues disponibles pour Intelligence prédictive les solutions.

Lorsque vous créez une Intelligence prédictive solution, vous pouvez choisir la langue que vous souhaitez que le système utilise pour le traitement de vos enregistrements de formation. L'anglais est la langue par défaut.

Pour obtenir un exemple d'affectation d'une langue à une solution, reportez-vous à la section Langue de traitement à l'étape 3 de la Créer et former une solution de classification documentation.

Vous pouvez également créer des listes de mots vides personnalisées pour une langue. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de mots vides personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couverture du support linguistique

Les langues actuellement disponibles pour Intelligence prédictive les solutions et les listes de mots vides sont les suivantes : portugais brésilien, chinois (simplifié), danois, néerlandais, anglais, finnois, français, canadien, allemand, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, espagnol et suédois.

Propriétés du Intelligence prédictive

Les propriétés Intelligence prédictive de contrôle de certains paramètres de ses solutions d'apprentissage machine, du processus d'entraînement de la solution et de la mise en cache.

À l'aide du rôle de maintenance, accédez à **Intelligence prédictive** > **Configuration** pour réviser ou modifier.

Remarque :
La plupart des propriétés liées à la formation nécessitent le rôle de maintenance pour révision ou modification. Certaines propriétés peuvent nécessiter d'autres rôles.

Propriétés du Intelligence prédictive

Propriété	Nom de la propriété	Description
Remplacer l'état de *lecture seule* de l'enregistrement de ml_solution_definition pendant la formation	glide.platform_ml.override_training_lock	• Vrai : remplace l'état de **lecture seule** pendant la formation, ce qui vous permet de modifier ml_solution_definition. • Faux : ml_solution_definition reste à l'état **Lecture seule** .
Nombre minimum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Définit le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète à partir de la Washington DC version. Vous pouvez modifier et former toutes les solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles.
Nombre maximum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.max_regression_enregistrements	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000 **Remarque :** La prise en charge des nouvelles solutions de régression est obsolète à partir de la Washington DC version. Vous pouvez modifier et former toutes les solutions existantes, mais vous ne pouvez pas en créer de nouvelles.
Durée (en ms) pendant laquelle une solution de formation patiente sans mises à jour avant d'expirer	glide.platform_ml.training_timeout	Définit le délai d'expiration en millisecondes pour une solution en cours de formation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 21600000 (ms)
Taille maximale du modèle	glide.platform_ml.api.model_size	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour former un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288000
Nombre maximal d'enregistrements utilisé lors de la formation	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de classification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000
Nombre minimum d'enregistrements utilisés dans la formation	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Définit le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation à la solution de classification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10000
Nombre maximal de jours d'enregistrements sur demande pouvant être récupérés	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Définit le nombre maximal de jours pendant lesquels une seule demande peut être récupérée à partir de vos enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
Nombre maximal d'enregistrements par table pour le corpus de mots	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_wordcorpus_	Définit le nombre maximal d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots pour les solutions de similarité et de mise en grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Intelligence prédictive (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : Avec la mise en production, les Washington DC solutions de classification, de mise en grappe et de similarité utilisent des solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, donc un corpus de mots n'est pas nécessaire. Le champ Corpus de mots est supprimé des formulaires de solution de workflow.
Nombre maximum d'enregistrements pour la fenêtre de similarité (pour consulter les résultats)	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_similarité_fenêtre	Définit le nombre maximal d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer pour rechercher des résultats. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000
Nombre maximum d'enregistrements pour le regroupement	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez inclure dans une grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000

Planificateur de services partagés

Propriété	Nom de la propriété
URL du planificateur de service partagé	glide.shared_service_scheduler.url

Artefacts d'apprentissage automatique

Propriété	Nom de la propriété
Nombre maximal d'artefacts mis en cache (en Mo)	glide.cache.size.ml_object_cache
Schéma de compression du cache d'artefact	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur ML [ml_admin]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Étiqueteuse ML [ml_labeler]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_label_candidate.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Utilisateur de rapports ML [ml_report_user]

Peut lire la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

pa_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) est une solution d'IA qui permet à toute organisation d'automatiser et d'accélérer le processus d'extraction de données à partir de documents. Ces données peuvent facilement être intégrées dans des flux de travail d'automatisation plus importants pour économiser du temps et des ressources.

Vidéo qui montre comment accélérer et automatiser le traitement des documents avec Intelligence documentaire

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

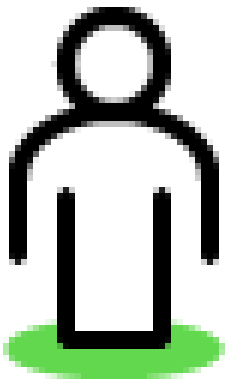
Commencez

Explorer	Configurer	Intégrer
		
En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités d'IntelDoc	Configurer IntelDoc pour traiter différents types de documents	Intégrer votre application IntelDoc à d'autres applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser



Utilisez l’application IntelDoc pour traiter des documents en détectant et en analysant du texte dans des documents

Moniteur



Suivre l’utilisation et l’efficacité d’IntelDoc

Références



Obtenir des détails sur les propriétés installées avec IntelDoc

Now Assist dans Intelligence documentaire



Utilisez l’IA générative pour analyser et extraire des informations de documents

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, consultez le Document Intelligence release notes.
- Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d’IA.
- Communauté ServiceNow sur l’IA et l’intelligence.
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l’adresse suivante : ServiceNow University.
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues.
- Contact Service et assistance client.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Intelligence documentaire

Intelligence documentaire vous aide à classer et à extraire rapidement et précisément des informations de documents à l'aide de l'intelligence artificielle (IA).

Vue d'ensemble de Intelligence documentaire

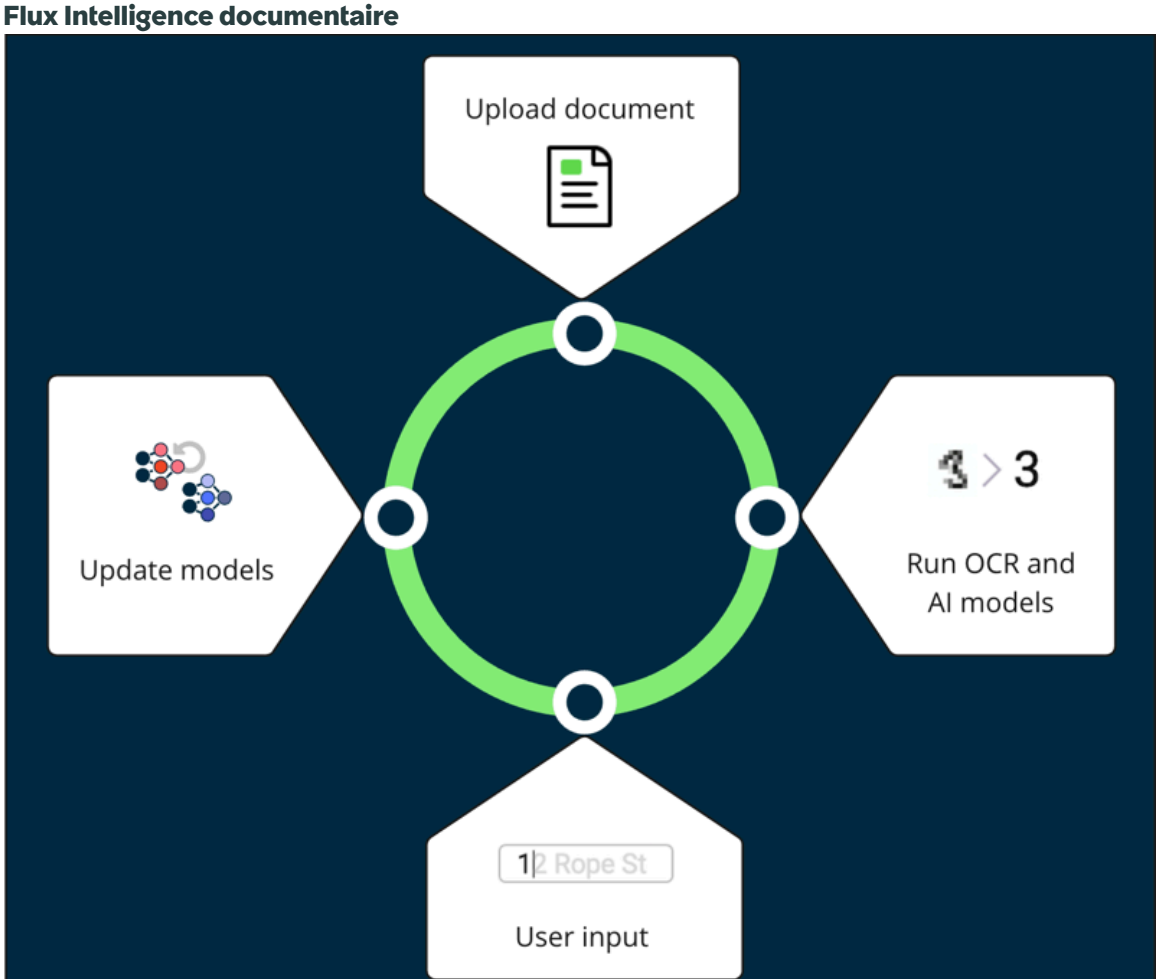
Intelligence documentaire utilise la reconnaissance optique de caractères (OCR) avec des modèles d'IA pour détecter et extraire des informations à partir de documents ayant des structures et des formatages différents. Cela vous permet d'extraire des informations avec précision et d'automatiser le traitement des documents.

Workflow Intelligence documentaire

Avec Intelligence documentaire (IntelDoc), vous pouvez traiter des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF. Vous pouvez traiter des documents qui contiennent du texte dactylographié, tels que des formulaires, des factures, des documents d'identité, etc.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne l'extraction de documents dans Intelligence documentaire.

Flux Intelligence documentaire



Dans ce workflow :

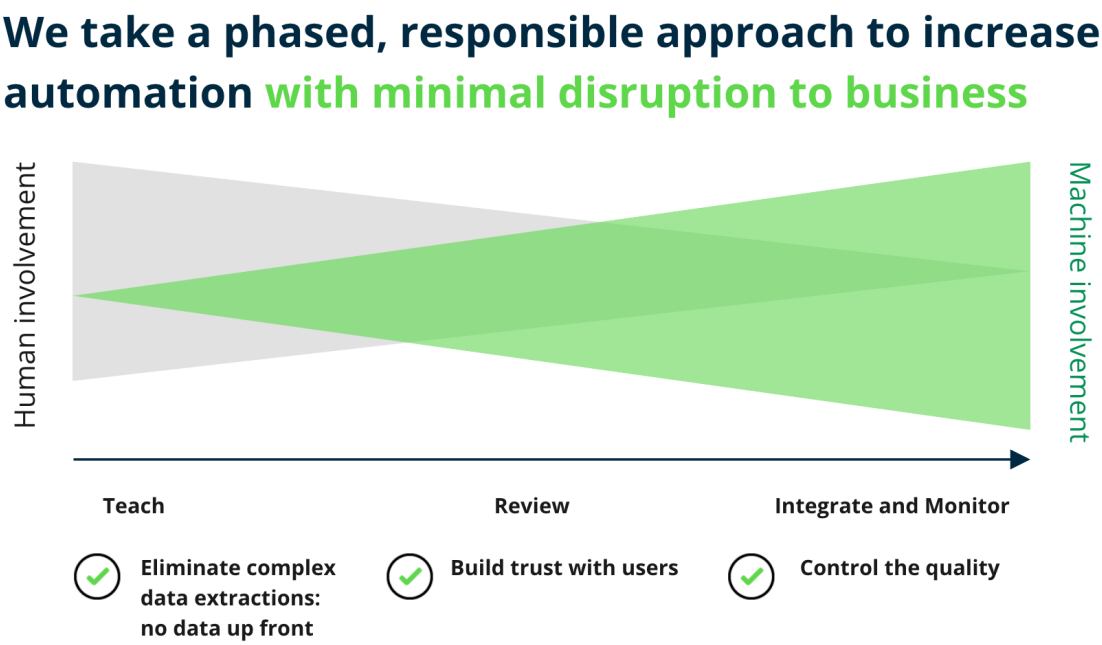
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
2. IntelDoc extrait les données du document à l'aide de modèles OCR et d'IA.
3. L'utilisateur fournit une entrée pour valider ou corriger les IntelDoc recommandations.
4. Les modèles sont mis à jour et entraînés pour fournir des résultats plus précis.

Intelligence documentaire avantages

Avantages de Intelligence documentaire



Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Commencez rapidement avec une configuration sans code qui permet l'extraction de données à partir de nombreux types de documents, y compris les PDF et les documents papier numérisés.	Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Activez la catégorisation pour tout type de document que vous définissez.	Configurer les cas d'utilisation de classification de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Automatisez intelligemment avec une IA responsable et axée sur le feedback pour un apprentissage continu.	Configurer les modes d'extraction de données	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Intégrez de manière transparente les étapes de traitement des documents dans les workflows.	Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Accélérez l'extraction de documents structurés et semi-structurés tels que des formulaires, des factures, des pièces d'identité, etc.	Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]
Accélérez la classification des documents d'une ou plusieurs pages.	Classer des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Configurer Intelligence documentaire

Activez Intelligence documentaire sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

1. Installez et configurez Intelligence documentaire.
   - Configurer Intelligence documentaire.

     Passez en revue les informations importantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.
   - Installer Intelligence documentaire.

     Pour une expérience de configuration optimale pour les *cas d'utilisation* d'extraction de documents, installez l'application Intelligence documentaire Admin.
   - Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

     Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre à un module d'extension Now Platform .
   - Configurer les paramètres de Intelligence documentaire.

     Utilisez les réglages généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire affiche les informations aux utilisateurs.
2. Configurer les Intelligence documentaire cas d'utilisation.

   Configurez pour Intelligence documentaire traiter différents types de documents en lui indiquant les données que vous souhaitez extraire et les classes ou catégories que vous souhaitez appliquer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.

  Créez des cas *d'utilisation d'extraction* , ajoutez *des champs* et des *groupes de champs*, et configurez les modes d'extraction de données pour commencer à extraire des données de vos documents.

- Gérer les cas d'utilisation d'extraction de documents.

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre à vos besoins d'extraction de documents.

- Configurer les cas d'utilisation de classification de documents.

  Créez des cas d'utilisation *de classification* , ajoutez des champs (classes) et formez vos cas d'utilisation pour commencer à classer des documents.

- Gérer les cas d'utilisation de classification de documents

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour prendre en charge vos exigences de classification de documents.

Configurer Intelligence documentaire

Examinez les informations suivantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications principales ou les modules d'extension requis pour la ServiceNow prise en charge Intelligence documentaire sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d'extension suivants sont installés et activés à partir de .ServiceNow Store Lorsque vous activez le premier module d'extension, ses modules d'extension dépendants sont activés automatiquement. Si elle n'est pas installée, installez et activez une application à la fois dans l'ordre suivant pour assurer une implémentation fluide. • Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) • Plateforme Intelligence documentaire (com.glide.platform_ml_di) • Intelligence documentaire Composant UIB (sn_docintel_iframe) Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
(Facultatif) Installez l'application Admin pour améliorer l'expérience Intelligence documentaire utilisateur des propriétaires de processus afin de mettre en place, configurer et surveiller leurs solutions d'extraction de documents.	Installez le Intelligence documentaire Administrateur de l'application ServiceNow® Store. Passez en revue la liste pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	Les principales fonctionnalités de l'application sont les suivantes : • Configurez facilement vos solutions d'extraction de documents en définissant ce que vous souhaitez extraire de vos documents. • Surveillez les performances de vos solutions d'extraction de documents et ajustez le niveau d'automatisation.
Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis Now Platform .	Les rôles suivants sont utilisés dans les Intelligence documentaire fonctionnalités : • L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store attribue les rôles. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.gestionnaire • sn_docintel.visionneuse
Séparation de domaine	Passez en revue les informations de la rubrique Séparation de domaine si vous avez l'intention de séparer les données, les processus et les tâches administratives. Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.
Vérifiez que les extensions de fichier requises pour la prise en charge Intelligence documentaire sont incluses dans toutes les personnalisations des propriétés système glide.attachment.extensions.	La propriété système glide.attachment.extensions est vide par défaut. Lors de la personnalisation, assurez-vous que les extensions de fichier suivantes sont incluses : • jpeg • jpg • png • PDF Pour plus d'informations, consultez Restrict attachment file extensions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
Copiez tous les cas d'utilisation nécessaires pour prendre en charge votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes dans Dupliquer un cas d'utilisation d'extraction de document pour copier un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.
Importez tous les cas d'utilisation nécessaires pour prendre en charge votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes de la section Importer un cas d'utilisation d'extraction de document pour importer un cas d'utilisation ainsi que ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Installer Intelligence documentaire

Vous pouvez installer Intelligence documentaire (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (sn_docintel_admin) si vous disposez du rôle administrateur. L'application sn_docintel_admin installe les dépendances connexes ServiceNow® Store si elles ne sont pas déjà installées.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire d'administration dans pour ServiceNow Store obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence documentaire :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

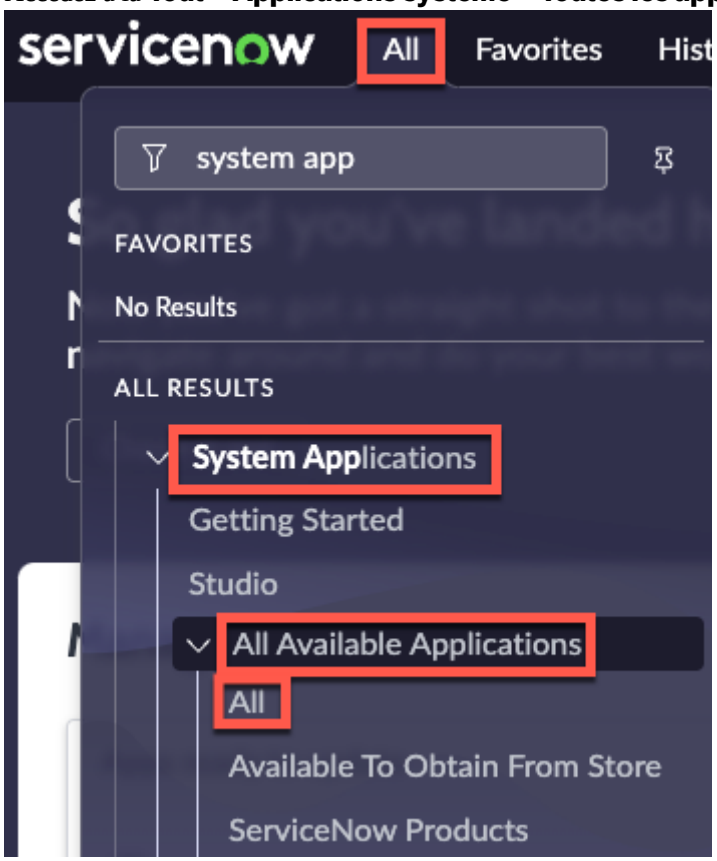
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Intelligence documentaire Administrateur (sn_docintel_admin) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Sélectionnez **Installer**.

Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure

Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d’une application incluse dans le périmètre à un module d’extension Now Platform .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau les tâches

Passez en revue les informations de cette rubrique avant d'effectuer une mise à niveau vers Intelligence documentaire (IntelDoc) 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à la section Installer Intelligence documentaire.

Avant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche de pré-mise à niveau	Description
Choisissez une heure pour planifier la mise à niveau	Évitez d'effectuer la mise à niveau pendant l'exécution de la tâche de mise à niveau nocturne de définition de tâche (cas d'utilisation). La mise à niveau de l'application à ce moment-là empêcherait la mise à niveau des cas d'utilisation jusqu'à l'heure d'exécution du lendemain.
Mettre à jour tout code personnalisé qui pointe directement vers des tables de base de données IntelDoc	Après la mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure, IntelDoc de nouvelles actions de flux seront utilisées. IntelDoc utilisera également des Now Platform tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Toutes les IntelDoc données seront migrées automatiquement vers ces tables de plateforme. **Remarque :** Les cas d'utilisation d'extraction de documents peuvent ne pas être disponibles tant que la migration n'est pas terminée. Si vous avez du code personnalisé dans votre instance qui pointe directement vers les tables d'applications incluses dans le périmètre (di_), il doit être mis à jour, de préférence vers le composant de plateforme à l'aide IntelDoc d'API. Si vous avez du code personnalisé utilisant IntelDoc des actions de flux 2.4 ou antérieures, il doit être mis à jour pour utiliser des actions de flux 3.0 ou ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche de pré-mise à niveau	Description
	Pour la liste des tables, reportez-vous à la section Composants installés avec Intelligence documentaire.
Ajouter des enregistrements entre périmètres pour les intégrations	Pour toutes les intégrations avec Intelligence documentaire, ajoutez des enregistrements entre périmètres pour les nouvelles IntelDoc tables de base de données. **Remarque :** Assurez-vous que les enregistrements entre périmètres existants pour les anciennes tables ne sont pas supprimés. Consultez la section Enregistrements entre périmètres pour la liste des enregistrements à ajouter. Pour en savoir plus sur les enregistrements entre périmètres, reportez-vous à la section Cross-scope privilege record .

Pendant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification des mises à niveau 3.0 ou ultérieures

Mettre à niveau la tâche	Description
Évitez d'utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail pour extraire des champs	Attendez qu'une tâche de document soit migrée vers la table sys_di_task avant de la terminer à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail. L'exécution d'une tâche pendant la mise à niveau peut entraîner une perte de données.

Après la mise à niveau

Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure après la mise à niveau

Tâche post-mise à niveau	Description
Intégrations de tests IntelDoc et workflows personnalisés	Testez vos intégrations de cas d'utilisation pour vous assurer qu'elles fonctionnent avec le nouveau schéma de base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure après la mise à niveau (suite)

Tâche post-mise à niveau	Description
Vérifier la perte de données	Voici quelques cas où vous pouvez perdre des données : • Toute action entraînant la suppression de la pièce jointe d'un ancien enregistrement de di_task entraînera une pièce jointe manquante pour le nouvel enregistrement de sys_di_task. • La suppression de toutes les nouvelles tâches créées pendant la migration des données (c'est-à-dire pendant ou juste après la mise à niveau 3.0 ou ultérieure) entraînerait une suppression définitive, car ces enregistrements peuvent ne pas avoir d'entrées dans di_task tables. • La suppression d'un ancien flux « process_task » (ou toute action entraînant la suppression de ce flux) entraînerait une référence de flux vide dans les nouveaux enregistrements de configuration d'intégration.
Migration post-mise à niveau des cas d'utilisation hérités importés via des ensembles de mises à jour	À tout moment après la fin de la Intelligence documentaire mise à niveau 3.0 ou ultérieure et de la migration des données, vous pouvez réexécuter le script par lots de migration qui s'est exécuté pendant la mise à niveau. Vous pouvez exécuter ce script si vous devez migrer des cas d'utilisation importés nécessitant une migration vers les tables de plateforme (sys_di_). **1.** Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. **2.** Ouvrez les tâches planifiées de *`DocIntel migrate remaining data`* **3.** Sélectionnez la case à cocher **Activé**. **4.** Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure après la mise à niveau (suite)

Tâche post-mise à niveau	Description
	⚠ Avertissement : N'utilisez jamais la tâche par lots pour réexécuter la `DocIntel migrate remaining data` migration après avoir supprimé tous les enregistrements des tables sys_di. Vous ne devez l'utiliser que pour migrer les données manquantes des tables di_ vers les tables sys_di.

Enregistrements entre périmètres

Enregistrements entre périmètres pour Intelligence documentaire 3.0 ou version ultérieure

Périmètre source	Périmètre cible	Nom de cible	Opération	Type cible	Statut
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_task	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_group	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_ocr_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_pdf_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_prediction_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_training_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_hint	Lecture	Table	Autorisé

Traduction automatique

Configurer les paramètres de Intelligence documentaire

Utilisez les réglages généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire affiche les informations aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Paramètres**.
2. Ajustez les paramètres comme vous le souhaitez.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les paramètres suivants ne s'appliquent qu'aux fonctionnalités d'extraction de documents.

Paramètres IntelDoc

Paramètre	Description
Option de correspondance exacte	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour activer l'option de correspondance exacte. Cela permet à l'utilisateur de sélectionner une icône pour afficher uniquement les recommandations qui correspondent exactement à ce qu'il saisit.
Score du candidat	Sélectionnez **Synchroniser automatiquement** pour afficher les scores de confiance à côté de chaque recommandation. Pour plus d'informations, consultez Scores de confiance.
Panneaux latéraux	Sélectionnez l'emplacement du panneau de navigation et du panneau des champs de document.
Largeur par défaut du panneau d'extraction	Saisissez la largeur par défaut du panneau des champs de document (extraction) en pixels.
Largeur par défaut du panneau de miniatures	Entrez la largeur par défaut du panneau de navigation (miniature) en pixels.
Document par défaut adapté au panneau d'images	Sélectionnez le mode d'affichage du document dans le panneau Document (image).

Traduction automatique

Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents

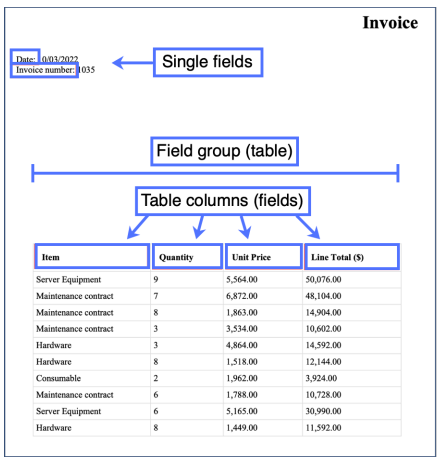
Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes, de ses groupes de champs, de ses intégrations, de ses flux et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

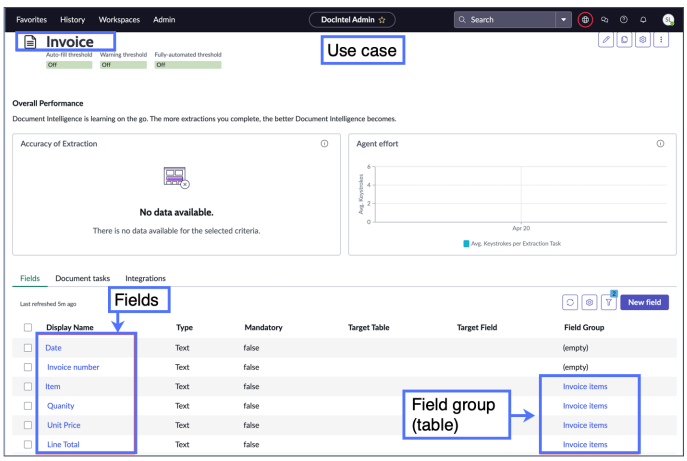
Vue d'ensemble des cas d'utilisation d'extraction de documents

Dans un cas d'utilisation d'extraction de document, vous définissez les informations que vous souhaitez que l'IA détecte dans un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les champs à détecter et l'emplacement où les résultats du traitement des documents doivent être stockés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents de facture, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Facture ». Ce cas d'utilisation peut avoir des champs pour la date, le numéro de facture, l'élément, etc., afin de définir les informations à extraire du document.





Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation d'extraction de document, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans des tâches de document.

Remarque :
Les cas d'utilisation pour Now Assist les Intelligence documentaire compétences ont un processus de configuration distinct. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation d'extraction de document dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom, la et la langue du cas d'utilisation.

2. Créer un champ pour l'extraction de données.

   Définissez les champs que l'IA apprendra à détecter et dont elle extraira les valeurs.

   Définissez tous les regroupements de champs pour aider à extraire et à organiser les données collectées à partir de tables ou de schémas d'informations, tels que les listes de cases à cocher.

3. Configurer les modes d'extraction de données.

   Définissez comment les champs doivent être extraits des documents d'une tâche de document.

4. Configurer des intégrations.

   Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeur pour les workflows avec d'autres applications.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour extraire des valeurs de champ à partir de documents individuels, l'IA tirera les leçons des commentaires et continuera de s'améliorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un cas d'utilisation d'extraction de document

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter dans Intelligence documentaire. Par exemple, des factures ou des permis de conduire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.
3. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
4. Sélectionnez une table cible pour stocker les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
5. **Facultatif :** Modifier le modèle de langue utilisé pour prendre en charge l'extraction de documents.
   Pour plus d'informations, consultez Langues prises en charge par Intelligence documentaire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un cas d'utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs et en configurant les modes d'extraction de données.

Créer un champ pour l'extraction de données

Configurez les champs dans le cadre de votre cas d'utilisation. Intelligence documentaire utilise des champs pour identifier et extraire des données à partir de documents. Les champs peuvent être regroupés pour faciliter IntelDoc l'extraction des données de documents avec des tables, des listes de cases à cocher et d'autres groupes logiques de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Définir vos champs**.
   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Sélectionnez le type de données que vous souhaitez extraire du document.

   Vous pouvez choisir l'un des types de données suivants à extraire :

   Champ unique

   Les champs uniques sont utilisés pour extraire une seule information dans le document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client.

   Liste des cases à cocher

   Les listes de cases à cocher sont utilisées pour extraire une case à cocher ou un groupe de cases à cocher. Chaque case peut être cochée ou décochée.

   Table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tables sont utilisées pour extraire des listes ou des tables d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Il n'est pas nécessaire de connaître à l'avance le nombre d'éléments de liste ou de lignes de tableau.

Groupe de champs unique

Les groupes de champs uniques sont utilisés pour extraire les valeurs qui sont regroupées dans le document. Par exemple, un emplacement avec une adresse, une ville et un pays. Un seul élément peut être extrait pour un seul groupe de champs, par opposition aux multiples lignes extraites pour une table.

Un formulaire s'affiche en fonction du type de données que vous avez sélectionné.

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Le type de formulaire dépend du type de champ que vous avez sélectionné à l'étape précédente.
   - Formulaire à champ unique
   - Formulaire de groupe à champ unique
   - Formulaire de liste des cases à cocher
   - Formulaire Table
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le système a ajouté les nouveaux champs à la liste Champs associée au cas d'utilisation.

Désactiver un champ d'extraction de données

Désactivez les champs que vous ne souhaitez pas utiliser dans le cadre de votre cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez le champ que vous souhaitez désactiver.
4. Sur le formulaire, sélectionnez **Désactiver le champ**.
5. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Désactiver**.

> **Avertissement :**
> Il n'existe aucun moyen de réactiver le champ une fois qu'il a été désactivé.

Résultats

Le champ désactivé ne sera pas utilisé pour l'extraction de données ou la formation.

Configurer les modes d'extraction de données

Configurez les modes d'extraction pour les cas d'utilisation afin de définir la manière dont Intelligence documentaire extrait les champs des documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants.

Mode d'extraction	Description
Recommandation	IntelDoc fournit des recommandations pour les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction du degré de confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du IntelDoc traitement de vos documents, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment confiance pour faire la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait automatiquement les données de tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance de tous les champs requis sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône ).
4. Sélectionnez le mode d'extraction pour le cas d'utilisation.
   - Si le modèle IA a besoin d'une IntelDoc formation supplémentaire pour faire des recommandations avec des scores de confiance plus élevés, laissez le mode de recommandation par défaut en place sans sélectionner d'autre mode.
   - Si IntelDoc fournit des recommandations avec des scores de confiance supérieurs au seuil spécifié, sélectionnez l'option Mode **de remplissage automatique** .
   - Si IntelDoc les champs obligatoires sont remplis automatiquement avec des scores de confiance très élevés, sélectionnez l'option Mode **entièrement automatisé** .
5. **Facultatif :** Ajustez le seuil de remplissage automatique et le seuil d'avertissement pour le mode de remplissage automatique.
   - (Optional) **Seuil de remplissage automatique** : IntelDoc remplit automatiquement les champs uniquement si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez.

     Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de Intelligence documentaire travail, et le mode recommandation est disponible pour extraire ces champs.
   - (Optional) **Seuil d'avertissement** : IntelDoc affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez.
6. **Facultatif :** Ajustez le seuil de confiance pour les champs obligatoires en mode entièrement automatisé.
   - (Optional) IntelDoc termine et soumet automatiquement la tâche de document si tous les champs obligatoires ont un score de confiance égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez dans le champ **Seuil entièrement automatisé** .
   - (Optional) Si un champ obligatoire se trouve en dessous du seuil, la tâche de document n'est pas soumise automatiquement et nécessite un examen par l'agent. Les champs qui ne sont pas obligatoires peuvent être laissés vides ou non analysés.
   - (Optional) Si aucun champ n'est défini comme requis pour la tâche de document, IntelDoc la tâche de document est automatiquement terminée et soumise.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les cas d'utilisation d'extraction de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos besoins d'extraction de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation d'extraction de documents.

- Dupliquez un cas d'utilisation et modifiez-le selon vos besoins pour configurer rapidement un nouveau cas d'utilisation avec des champs, des groupes de champs, des intégrations, des flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.
- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Dupliquer un cas d'utilisation d'extraction de document

Faites une copie d'un cas d'utilisation pour gagner du temps lorsque vous souhaitez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre.

Avant de commencer

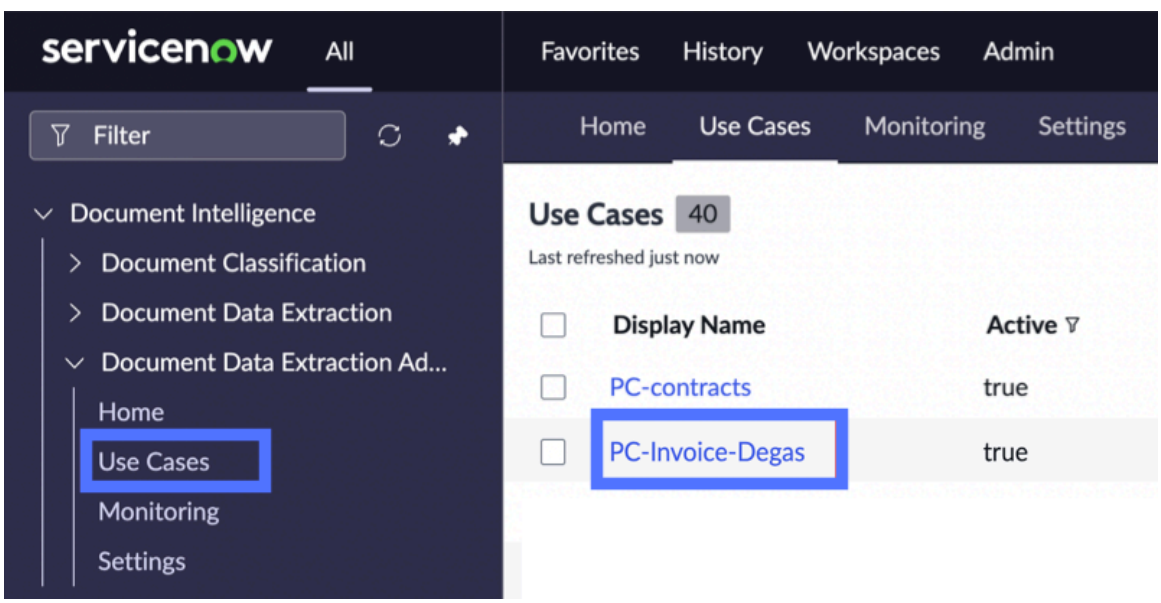
Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour créer une copie d'un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Procédure

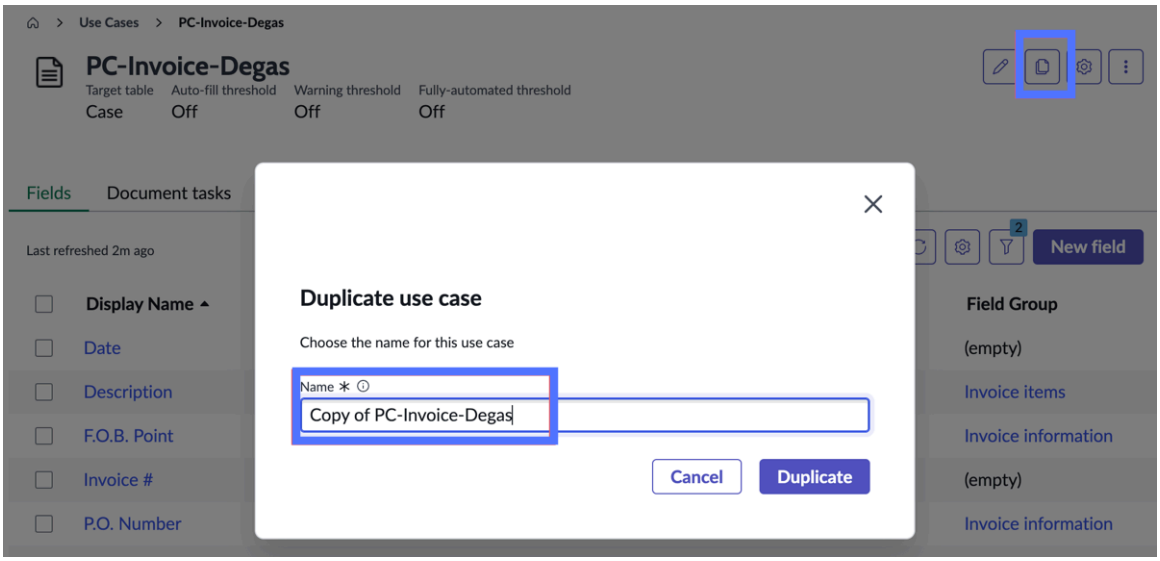
1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez copier.



3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône).
4. Dans la zone Dupliquer le cas d'utilisation, tapez un nom pour le nouveau cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Dupliquer**.

Résultats

Le cas d'utilisation dupliqué est affiché dans la liste des cas d'utilisation.

Exporter un cas d'utilisation d'extraction de document

Exportez un cas d'utilisation d'extraction de document pour l'utiliser dans une autre ServiceNow instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour ajouter un cas d'utilisation d'extraction de document à un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Le ou les ensembles de mises à jour sont automatiquement créés et définis sur « Terminé » en arrière-plan. Ce processus prend plusieurs minutes. Le ou les ensembles de mises à jour résultants ne doivent pas être définis manuellement sur « Terminé » ou exportés avant la fin de la tâche d'arrière-plan.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez exporter.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Options (icône ⋮), puis Ajouter **à l'ensemble de mises à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Ajouter pour mettre à jour l'ensemble**.
   Le cas d'utilisation est ajouté à un ensemble de mises à jour système.
5. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
6. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez ajouté.
7. Sur le formulaire d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter au format XML** sous Liens connexes.

Importer un cas d'utilisation d'extraction de document

Importez un cas d'utilisation d'extraction de document à utiliser dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Les ensembles de mise à jour pour un cas d'utilisation d'extraction de document sont téléchargés en fonction des étapes indiquées à la rubrique Exporter un cas d'utilisation d'extraction de document.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour importer un cas d'utilisation d'extraction de document avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir de XML**.
3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l'enregistrement de l'ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   Il peut y avoir quelques erreurs pour sys_di_extracted_values, indiquant Impossible de trouver un enregistrement dans sys_di_image pour l'image de colonne référencée dans cette mise à jour.

   Cette erreur est due au fait que ces valeurs extraites sont vides et n'ont pas de di_image.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S'il n'y a pas d'autres erreurs, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats

Le cas d'utilisation est importé dans l'instance et apparaît dans la liste des cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un cas d'utilisation d'extraction de document

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Options (icône ), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est supprimé, ainsi que les champs, groupes de champs, intégrations, flux et modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Configurer les cas d'utilisation de classification de documents

Un cas d'utilisation de classification de documents est un ensemble de catégories utilisées pour classer vos documents et leurs pages individuelles. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes (classes), ainsi que de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Vue d'ensemble des cas d'utilisation de classification de documents

Dans un cas d'utilisation de classification de document, vous définissez les classes ou les catégories que vous souhaitez que l'IA détecte et applique à un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les classes à appliquer et l'emplacement où les résultats du traitement des documents sont stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents d'identité, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Documents d'identité ». Ensuite, ajoutez des classes pour les passeports, les permis de conduire, les cartes d'identité militaires, etc., pour indiquer le type de documents en cours de traitement.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation de classification de document, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans des tâches de document.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créez des classes de documents à l'aide de champs.

   Définissez les classes ou les catégories que l'IA apprendra à détecter et à appliquer aux documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Formez le cas d'utilisation.

   Lancez une tâche de formation pour fournir des entrées utilisateur à l'IA à partir des tâches de documents terminées pour une amélioration continue.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour classer des documents et leurs pages individuelles, l'IA tire les leçons des commentaires et continue de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation de classification de document

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour commencer à définir les classes ou les catégories que vous souhaitez appliquer à un type de document ou à des pages du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de cas d'utilisation

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du cas d'utilisation tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type de document	Type de document à traiter pour le cas d'utilisation.
Configuration du document	Configuration du document à traiter pour le cas d'utilisation.
Seuil de remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les classes (champs) uniquement si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez. Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de Intelligence documentaire travail, et le mode recommandation est disponible pour extraire ces champs. Ce champ n'est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.
Seuil entièrement automatisé	Seuil de score de confiance pour les classifications de documents, qui permet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'automatiser entièrement une tâche de document en mode Entièrement automatisé (traitement direct).
Seuil d'avertissement	IntelDoc Affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez. Ce champ n'est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un cas d'utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs pour créer des classes de documents. Ensuite, formez le cas d'utilisation.

Créer une classe de documents

Créez des champs dans le cadre de votre cas d'utilisation de classification de documents. Intelligence documentaire utilise les champs pour définir les classes ou les catégories à appliquer aux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définir un nouveau champ

Champ	Description
Nom d'affichage	Le nom de la classe tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ (classe).
Type	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Sélectionnez du texte.

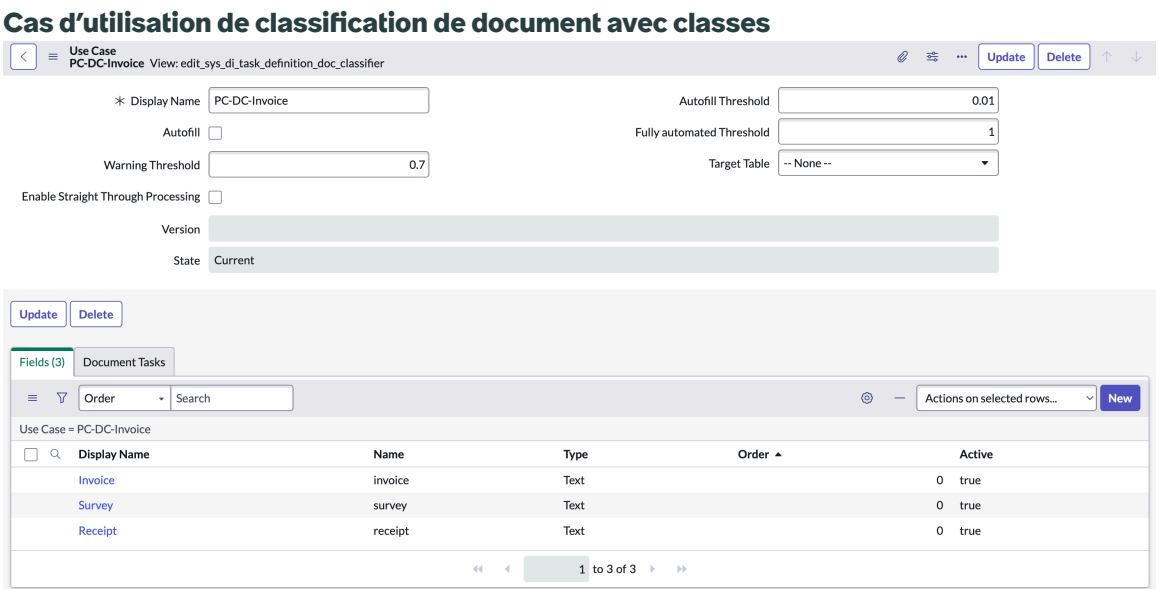
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer si la classe est utilisée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le système a ajouté le nouveau champ de classe à la liste Champs associés au cas d'utilisation.



Former un cas d'utilisation

Formez le cas d'utilisation de classification de documents avec l'entrée de l'utilisateur à partir des tâches de documents terminées pour améliorer Intelligence documentaire les recommandations au fil du temps.

Avant de commencer

- Au moins une tâche de document révisée doit être associée au cas d'utilisation pour le former. Sur l'ensemble des tâches révisées, il doit y avoir au moins deux pièces jointes pour chaque type que vous avez défini dans votre cas d'utilisation.

  Commencez par créer une tâche de document et terminez-la à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail.

  Remarque :
  Vous ne serez pas en mesure de traiter la tâche tant que le cas d'utilisation n'est pas formé, mais vous pouvez la terminer en remplissant tous les champs et en la soumettant.

- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les cas d'utilisation de classification de documents ne commencent pas avec des modèles d'IA préformés. Il est donc important de former les modèles avec l'entrée de l'utilisateur à partir de tâches de documents terminées.

Traduction automatique

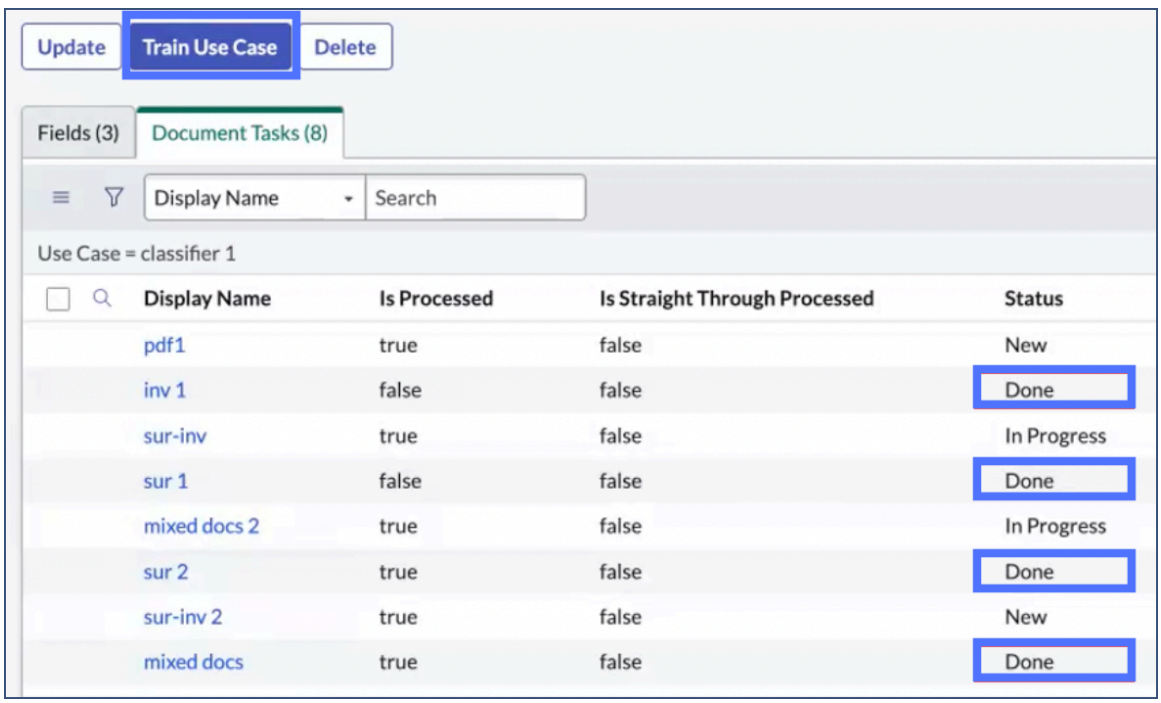
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour réduire la charge du serveur et minimiser les problèmes de performances, la limite par défaut pour la formation d'un cas d'utilisation est d'une fois tous les 30 jours.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Sélectionnez **Former le cas d'utilisation**.

   IntelDoc utilise les valeurs extraites des tâches de documents à l'état Terminé pour former le modèle.



Résultats
La tâche de formation du cas d'utilisation commence. Cette tâche peut prendre plusieurs heures.

Gérer les cas d'utilisation de classification de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos exigences de classification de documents.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation de classification de documents.

- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Exporter un cas d'utilisation de classification de document

Exportez un cas d'utilisation de classification de document pour l'utiliser dans une autre ServiceNow® instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour exporter un cas d'utilisation de classification de document vers un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Le ou les ensembles de mises à jour sont automatiquement créés et définis sur « Terminé » en arrière-plan. Ce processus prend plusieurs minutes. Le ou les ensembles de mises à jour résultants ne doivent pas être définis manuellement sur « Terminé » ou exportés avant la fin de la tâche d'arrière-plan.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts – Contexte**.
2. Copiez le script fourni ci-dessous et collez-le dans la zone **Exécuter le script** .

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "";
var TASK_BATCH_SIZE = 50;

var scopeToUpdateSet = {};
var taskDefinitionName = "";

function getTaskSuffix(taskBatchNum) {
  if (taskBatchNum != null) {
    return (
      " task " +
      ((taskBatchNum - 1) * TASK_BATCH_SIZE + 1) +
      "-" +
      taskBatchNum * TASK_BATCH_SIZE
    );
  } else {
    return "";
  }
}

function createUpdateSet(taskBatchNum) {
  var taskSuffix = getTaskSuffix(taskBatchNum);
  var globalNameSuffix = " global update set" + taskSuffix;
  var docintelNameSuffix = " docintel update set" + taskSuffix;
  var globalKey = "global" + taskSuffix;
  var docintelKey = "19b40605edae411005e8007f82757635" + taskSuffix;

  // Create a new global update set
  var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  globalUpdateSetGR.initialize();
  globalUpdateSetGR.name = taskDefinitionName + globalNameSuffix;
  globalUpdateSetGR.application = "global";
  var globalUpdateSetID = globalUpdateSetGR.insert();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  scopeToUpdateSet[globalKey] = globalUpdateSetID;
  // Create a new DocIntel scope update set
  var updateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  updateSetGR.initialize();
  updateSetGR.name = taskDefinitionName + docintelNameSuffix;
  updateSetGR.application = "19b40605edae411005e8007f82757635";
  updateSetGR.parent = globalUpdateSetGR.sys_id;
  var updateSetID = updateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[docintelKey] = updateSetID;
}

function saveToUpdateSet(glideRecord, taskCount) {
  var gum;
  var scope = String(glideRecord.sys_scope || "global");
  if (scope !== "global" && scope !== "19b40605edae411005e8007f82757635") {
    gs.info("unknown scope: " + scope + "|" + glideRecord.getDisplayValue());
    return;
  }

  var taskBatchNum = taskCount ? Math.ceil(taskCount / TASK_BATCH_SIZE) : null;
  var updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  if (!updateSetSysId) {
    createUpdateSet(taskBatchNum);
    updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  }

  try {
    gum = new GlideUpdateManager2(updateSetSysId);
  } catch (e) {
    var gus = new GlideUpdateSet();
    gus.set(updateSetSysId);
    gum = new GlideUpdateManager2();
  }
  gum.saveRecord(glideRecord);
}

function exportTaskDefinition(taskDefinitionId) {
 var currentUpdateSetSysId = gs.getPreference("sys_update_set");
 // Get task definition
 var taskDefinitionGR = new GlideRecord("di_task_definition");
 if (!taskDefinitionGR.get(taskDefinitionId)) {
 gs.info("task definition not found.");
 return;
 }

taskDefinitionName = taskDefinitionGR.getValue("display_name");
 createUpdateSet(null);

 //Push records into the current update set
 // Task Definition
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR);
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_ocr.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_training.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_prediction.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(
 taskDefinitionGR.ml_definition_pdf_preprocessing.getRefRecord()
 );
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// KeyGroups
var keyGroupGR = new GlideRecord("di_key_group");
keyGroupGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
keyGroupGR.query();
while (keyGroupGR.next()) {
saveToUpdateSet(keyGroupGR);
}

// Keys
var keyGR = new GlideRecord("di_key");
keyGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
keyGR.query();
while (keyGR.next()) {
saveToUpdateSet(keyGR);
}

// ML Solutions
var mlSolutionGR = new GlideRecord("ml_solution");
mlSolutionGR.addQuery("solution_name", "CONTAINS", taskDefinitionId);
mlSolutionGR.addQuery("active", true);
mlSolutionGR.query();
while (mlSolutionGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlSolutionGR);
// ML Model Artifacts
var mlModelArtifactGR = new GlideRecord("ml_model_artifact");
mlModelArtifactGR.addQuery("solution", mlSolutionGR.sys_id);
mlModelArtifactGR.query();
while (mlModelArtifactGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlModelArtifactGR);
}
// ML progress tracker
saveToUpdateSet(mlSolutionGR.progress_tracker.getRefRecord());
}

// Tasks
var taskCount = 0;

var taskGR = new GlideRecord("di_task");
taskGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
taskGR.query();
while (taskGR.next()) {
taskCount += 1;
saveToUpdateSet(taskGR, taskCount);
// PDFs
var pdfGR = new GlideRecord("di_pdf");
pdfGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
pdfGR.query();
while (pdfGR.next()) {
saveToUpdateSet(pdfGR, taskCount);
}
// Images
var imageGR = new GlideRecord("di_image");
imageGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
imageGR.query();
while (imageGR.next()) {
saveToUpdateSet(imageGR, taskCount);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// Candidate Scores
var candidateScoreGR = new GlideRecord("di_candidate_score");
candidateScoreGR.addQuery("image", imageGR.sys_id);
candidateScoreGR.query();
while (candidateScoreGR.next()) {
saveToUpdateSet(candidateScoreGR, taskCount);
}
}
// Extracted Values
var extractedValueGR = new GlideRecord("di_extracted_value");
extractedValueGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
extractedValueGR.query();
while (extractedValueGR.next()) {
saveToUpdateSet(extractedValueGR, taskCount);
}
// Prediction Inputs
var predictionInputGR = new GlideRecord("di_prediction_input");
predictionInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
predictionInputGR.query();
while (predictionInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(predictionInputGR, taskCount);
}

// Training Inputs
var trainingInputGR = new GlideRecord("di_training_input");
trainingInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
trainingInputGR.query();
while (trainingInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(trainingInputGR, taskCount);
}
}

// Reset current update set
new GlideUpdateSet().set(currentUpdateSetSysId);

// Mark as completed
for (var updateSetKey in scopeToUpdateSet) {
var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
globalUpdateSetGR.get(scopeToUpdateSet[updateSetKey]);
globalUpdateSetGR.setValue("state", "complete");
globalUpdateSetGR.update();
}
}

exportTaskDefinition(TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID);
```

3. Ouvrir l'instance dans un nouvel onglet de navigateur et accéder à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
4. Ouvrez le cas d'utilisation que vous souhaitez exporter.
5. Copiez le sys_id à partir de l'URL.

   Par exemple, copiez `fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26` à partir de l'URL suivante :

   https://instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=sys_di_task_definition.do?sys_id=fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26sysparm_view=edit_sys_di_task_definition_doc_classifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :

Pour obtenir l'URL, sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) et sélectionnez **Copier l'URL**.

6. Dans l'onglet **Scripts - Arrière-plan** , collez le sys_id de la première ligne de la variable `TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID` .

   Par exemple, la ligne du script doit ressembler à la ligne suivante :

   ```
   var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = « 9f426b878749e110ba3540809bbb35a6 » ;
   ```

7. Sélectionnez **Exécuter le script** pour exécuter le script d'arrière-plan dans le champ d'application global.

   L'exécution de ce script peut prendre plusieurs minutes.

8. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.

   Vous pouvez voir plusieurs ensembles de mises à jour avec des noms commençant par le nom du cas d'utilisation.

9. Sélectionnez chaque ensemble de mises à jour dont le nom contient « ensemble de mises à jour global » et « tâche d'ensemble de mises à jour global x-y », puis sélectionnez **Exporter le lot d'ensemble de mises à jour au format XML** dans les liens connexes pour télécharger les fichiers XML.

Remarque :

Dans le nom « tâche d'ensemble de mises à jour global x-y », x-y fait référence à une série de tâches qui font partie de l'ensemble de mises à jour. Par exemple, si vous avez 100 tâches de documents, vous trouverez deux ensembles de mises à jour par lots, l'un avec « Tâche d'ensemble de mises à jour global 1-50 » dans le nom et l'autre avec « Tâche d'ensemble de mises à jour global 51-100 ».

Résultats

Le cas d'utilisation est exporté vers votre ordinateur sous forme de fichiers XML.

Que faire ensuite

Après avoir exporté un cas d'utilisation, importez-le pour l'utiliser dans votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Importer un cas d'utilisation de classification de document.

Importer un cas d'utilisation de classification de document

Importez un cas d'utilisation de classification de document à utiliser dans votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

- Les ensembles de mises à jour pour un cas d'utilisation de classification de documents sont téléchargés en fonction des étapes indiquées à la rubrique Exporter un cas d'utilisation de classification de document.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version familiale et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation de cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Si le cas d'utilisation de classification de document que vous importez a une intégration avec un cas d'utilisation d'extraction de document, importez d'abord le cas d'utilisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’extraction de document connexe afin que le workflow fonctionne correctement. Pour plus d'informations, consultez Importer un cas d’utilisation d’extraction de document.

- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour importer un cas d’utilisation de classification de document avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d’apprentissage machine (ML) connexes.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir de XML**.
3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l’enregistrement de l’ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l’ensemble de mises à jour**.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S’il n’y a pas d’erreur, sélectionnez **Valider l’ensemble de mises à jour**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats

Le cas d’utilisation est importé dans l’instance et apparaît dans la liste des cas d’utilisation.

Supprimer un cas d’utilisation de classification de document

Supprimez un cas d’utilisation lorsqu’il n’est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d’affichage du cas d’utilisation que vous souhaitez supprimer.
3. Sur l’écran du cas d’utilisation, sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

Le cas d’utilisation est supprimé avec les champs connexes, les groupes de champs, les intégrations, les flux et les modèles d’apprentissage machine (ML). La suppression des enregistrements connexes peut déclencher leurs propres suppressions connexes.

Gérer les valeurs de champ

Affichez les valeurs de champ collectées à partir de vos tâches de documents traitées. Examinez les valeurs et ajoutez des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois votre tâche de document terminée, les données ou classifications extraites apparaissent dans la liste Valeurs de champ. Le formulaire de valeur de champ inclut plus d'informations sur la valeur.

Procédure
1. Pour les champs d'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Valeurs de champ**.

   Pour les champs ou classes de classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Valeurs de champ**.
2. Sélectionnez le nom de la valeur (données).
3. Sur le formulaire, examinez les champs.

Champ	Description
Données	Valeur du champ extraite du document.
Est examiné	Indique si cette valeur de champ a été révisée par un utilisateur.
ID du candidat (ID de recommandation)	ID du système interne pour la recommandation sélectionnée.
index	Pour les champs qui font partie d'un groupe de champs, : ordre de la valeur du champ par rapport aux autres valeurs de champ du même champ. Pour les champs réguliers, l'index est toujours de 0.
Correspondance exacte du candidat (recommandation)	Indique si la valeur du champ correspond exactement à la recommandation principale de l'IA.
Champ	Champ du cas d'utilisation auquel la valeur appartient.
Classement du candidat (recommandation)	Classement que l'IA a affecté à la recommandation sélectionnée.
Est marqué	Si un utilisateur a marqué cette valeur de champ dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Tâche de document	Tâche de document avec le document joint dont la valeur des données a été extraite.
Disponibilité	Indique si cette valeur de champ était disponible ou manquante dans le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Frappes	Nombre de frappes clavier nécessaires pour extraire cette valeur de champ.
Enregistrement cible	Enregistrement dans lequel la valeur de champ est utilisée.
Métadonnées	Métadonnées associées à la valeur de champ.
Table cible	Table qui stocke les valeurs de champ.
Domaine	Domaine lié à cette valeur de champ. Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications

Étendre les options à Intelligence documentaire d'autres ServiceNow applications. D'autres applications peuvent tirer parti de la classification et de l'extraction de documents à l'aide Intelligence documentairede .

Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé

Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de document ou l'extraction de valeur. Les intégrations peuvent être utilisées pour configurer rapidement des flux avec d'autres applications.

Avant de commencer

- Vous devez d'abord ajouter une table cible à votre cas d'utilisation avant de créer une intégration.
- La table cible doit être lisible et accessible en écriture. Assurez-vous que les cases **Peut lire** et **Peut mettre à jour** sont cochées dans l'onglet Accès à l'application de l'enregistrement de la table cible. Pour plus d'informations, consultez Create a table .
- Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez des points d'intégration pour votre Intelligence documentaire solution. Deux points d'intégration sont fournis pour les cas d'utilisation d'extraction de données : un pour créer et traiter Intelligence documentaire automatiquement des tâches de documents, et un pour propager automatiquement les valeurs de champ vers une autre application lorsque l'extraction a été terminée dans Intelligence documentaire. Pour les cas d'utilisation de classification de documents, il existe également un point d'intégration à mapper à un cas d'utilisation d'extraction de données.

Traduction automatique

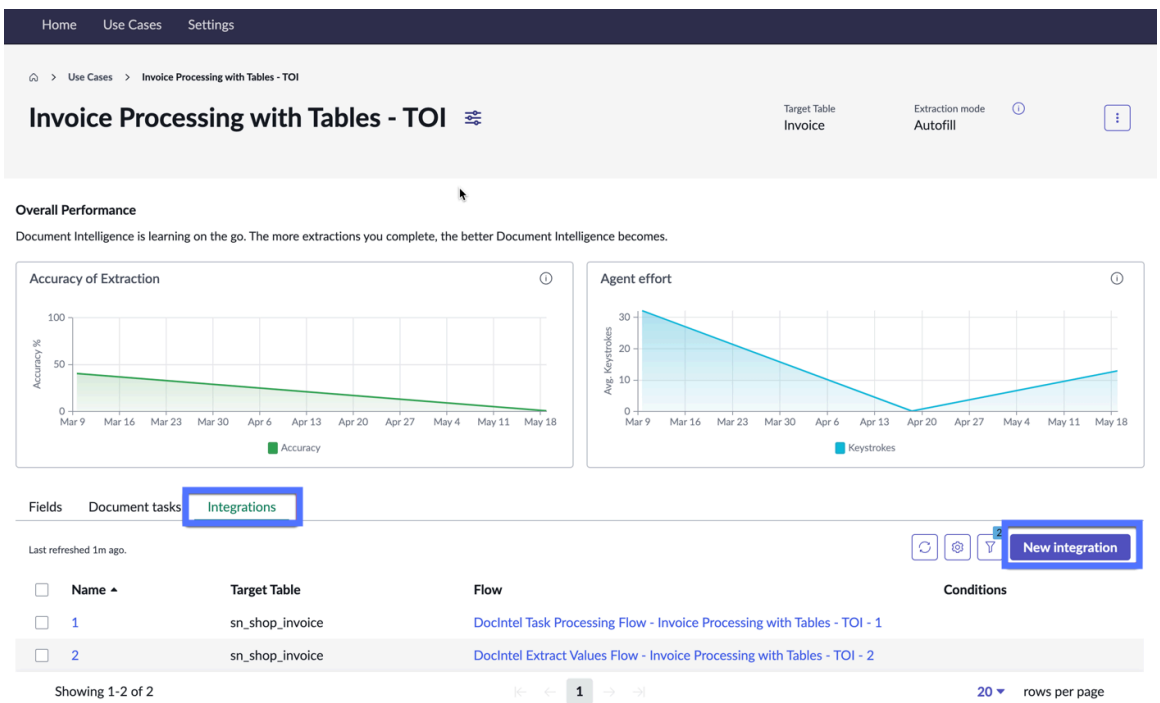
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour intégrer un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
   b. Pour intégrer un cas d'utilisation de classification de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation pour lequel vous souhaitez configurer des points d'intégration.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

   a. Pour un cas d'utilisation d'extraction de données, accédez à l'onglet **Intégrations** et sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

      Si vous avez déjà défini une ou plusieurs intégrations et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle intégration**.



   b. Pour un cas d'utilisation de classification de document, accédez à l'onglet **Configurations d'intégration** et sélectionnez **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ pour l'extraction de données	Champ pour la classification de documents	Description
Donnez un nom à votre intégration.	Nom	Nom de l'intégration.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation	Cas d'utilisation à utiliser pour la tâche d'intégration.
D'où voulez-vous extraire les documents et où voulez-vous stocker les données extraites ?	Table cible	Table à partir de laquelle recevoir ou envoyer des données. **Remarque :** La table cible est extraite du cas d'utilisation.
Quel type d'intégrations voulez-vous définir ?	Type	Pour les cas d'utilisation d'extraction de données et de classification de documents, les options incluent **Traiter la tâche** ou **Extraire les valeurs**. Les cas d'utilisation de classification de documents disposent également d'une option **Mapper vers le cas d'utilisation d'extraction de données de document** . Le type **de tâche de processus** crée un point d'intégration pour créer et traiter IntelDoc automatiquement les tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques qui se produisent dans la table cible. Le type **Extraire les valeurs** crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction a été terminée (IntelDoc c'est-à-dire lorsque l'état de la tâche de document passe à Terminé). Le type **de cas d'utilisation Mapper vers l'extraction de données de document** crée un point d'intégration qui permet à une valeur de classification de document traitée de créer automatiquement une nouvelle tâche d'extraction de données.
Conditions		Filtres utilisés pour sélectionner certains champs à utiliser comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration. Traiter la tâche uniquement.
Créer un flux		Sélectionnez cette option pour créer un flux Flow Designer pour cette intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

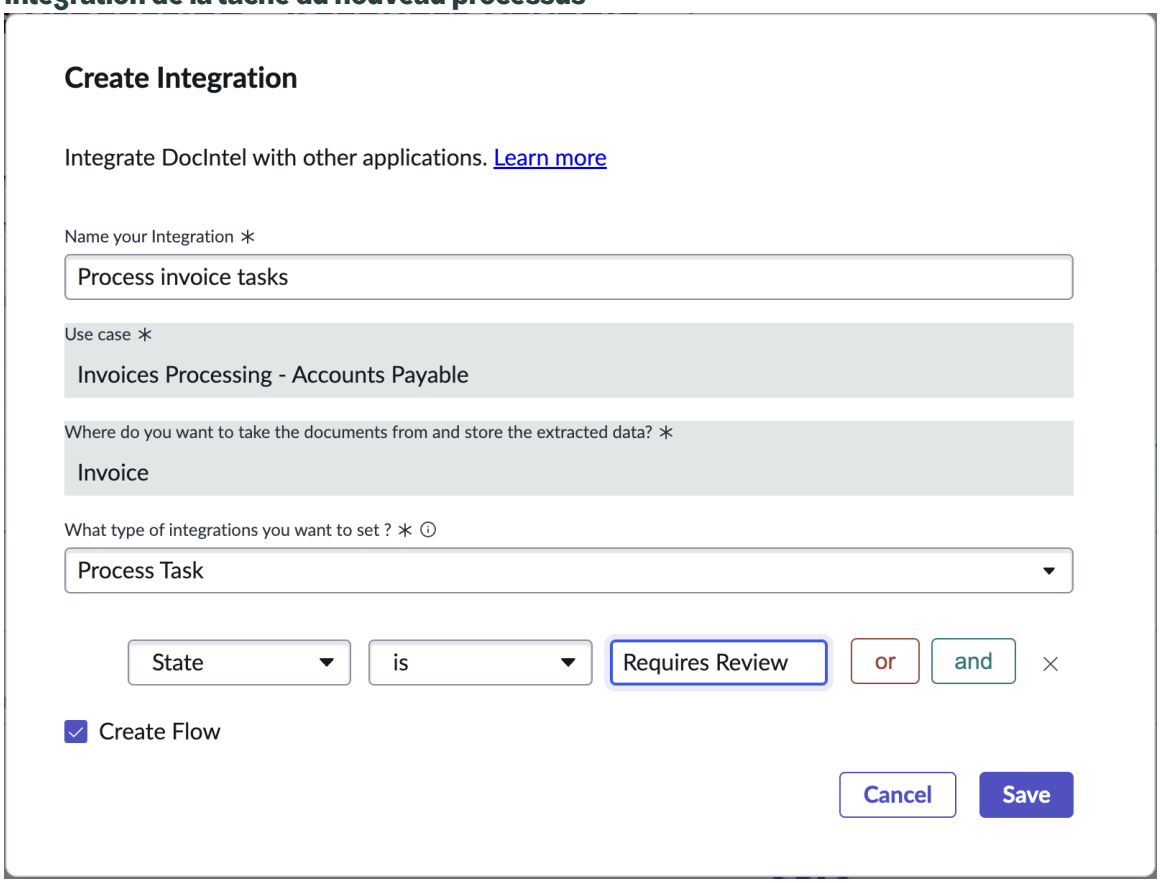
Champ pour l'extraction de données	Champ pour la classification de documents	Description
		Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous envisagez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   a. Pour l'extraction de données, sélectionnez **Enregistrer**.
   b. Pour la classification des documents, sélectionnez **Soumettre**.

Example: Intégration

Les images suivantes montrent deux exemples d'intégrations. La première image est une intégration de tâches de processus qui se déclenche lorsqu'un enregistrement doit être examiné. La deuxième image est une intégration Extraire les valeurs qui peut automatiquement envoyer les champs extraits à la table des factures.

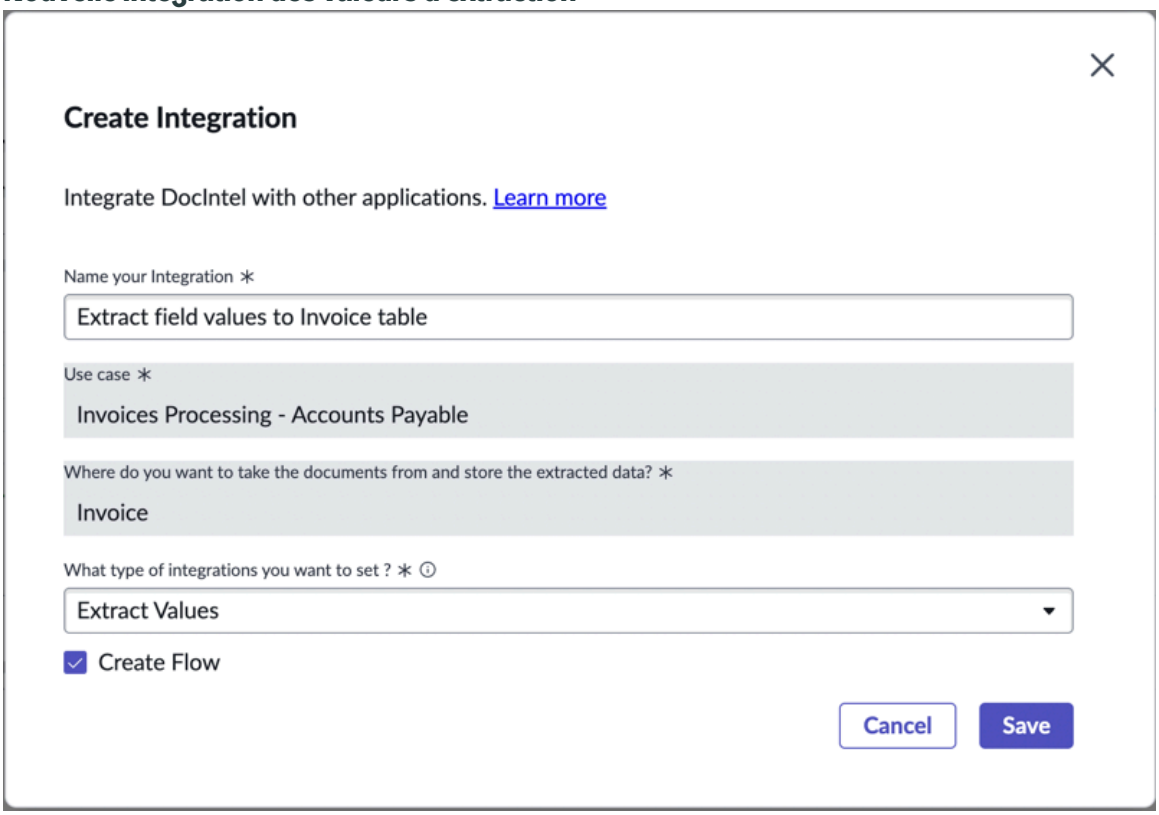
Intégration de la tâche du nouveau processus



Traduction automatique

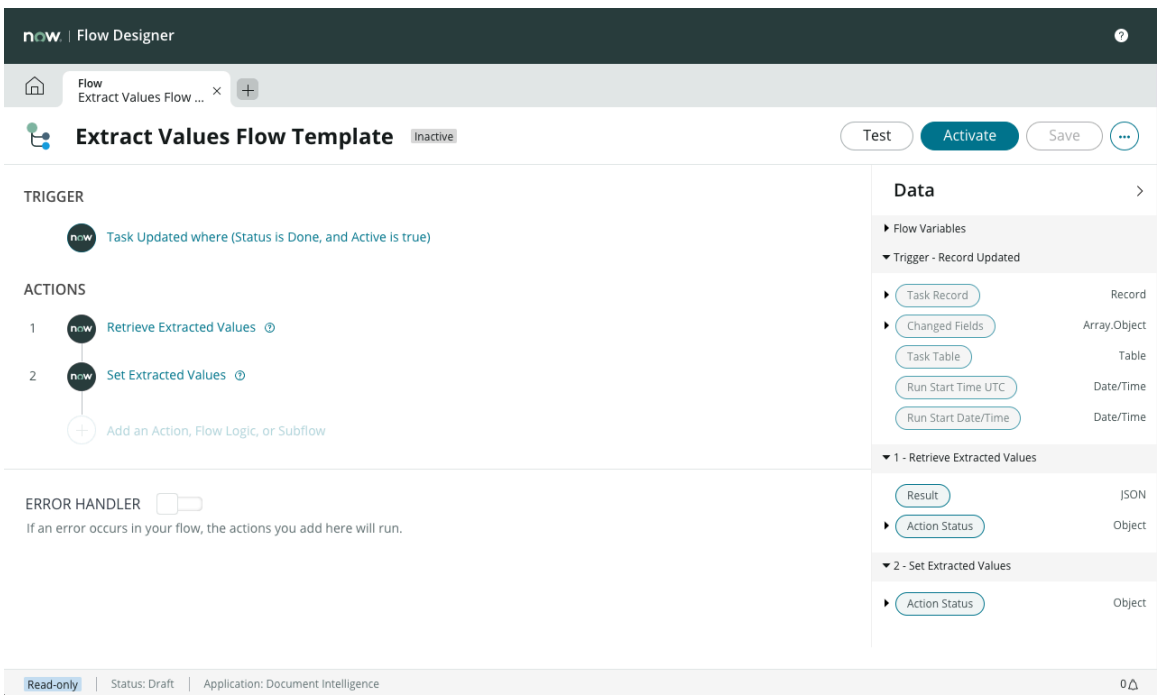
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelle intégration des valeurs d'extraction



Que faire ensuite

Si vous avez choisi de créer un flux, terminez l'activation dans Studio de workflow.



Pour plus d'informations, consultez Création de flux dans Flow Designer.

Intégrer à Gestion du service client

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Gestion du service client (CSM). Extrayez les informations pertinentes des pièces jointes aux e-mails et aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tickets, telles que les numéros de carte de crédit ou les adresses des clients, et ajoutez ces informations aux tickets.

Les agents peuvent examiner les valeurs des champs extraits et apporter les corrections nécessaires en accédant à l'interface Intelligence documentaire directement à partir du ticket. À partir de cette interface, les agents peuvent confirmer les valeurs correctes, corriger les valeurs incorrectes et continuer d'entraîner le modèle. Cette interaction Human In the Loop (HITL) de vérification des valeurs recommandées permet aux agents d'affiner le modèle et d'améliorer continuellement les performances.

Créez des cas d'utilisation qui identifient les informations à extraire des pièces jointes, telles que les factures, et ajoutent automatiquement ces informations aux champs de ticket, en fonction de la configuration. Les étiquettes identifient les champs extraits sur le formulaire de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire pour CSM .

Fonctionnement Intelligence documentaire avec CSM

Lorsqu'un ticket est créé, la Intelligence documentaire fonctionnalité CSM vérifie pour voir :

- Si le ticket comporte une ou plusieurs pièces jointes
- Si les types de pièces jointes sont spécifiés dans la propriété système sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Si le boîtier répond à ces exigences, la fonctionnalité :

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et les filtres du cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, de l'sys_id de chaque pièce jointe et de la référence de ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- Définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction dans le cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé (traitement direct), les valeurs de champ extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs de champ dans l'interface Intelligence documentaire .

Activer Intelligence documentaire pour CSM

Définissez les propriétés système et activez les flux requis pour activer Intelligence documentaire CSM.

Consultez Document Intelligence for Customer Service .

Intégration à Opérations des services financiers

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Opérations des services financiers (FSO).

Intelligence documentaire l'intégration avec FSO permet à l'apprentissage machine (ML) d'aider à automatiser rapidement le traitement des documents et à extraire avec précision les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations des documents. Les administrateurs peuvent s'intégrer Intelligence documentaire davantage au FSO Processeur de document pour permettre aux utilisateurs d'extraire et de stocker les champs d'un document.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire pour FSO .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec FSO

Intelligence documentaire fonctionne comme Processeur de document suit :

- La création d'un type de document (sn_doc_processor_type) crée un enregistrement sur IntelDoc le cas d'utilisation (sys_di_task_definition)
- La création d'un attribut de document (sn_doc_processor_attribute) crée un enregistrement de IntelDoc champ (sys_di_key)
- La mise à jour de l'enregistrement d'attribut de document met à jour l'enregistrement de champ

La création d'une tâche de vérification de document (sn_doc_processor_verification_task) crée une tâche de IntelDoc document (sys_di_task) si elle répond aux exigences suivantes :

- La tâche de vérification des documents a « ocr_processing_needed » vérifié
- Un document est joint à la tâche de vérification de document
- La tâche de vérification de document affiche l'état « Soumis ».

Une fois la tâche de IntelDoc document terminée, les valeurs doivent être extraites dans la table Champs extraits (sn_doc_processor_extracted_value).

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans FSO Processeur de document.

Reportez-vous à la section Activer Intelligence documentaire pour FSO .

Intégrer à Opérations de comptes fournisseurs

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de document à Opérations de comptes fournisseurs (com.sn_ap_ic).

Opérations de comptes fournisseurs utilise les options de Intelligence documentaire pour extraire rapidement et avec précision des informations des documents de facture qui sont reçus en tant que pièces jointes d'e-mail, puis créer des enregistrements de factures dans l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Pour plus d'informations, consultez Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Fonctionnement Intelligence documentaire avec Opérations de comptes fournisseurs

IntelDoc pour Opérations de comptes fournisseurs extrait les informations requises des factures reçues sous forme de pièces jointes d'e-mail, crée des enregistrements de factures dans Gestion des comptes fournisseurs et ajoute les informations extraites dans les enregistrements de factures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Activer Intelligence documentaire pour Opérations de comptes fournisseurs

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans le module d'extension de l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Consultez Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Intégrer à Centre d'automatisation

Utilisez cette fonction Centre d'automatisation pour découvrir les possibilités d'automatiser le traitement des documents avec Intelligence documentaire.

Dans Centre d'automatisation, vous pouvez afficher des Intelligence documentaire mesures d'automatisation et découvrir des opportunités d'automatisation. Pour en savoir plus sur Centre d'automatisation, consultez Automation Center .

Utiliser Intelligence documentaire

Utilisez les tâches de documents pour traiter les documents à des fins de classification et d'extraction de données dans Intelligence documentaire.

Dans une tâche de document, vous chargez les documents d'une ou plusieurs pages que vous souhaitez traiter. Ensuite, IntelDoc traitez-les en détectant et en analysant le texte dans ces documents et en remplissant automatiquement ou en fournissant des recommandations pour renseigner les champs définis dans le cas d'utilisation.

Pour les tâches documentaires qui ne sont pas encore entièrement automatisées, la formation de l'IA IntelDoc est un élément important pour parvenir à une automatisation complète.

Traitez les tâches de documents comme suit :

1. Créer une tâche de document.
   a. Créez l'enregistrement de tâche.
   b. Traitez la tâche de document.
2. Terminer une tâche de document.
   a. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour former l'IA.
   b. Soumettez la tâche de document.

Créer une tâche de document

Créez une tâche de document et chargez des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF pour commencer à extraire du texte ou à classer des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.creation_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des étapes manuelles pour créer une tâche de document. Si vous avez des intégrations configurées avec d'autres workflows, cette tâche peut être automatisée. Consultez Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications.

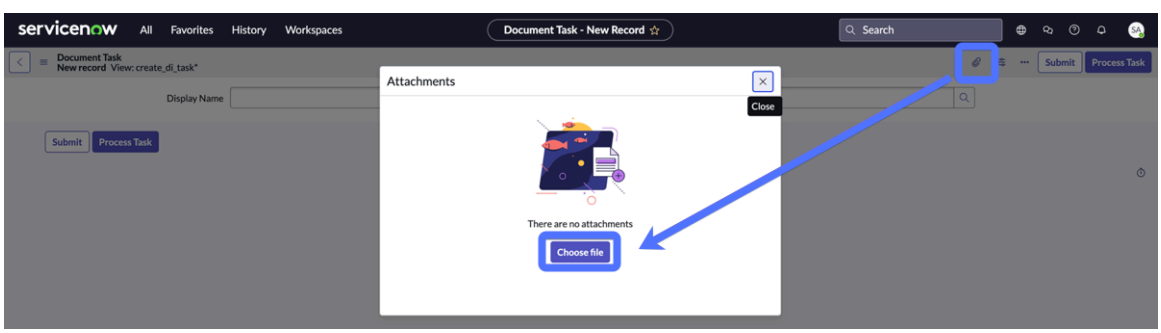
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Créer une tâche de document**.
   - Pour créer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Créer une tâche de document**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de tâche de document

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom associé à ce cas d'utilisation. Par exemple, PO-1.
Cas d'utilisation	Cas d'utilisation créé pour ce type de document.

3. Sélectionnez l'icône **Gérer les pièces jointes** et sélectionnez le document que vous souhaitez charger pour traitement.



4. Sélectionnez **Tâche de processus**.

   Intelligence documentaire Analyse le document et extrait les données ou les classes pour les champs définis dans le cas d'utilisation.

Que faire ensuite

Recherchez la tâche de document dans la liste de tâches de document. Une fois que le champ **Est traité** a pris la valeur Vrai, Intelligence documentaire l'analyse du document est terminée. Vous pouvez procéder à l'achèvement de la tâche de document, ce qui permet de former l'IA par votre entrée ou votre examen des champs extraits.

Terminer une tâche de document

Une fois le traitement de la tâche de document terminé, terminez la tâche en fournissant une entrée ou une révision pour former l'IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

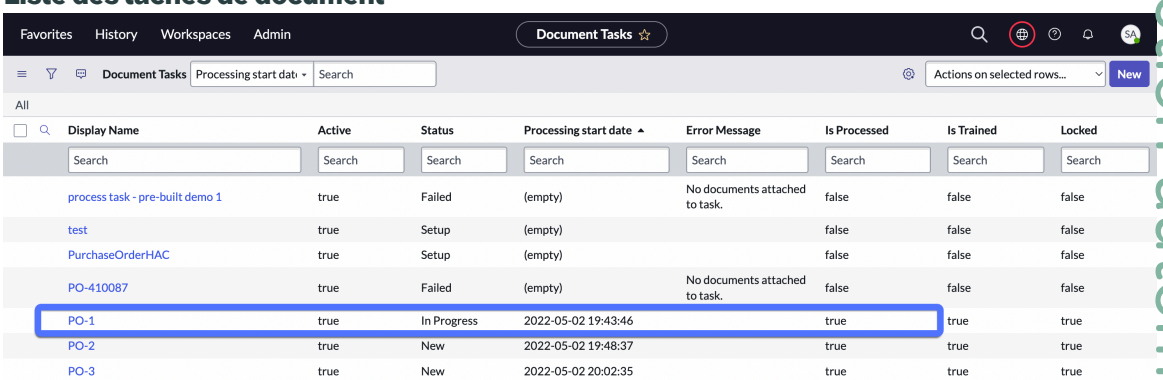
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour effectuer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Tâches de document**.
   - Pour terminer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Tâches de document**.
2. Examinez la liste des tâches de document et assurez-vous que le champ Est traité de la tâche de document est défini sur vrai.

   L'image suivante montre la liste des tâches de documents. Le champ Est traité pour la tâche de bon de commande 1 est vrai, ce qui indique que la tâche a été traitée et est disponible pour l'entrée de l'utilisateur.

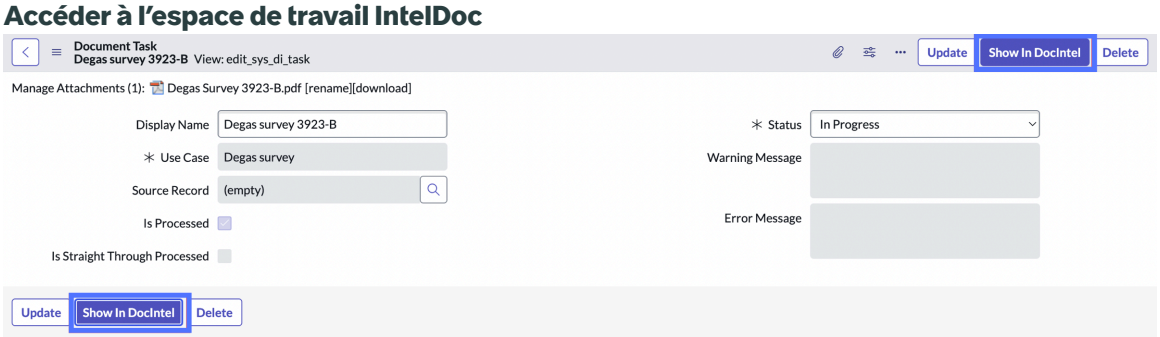
   Si l'état apparaît comme Configuration, accédez à l'enregistrement de tâche de document et sélectionnez **Traiter la tâche**.

Liste des tâches de document



3. Sélectionnez la tâche de document traitée.
4. Sélectionnez **Afficher dans IntelDoc**.
   L'image suivante montre comment accéder à l'espace de travail pour l'extraction Intelligence documentaire des données.

Accéder à l'espace de travail IntelDoc



   L'espace Intelligence documentaire de travail s'ouvre dans un nouvel onglet.
5. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les champs du document et sélectionner les recommandations appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apprendre à utiliser le Intelligence documentaire espace de travail pour extraire des champs.

Apprendre à utiliser le Intelligence documentaire espace de travail pour classer les documents.

6. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer la tâche de document.

Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace de travail pour l'extraction de champs, la Intelligence documentaire recherche de recommandations, le marquage des champs et l'identification des champs manquants pour effectuer des tâches de documents.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement l'extraction de texte.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez efficacement les recommandations de l'IA et confirmez le texte extrait de votre document.
- Marquez les champs, identifiez les champs manquants et examinez les champs en attente.

Pour commencer avec l'espace de Intelligence documentaire travail :

- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation d'extraction de données de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

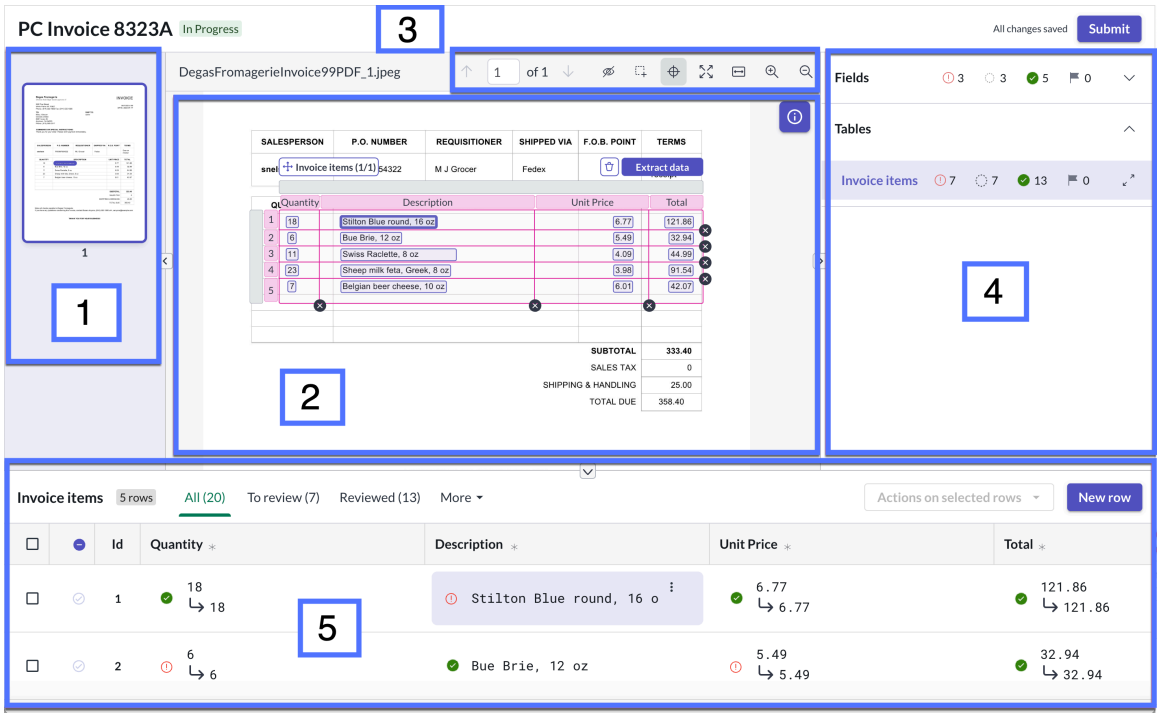
L'illustration suivante montre l'espace Intelligence documentaire de travail d'une tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d'image du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 : panneau des champs de document
- 5 - Panneau de table

Remarque :
Dans cette vue, le panneau des champs du document est développé afin que les champs soient visibles.

Traduction automatique

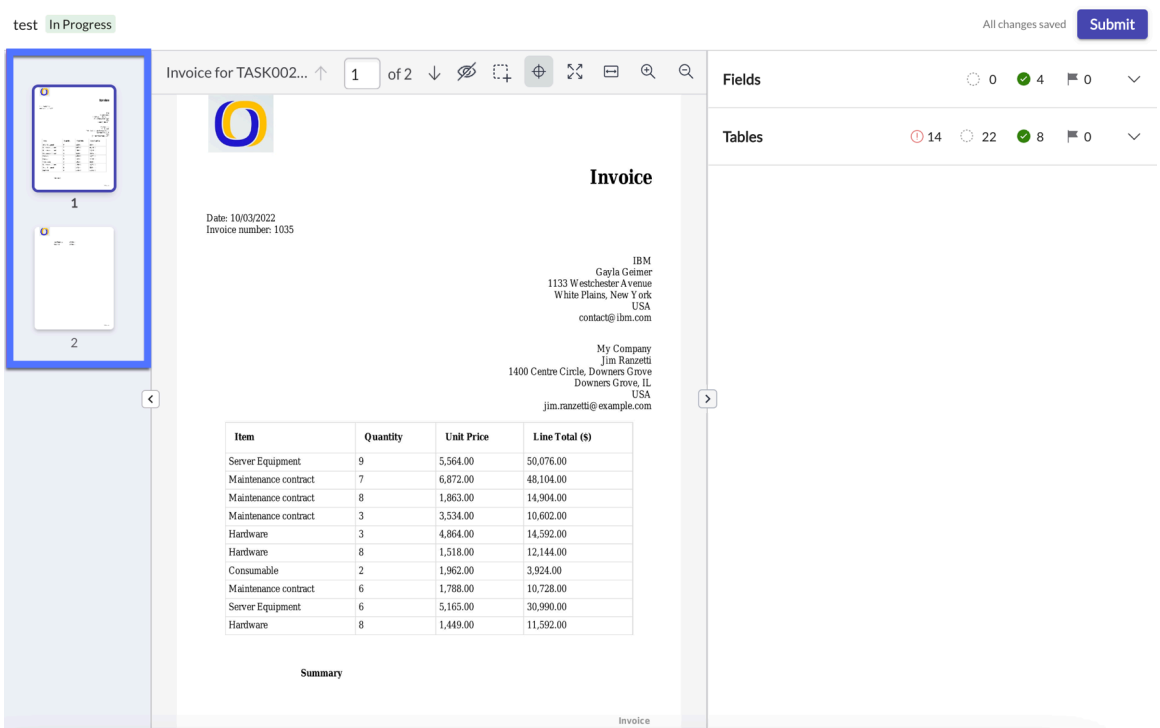
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un document de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau des champs du document.

L'image suivante montre un document de deux pages dans le panneau de miniatures.



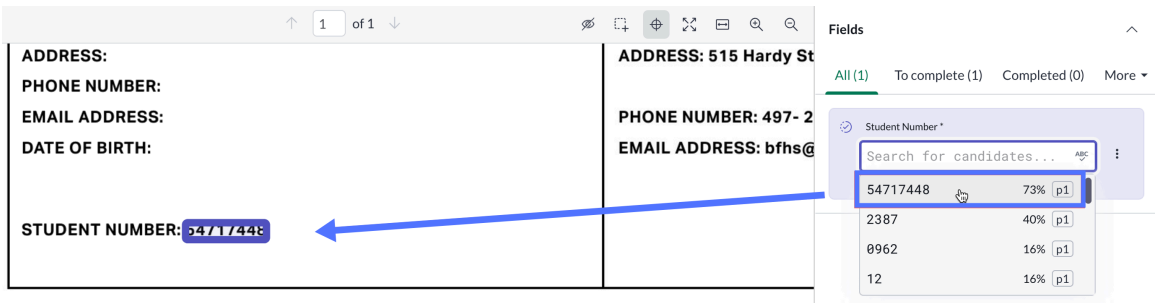
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau d'image de document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans les champs du panneau des champs de document, elles sont mises en surbrillance dans le panneau d'image de document pour vous aider à sélectionner la bonne option.



Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour l'extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin. Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

L'illustration suivante montre les contrôles de document.



Panneau des champs de document

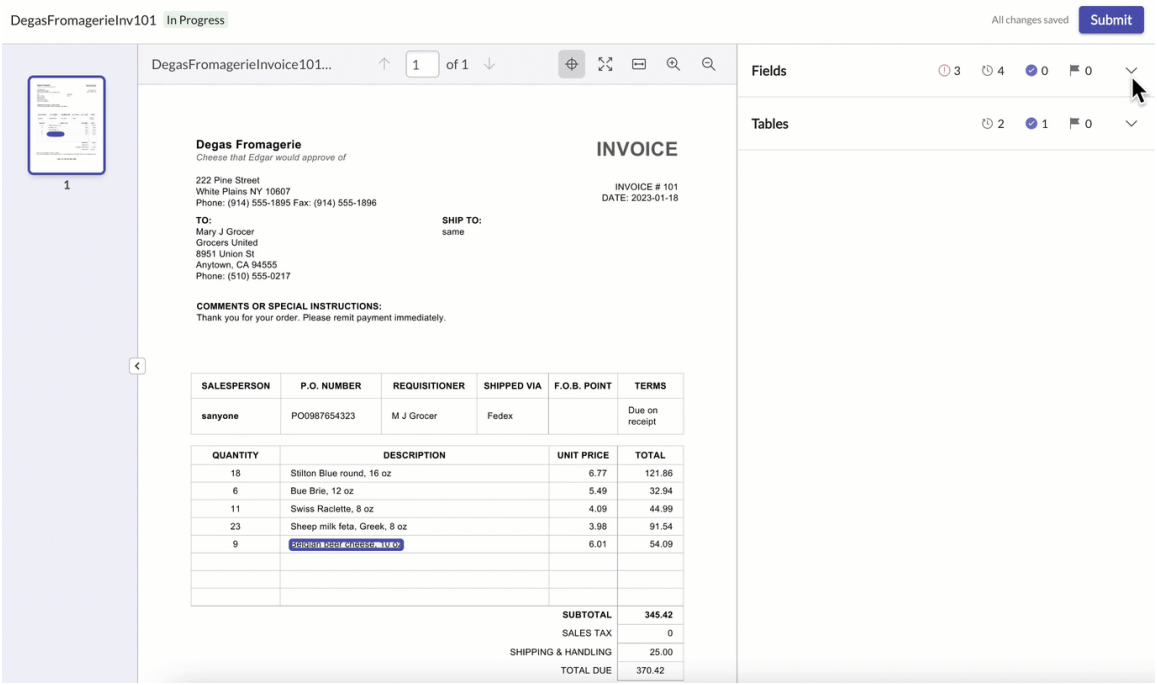
Le panneau des champs de document vous permet d'ouvrir des éléments pour examen, y compris d'afficher les recommandations de l'IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

L'illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau des champs de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

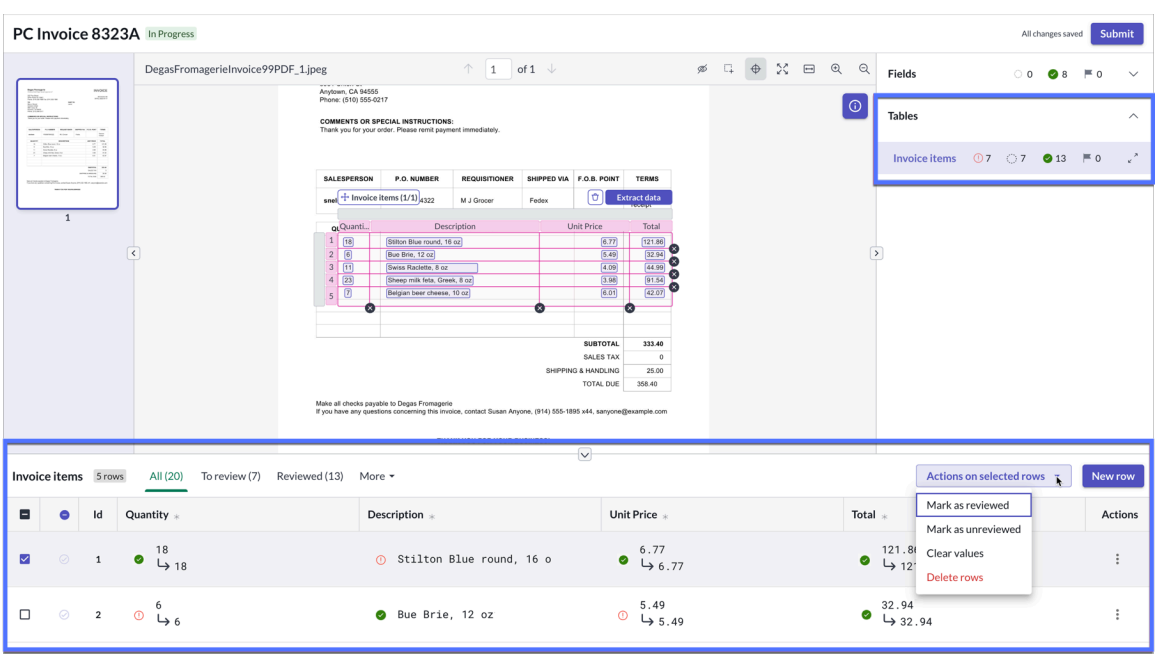


Panneau de table

Le panneau de table vous permet d'ouvrir des lignes de table pour examen, y compris d'afficher les recommandations de l'IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. D'autres contrôles de table vous permettent d'insérer des lignes et de redimensionner des colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque dans l'en-tête de colonne indique un champ obligatoire.

L'illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau de table.



Extraire les champs uniques

Extrayez les champs de texte et de numéro de votre document dans le panneau des champs du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez les étapes suivantes pour extraire des champs uniques d'un document.

Si les champs sont déjà renseignés automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou ajuster les champs si nécessaire.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser l'outil de dessin pour extraire facilement des champs directement sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
3. Commencez à saisir dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

   La recommandation affichant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

   Conseil :
   Lorsque vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, filtrez ou marquez les recommandations
   - Pour filtrer la liste afin d'afficher uniquement une recommandation qui correspond exactement à ce que vous saisissez, sélectionnez l'icône du mode de correspondance exacte ( ) dans le champ.
   - Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu des options de champ (icône de).
   - Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquant dans le document** dans le menu des options de champ. Pour annuler, sélectionnez l'icône **Modifier** (icône) dans le champ.

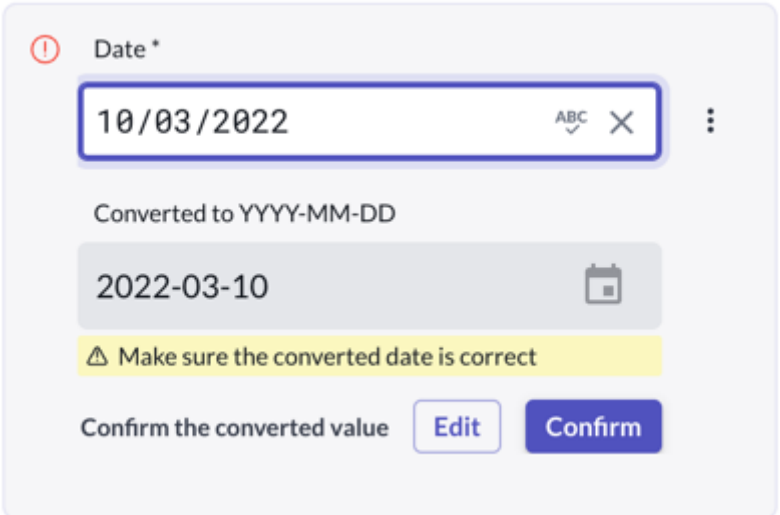
   Le champ est marqué comme terminé lorsque vous passez au champ suivant.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, confirmez ou corrigez les conversions de valeurs de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Consultez Normalisation des données.

   Lorsque la valeur extraite est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprète comme défini dans la configuration du champ. Une note vous invite à confirmer ou à modifier la valeur convertie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Confirmer** dans le champ de la valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
- Sélectionnez **Modifier**, saisissez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

Extraire les champs de cases à cocher

Extrayez les champs de case à cocher de votre document dans le panneau des champs du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour extraire les champs de case à cocher d'un document, procédez comme suit.

Si les champs des cases à cocher sont déjà renseignés automatiquement, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'ils sont corrects ou ajuster les champs si nécessaire.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
   Une liste de cases à cocher s'affiche si le champ est désigné comme type de champ de case à cocher.
3. Cochez les cases qui s'appliquent au groupe de champs.
   Pour chaque case cochée, IntelDoc peut fournir une ou plusieurs correspondances potentielles dans le document.

   a. Cochez une case.

   b. S'il y a plusieurs recommandations sur l'image du document qui correspondent à la case à cocher, cochez celle qui s'applique.

      Vous pouvez sélectionner ou désélectionner une recommandation sur le document à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :

- Appuyez sur la **touche de tabulation** du clavier pour parcourir les recommandations.
- Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** pour en sélectionner un.
- Pour désélectionner une recommandation, sélectionnez-en une autre.

c. Si aucune recommandation n'a été trouvée ou si aucune des recommandations n'est correcte, cochez la **case Afficher toutes les recommandations** dans le menu des options de la case à cocher (icône du ⋮) et choisissez parmi les autres options du document.

Conseil :
Cochez la case pour une attention ultérieure en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de la case à cocher.

d. Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée pour la case à cocher dans le document, sélectionnez **Aucune correspondance trouvée** dans le menu d'options de la case à cocher.

e. Répétez ces étapes pour chaque case à cocher qui s'applique au groupe de champs.

4. Si vous êtes en mode Recommandation, assurez-vous que tous les champs sont marqués comme terminés. Si vous êtes en mode de remplissage automatique, marquez les champs comme examinés.

Extraire les champs de la table

Extrayez des champs de table de votre document dans le panneau de table.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour extraire les champs de table d'un document, procédez comme suit.

Si les champs sont déjà renseignés automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou ajuster les champs si nécessaire.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser l'outil de dessin pour extraire facilement des tableaux directement sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Procédure

1. Dans le panneau des champs de document, développez **Tables**.
La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.

2. Selectionner une table.
Le panneau de table s'affiche.

3. Sélectionnez la recommandation qui s'applique à chaque champ de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour sélectionner une recommandation, commencez à taper dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

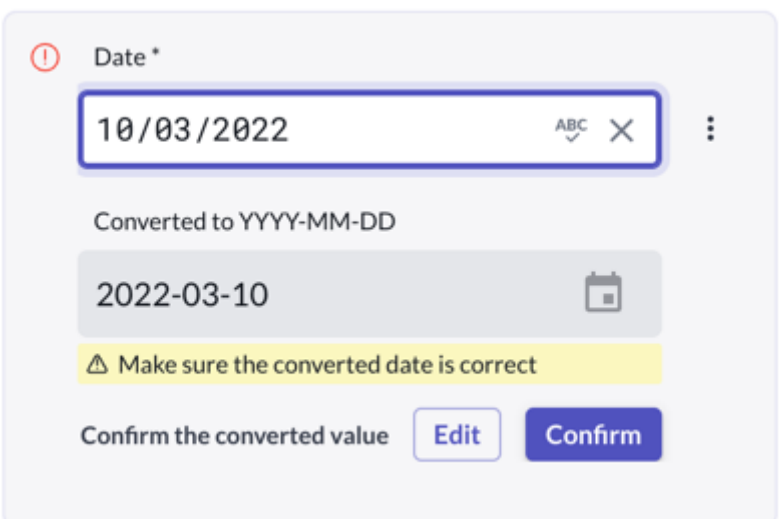
  Conseil :
  Lorsque vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

- Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu des options de champ (icône de ⋮)
- Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquant dans le document** dans le menu des options de champ. Pour annuler, sélectionnez l'icône **Modifier** (icône ✎) dans le champ.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, confirmez ou corrigez les conversions de valeurs de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Consultez Normalisation des données.

   Lorsque la valeur extraite est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprète comme défini dans la configuration du champ. Une note vous invite à confirmer ou à modifier la valeur convertie.



   - Sélectionnez **Confirmer** dans le champ de la valeur convertie pour confirmer que la valeur convertie est exacte.
   - Sélectionnez **Modifier**, saisissez la valeur mise à jour, puis sélectionnez **Enregistrer** pour corriger la conversion.

5. Ajustez les lignes de table selon vos besoins.

   Avertissement :
   Si vous avez une grille sur l'image du document, les modifications apportées directement aux lignes du tableau ne peuvent pas être synchronisées avec la ou les grilles. La ou les grilles seront supprimées pour éviter les données conflictuelles.

   - Pour ajouter une ligne, sélectionnez **Nouvelle ligne**.
   - Pour effacer toutes les valeurs de champ de la ligne, sélectionnez **Effacer les valeurs de ligne** dans le menu des options de ligne (icône du ⋮

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour insérer une ligne, sélectionnez **Insérer une ligne au-dessus** ou **Insérer une ligne en dessous** dans le menu des options de ligne.
- Pour supprimer une ligne, sélectionnez **Supprimer la ligne** dans le menu des options de ligne.
- Pour marquer une ligne comme examinée, sélectionnez **Marquer la ligne comme révisée** dans le menu des options de ligne.
- Pour apporter des modifications à plusieurs lignes, cochez la case située dans la première colonne de chaque ligne et sélectionnez une action dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** .

6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Si nécessaire, affichez ou masquez les colonnes du panneau de table.

   a. Sélectionnez l'icône Paramètres (icône 

   b. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher.
   Désélectionnez les colonnes que vous souhaitez masquer.

   c. Sélectionnez **Appliquer les modifications**.

   [End]

7. Examinez et complétez les lignes.
   - Si vous avez rempli les champs, assurez-vous que toutes les lignes sont marquées comme terminées.
   - Si les champs sont renseignés automatiquement avec des valeurs, toutes les lignes sont marquées comme examinées.

Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire des informations directement du texte et des tableaux sur l'image du document.

Vue d'ensemble de l'outil de dessin

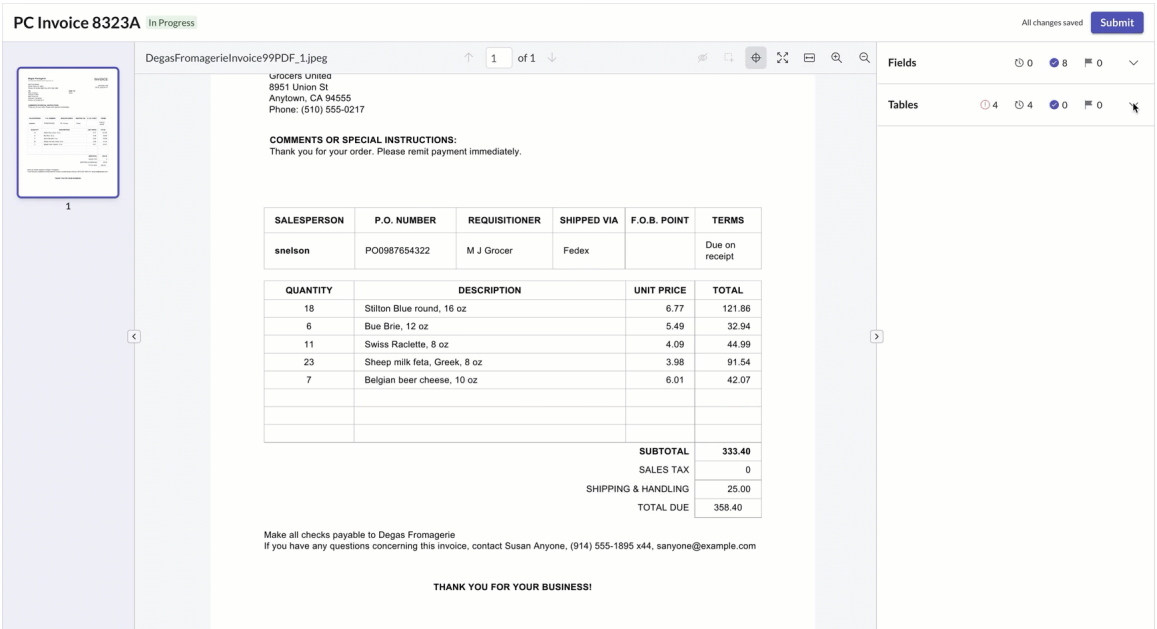
Lors de l'affichage d'un document traité dans l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez utiliser l'outil de dessin pour extraire et examiner les champs de l'image du document.

En particulier dans les cas où il n'y a pas encore de recommandations ou des recommandations incorrectes, l'outil de dessin est utile pour sélectionner la zone spécifique du document que vous souhaitez extraire.

Tous les champs de la table extraits doivent déjà apparaître dans une grille sur la table. Un champ unique extrait apparaît sous la forme d'une zone étiquetée sur le texte. Vous pouvez examiner les champs extraits directement à partir de la grille ou de la zone et apporter les ajustements nécessaires. Si les champs de la table sont vides ou s'il n'y a pas de grille, vous pouvez créer une ou plusieurs grilles sur la table pour extraire les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire un seul champ directement de l'image du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour extraire un seul champ d'un document à l'aide de l'outil de dessin. Les données extraites sont utilisées pour remplir le champ connexe dans le panneau des champs du document.

Si le champ est renseigné automatiquement, une zone apparaît déjà sur le texte extrait. Vous pouvez ajuster le champ selon vos besoins.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.

   L'icône Outil de dessin ( ) est activée dans la barre d'outils des contrôles de document.

   Si le champ est déjà renseigné automatiquement et que la zone apparaît au-dessus du champ, ou si vous avez déjà dessiné une zone, passez à l'étape 5.

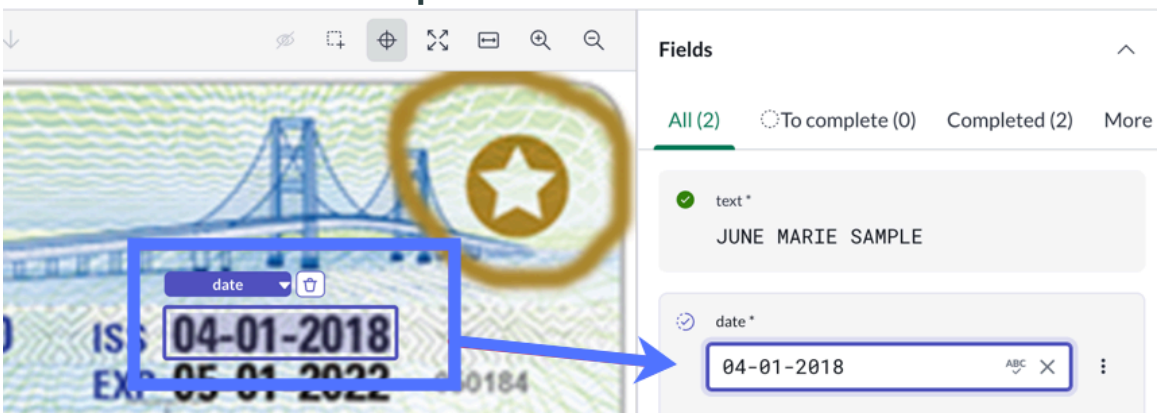
3. Sélectionnez l'icône Outil de dessin ( ).
4. Dessinez un cadre sur la zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   Une zone modifiable apparaît sur le texte. Le nom du champ s'affiche en regard de la zone. Le texte extrait dans la zone apparaît en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte dessinée sur un seul champ



Le texte extrait remplit le champ connexe dans le panneau des champs du document.

Conseil :
Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** dans le champ rempli pour passer au champ suivant et dessiner une nouvelle zone.

5. **Facultatif :** Ajustez la boîte au besoin.

6. **Facultatif :** Modifiez le texte extrait en saisissant les changements dans le champ.
IntelDoc Peut ne pas détecter tout le texte dans la zone sélectionnée. Dans ce cas, vous devrez peut-être saisir les informations directement dans le champ.
7. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Pour masquer la zone, sélectionnez l'icône Masquer/afficher les [End]

Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire un tableau directement de l'image du document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez les étapes suivantes pour extraire une table d'un document à l'aide de l'outil de dessin. Les données extraites sont utilisées pour remplir les champs de table connexes.

Si les champs de table sont renseignés automatiquement, une grille d'outil de dessin est déjà disponible en fonction des champs extraits. Vous pouvez ajuster les champs selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

Vous pouvez sélectionner plusieurs sections d'un tableau dans les pages d'un document.

Procédure

1. Dans le panneau des champs du document, développez la section Tables.
La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Sélectionnez une table dans la section Tables.

Le panneau de table s'affiche et l'icône Outil de dessin ( ) est activé dans la barre d'outils des contrôles de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les champs de table sont déjà renseignés automatiquement et que la grille apparaît sur la table, ou si vous avez déjà dessiné une grille, passez à l'étape 5.

Conseil :

Réduisez le panneau Table à l'aide de l'icône Réduire le panneau de table (icône), si nécessaire.

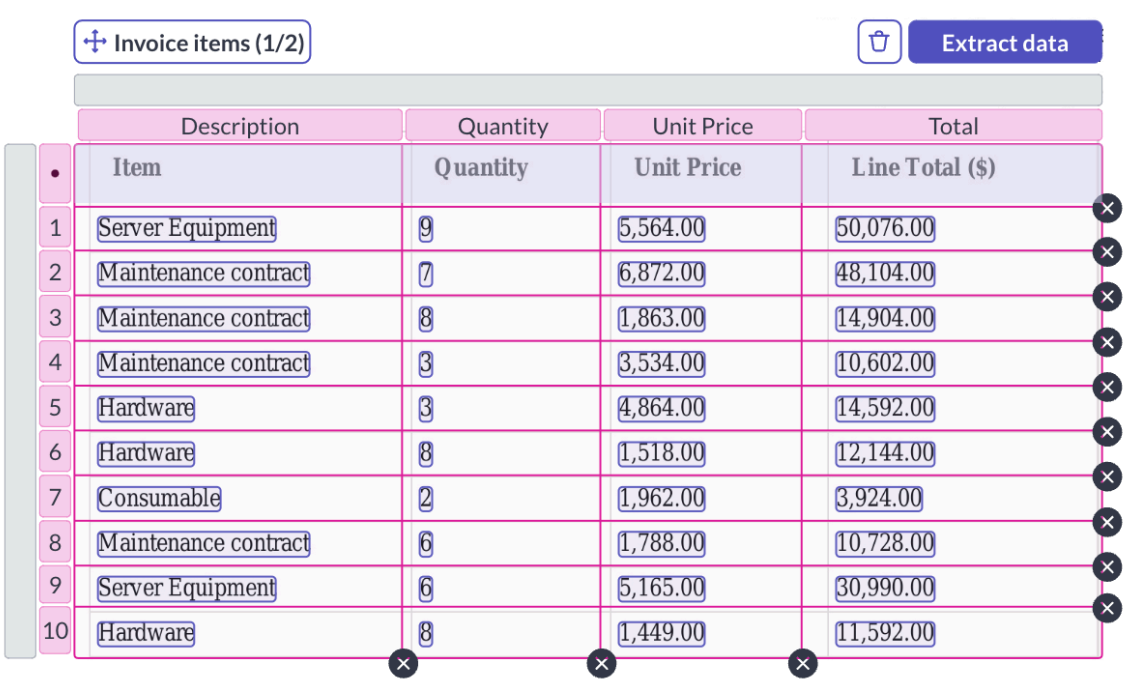
3. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin (icône).
4. Dessinez un cadre sur la zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

Conseil :

Incluez la ligne d'en-tête du tableau dans la zone de sélection.

Une grille modifiable apparaît sur la table. La grille définit les cellules du tableau dans la zone que vous avez sélectionnée. Les numéros de ligne de la grille correspondent aux lignes du panneau Tableau.

Le texte de la cellule apparaît entouré d'une zone de ligne pointillée avant d'être extrait dans les champs du tableau. Une fois extrait, il apparaît dans une zone de ligne continue.



5. Ajustez la grille selon vos besoins.

Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

6. **Facultatif :** Pour sélectionner une autre section du tableau sur la même page du document ou sur une autre page :

   a. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin (icône).

   b. Dessinez un cadre sur l'autre zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

Remarque :

Il n'est pas possible de dessiner une nouvelle grille sur une grille existante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le numéro de grille en regard du nom de la table affiche le numéro de grille mis à jour. Par exemple, « Éléments de ligne (2/2) » indique que vous êtes dans la deuxième des deux grilles utilisées pour extraire les champs de la table Éléments de ligne.

c. Ajustez la grille selon vos besoins.

7. Facultatif : Pour masquer la ou les grilles, sélectionnez l'icône Masquer/afficher la ou les).

(Optional) Une zone partiellement transparente indique l'emplacement d'une grille masquée sur le document.

Sélectionnez la grille masquée ou l'icône Masquer/afficher la ou les grilles pour afficher la grille.

8. Extrayez les données.

- Sélectionnez **Extraire les données**.

  Ce bouton s'affiche si aucune donnée n'a encore été extraite.

- Sélectionnez **Mettre à jour les champs**.

  Ce bouton s'affiche si les champs de table sont déjà remplis et si vous avez apporté des modifications qui remplaceront certains d'entre eux.

  Le bouton **Mettre à jour les champs** indique le nombre de champs à mettre à jour.

Les données de la ou des grilles sont extraites et utilisées pour remplir les champs de table connexes.

S'il y a des cellules vides ou des colonnes manquantes dans la ou les grilles, les champs de table connexes sont définis sur **Manquants dans le document**.

Ajuster la grille de l'outil de dessin

Ajustez la grille de l'outil de dessin pour mieux correspondre aux informations que vous souhaitez extraire de l'image du document.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tableaux qui ont une grille d'outil de dessin sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour apporter des modifications à une grille, procédez comme suit. Vous pouvez ensuite extraire les mises à jour vers les champs de table connexes.

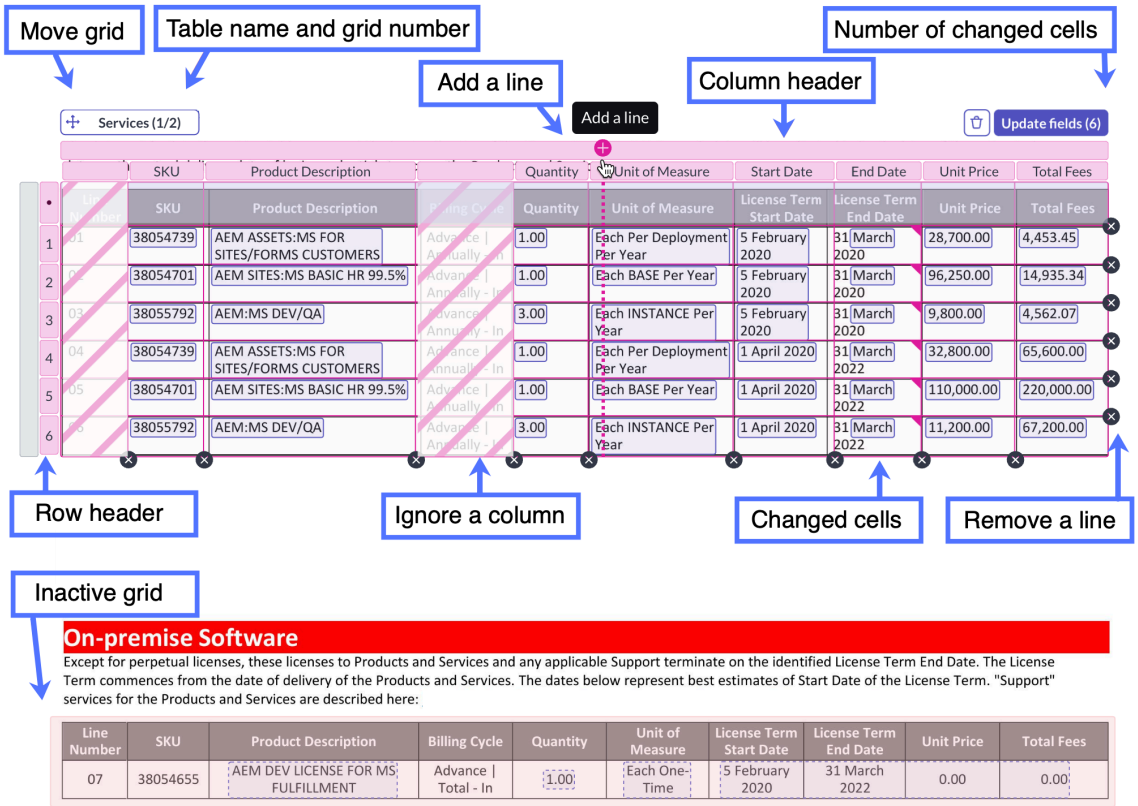
Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la grille que vous souhaitez modifier.

Si vous avez plusieurs grilles sur le document, une seule affiche les outils de modification. L'autre grille apparaît en tant que superposition jusqu'à ce que vous la sélectionniez pour la modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



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. Ajustez la grille selon vos besoins.

   Les ajustements sont enregistrés automatiquement.

   Tous les ajustements qui produisent un changement par rapport aux extractions précédentes sont indiqués dans le coin de la cellule.

   Le texte de la cellule apparaît entouré d'une zone de ligne continue s'il est déjà extrait. Il apparaît dans une zone de ligne pointillée s'il n'est pas encore extrait.

Examiner un champ sur l'image du document

Utilisez l'outil de dessin pour examiner les champs remplis automatiquement directement à partir du panneau d'image du document.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tables qui ont une grille d'outil de dessin ou aux champs uniques qui ont une boîte à outils de dessin sur le document. Pour en savoir plus, reportez-vous Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin à la section ou Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Procédure

1. Sur l'image du document, pointez sur une cellule de grille ou une zone de champ que vous souhaitez examiner.

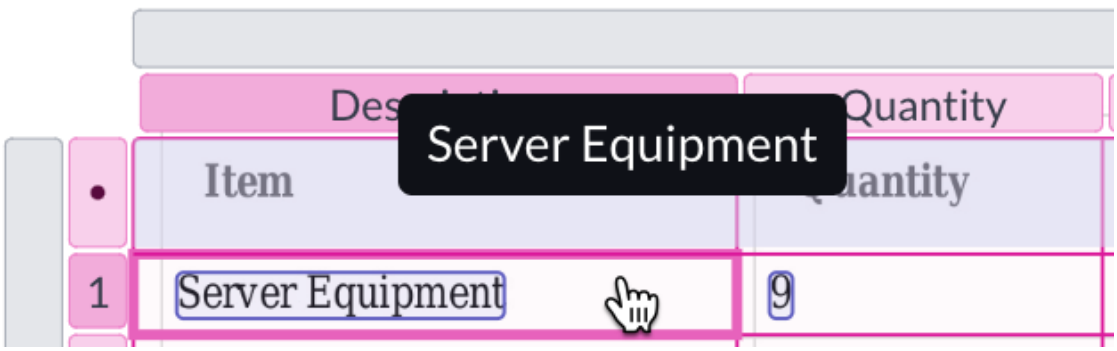
   Pour un seul champ, une zone modifiable apparaît sur le texte. Le nom du champ s'affiche en regard de la zone.[store-future: BEGIN review] Le texte de la zone est mis en surbrillance.[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour un champ de tableau, le texte de la cellule de grille est entouré d'une zone si la valeur est extraite.



2. Vérifiez la valeur qui apparaît dans l'info-bulle du champ.
   - Si la valeur est exacte, passez à l'examen du champ suivant.
   - Si la valeur doit être modifiée, modifiez le champ.

     Consultez Modifier un champ sur l'image du document.
3. Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque champ que vous souhaitez examiner.

Modifier un champ sur l'image du document

Modifiez les champs sur l'image du document pour vous assurer que les informations correctes sont extraites.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tables qui ont une grille d'outil de dessin ou aux champs uniques qui ont une boîte à outils de dessin sur le document. Pour en savoir plus, reportez-vous Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin à la section ou Extraire un champ unique à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

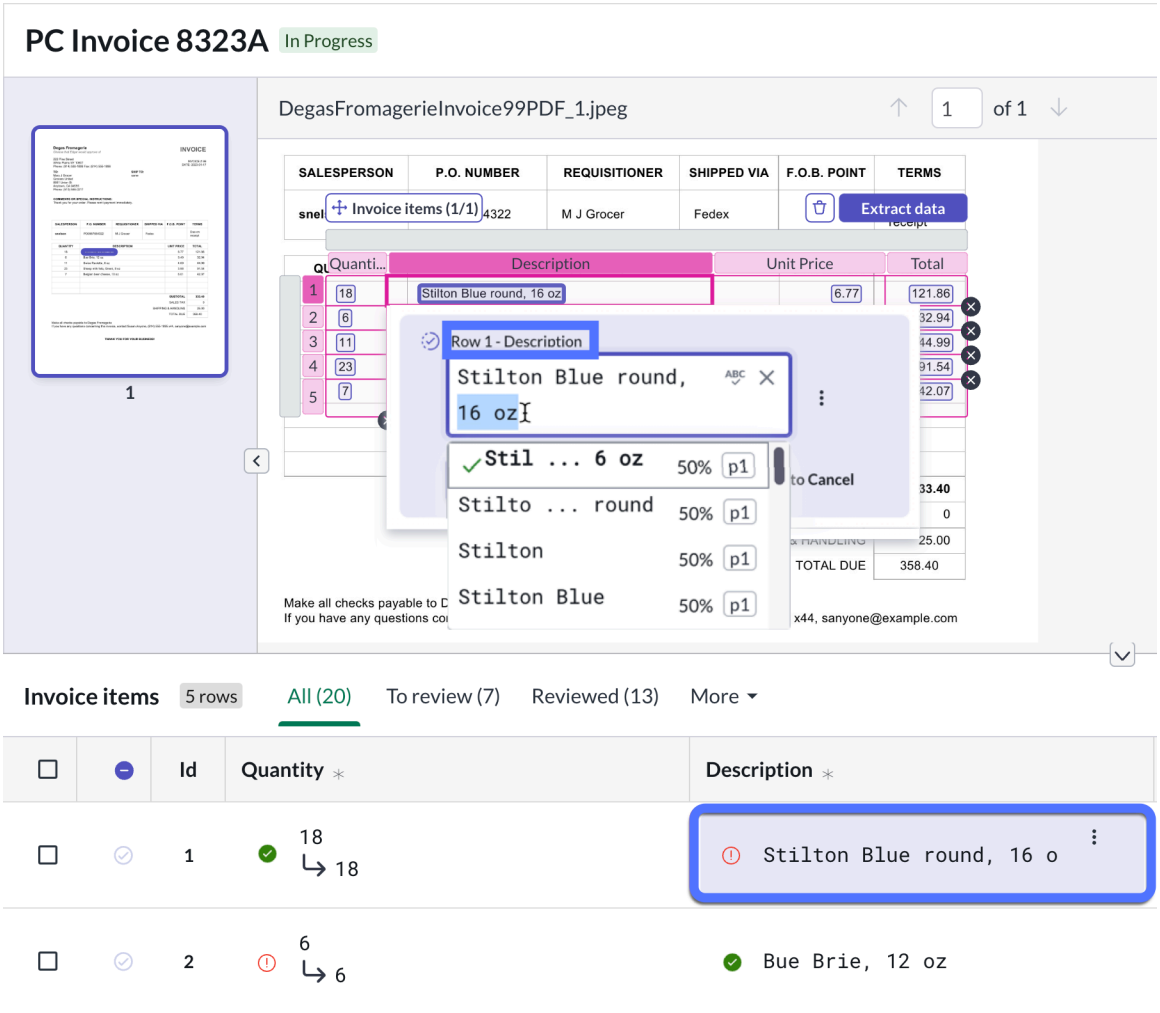
Suivez les étapes suivantes pour passer à un champ en modifiant la recommandation sur l'image du document. Le texte détecté par IntelDoc apparaît entouré d'une zone.

Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la zone de texte ou la cellule de grille que vous souhaitez modifier. Une boîte de dialogue s'affiche, affichant le champ associé.
2. Entrez une valeur dans la zone de texte ou sélectionnez une autre recommandation dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Classer des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace de Intelligence documentaire travail pour étiqueter vos documents. L'espace de travail vous permet de former le modèle IA en fournissant une entrée directe et en validant ou en corrigeant les recommandations fournies par IntelDoc.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités qui vous permettent d'appliquer rapidement des classes ou des catégories aux documents joints et à chacune de leurs pages.

Pour commencer avec l'espace de Intelligence documentaire travail, procédez comme suit :

- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation de classification de document, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Traduction automatique

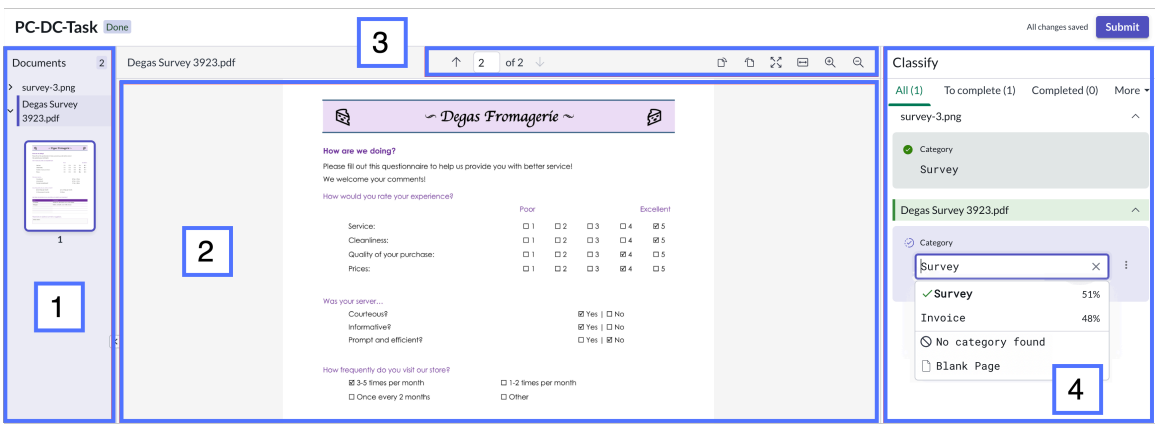
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'image suivante montre l'espace de Intelligence documentaire travail d'une tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d'image du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 - Classer le panneau

Remarque :
Dans cette vue, les documents du panneau Classer sont développés afin que les catégories soient visibles.



Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page parmi un ou plusieurs documents de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'image du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau Classifier.

Panneau d'image de document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour la classification, vous pouvez utiliser diverses commandes pour faire pivoter, agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin.

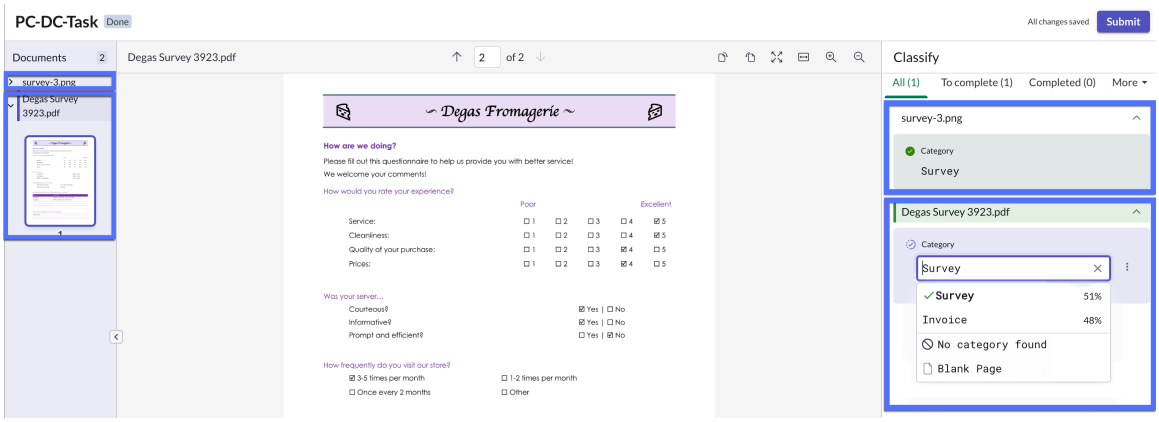
Panneau de classification

Le panneau Classer vous permet d'ouvrir chaque classification de documents et de pages pour examen, y compris d'afficher les recommandations de l'IA.

L'image suivante montre le panneau Classifier avec un champ de catégorie pour chaque pièce jointe de la tâche de document, ce qui vous permet d'entrer ou de vérifier la catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Classer des documents et des pages de documents

Classez vos documents dans le panneau Classer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes suivantes pour appliquer des catégories aux pièces jointes de document et à chacune de leurs pages.

Dans ce contexte, une page de document est l'objet de page individuel du fichier de document numérique, tel qu'affiché dans le panneau des vignettes de l'espace de travail. Un fichier de document peut contenir plusieurs groupes logiques de documents (comme un fichier PDF avec plusieurs factures, chacune s'étendant sur plusieurs pages). En fonction du contenu, appliquez la catégorisation au fichier de document et aux pages de fichier.

Si les catégories sont déjà renseignées automatiquement avec des valeurs, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'elles sont correctes ou les ajuster si nécessaire.

Procédure

1. Dans le panneau Classer, examinez toutes les catégories remplies automatiquement pour chaque document afin de vous assurer qu'elles sont correctes.
2. Sélectionnez une catégorie pour un document en sélectionnant le champ **Catégorie** .
3. Sélectionnez une recommandation appropriée pour le document à l'aide de la liste de recommandations.

   - Commencez à saisir dans le champ **Catégorie** et sélectionnez une recommandation dans la liste.

     La recommandation affichant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

   - Sélectionnez **Catégories mixtes** pour un document de plusieurs pages qui comprend plusieurs types de documents.

     Sinon, si vous sélectionnez une catégorie pour un document de plusieurs pages, cette catégorie est appliquée à toutes les pages du document.

   - Sélectionnez **Page vierge** pour une page blanche dans un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Aucune catégorie trouvée** si vous ne trouvez pas de correspondance correcte.

  Le document sera marqué comme terminé lorsque vous passerez au champ **de catégorie** suivant.

4. Sélectionnez une recommandation pour chaque page d'un document de catégories mixtes.
   La page sera marquée comme terminée lorsque vous passerez à la page suivante.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, marquez les documents ou les pages à surveiller ultérieurement en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de l'icône Options (icône 

Surveiller les performances de Intelligence documentaire

Suivez les performances d'extraction de documents pour Intelligence documentaire comprendre leur utilisation et leur efficacité.

Afficher les rapports sur la page d'accueil d'administrateur Intelligence documentaire

Surveillez les performances d'extraction de documents dans l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

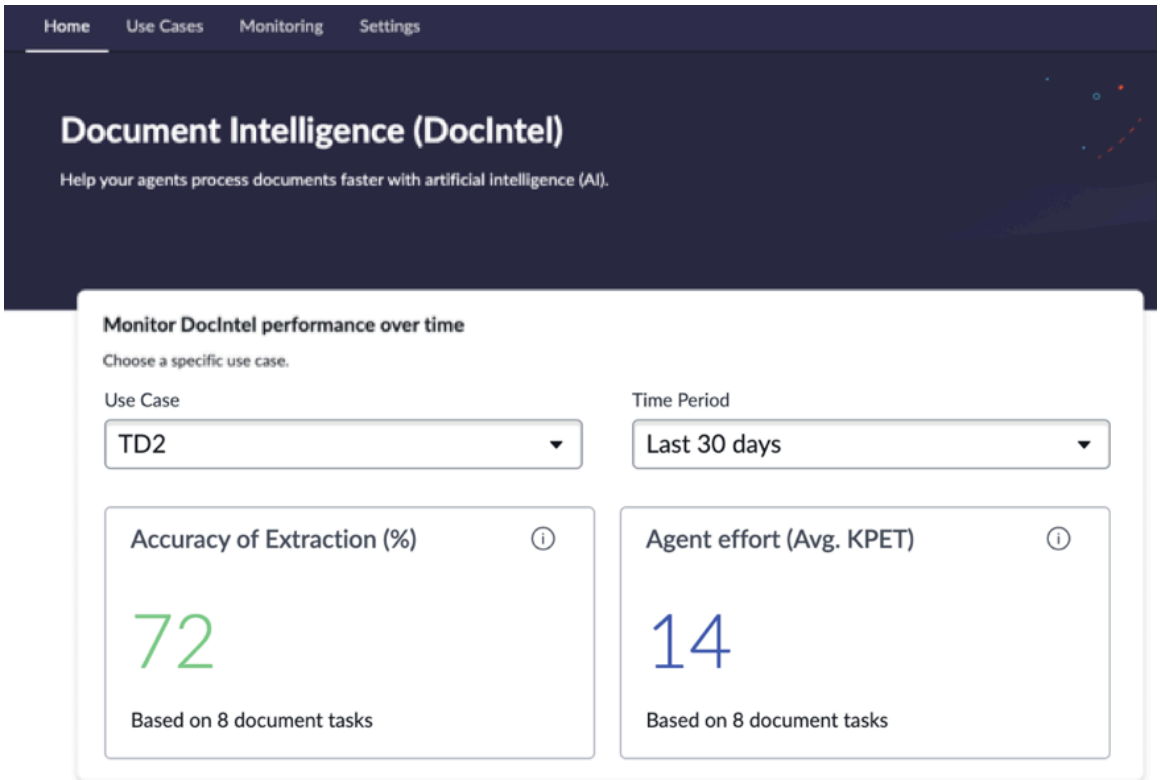
Vous pouvez examiner la valeur de votre Intelligence documentaire implémentation (IntelDoc) lorsque vous ouvrez la page d'accueil de l'expérience Intelligence documentaire administrateur.

La section **Surveiller les performances d'IntelDoc au fil du temps** affiche les mesures suivantes :

- Le widget Précision de l'extraction affiche la précision moyenne de l'extraction par période pour le cas d'utilisation sélectionné. La précision est définie comme le nombre de fois où la recommandation principale de l'IA est la bonne réponse.
- Le widget Effort de l'agent affiche le nombre de frappes clavier que vos agents doivent effectuer afin d'extraire toutes les valeurs de champ pour une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Accueil**.
2. Développez la liste des **cas d'utilisation** et sélectionnez votre cas d'utilisation.
3. Développez la liste **Période** et sélectionnez une plage de dates.
4. Examinez les résultats affichés dans les widgets **Précision de l'extraction** et **Effort de l'agent** .

Tableau de bord de surveillance de l'intelligence documentaire

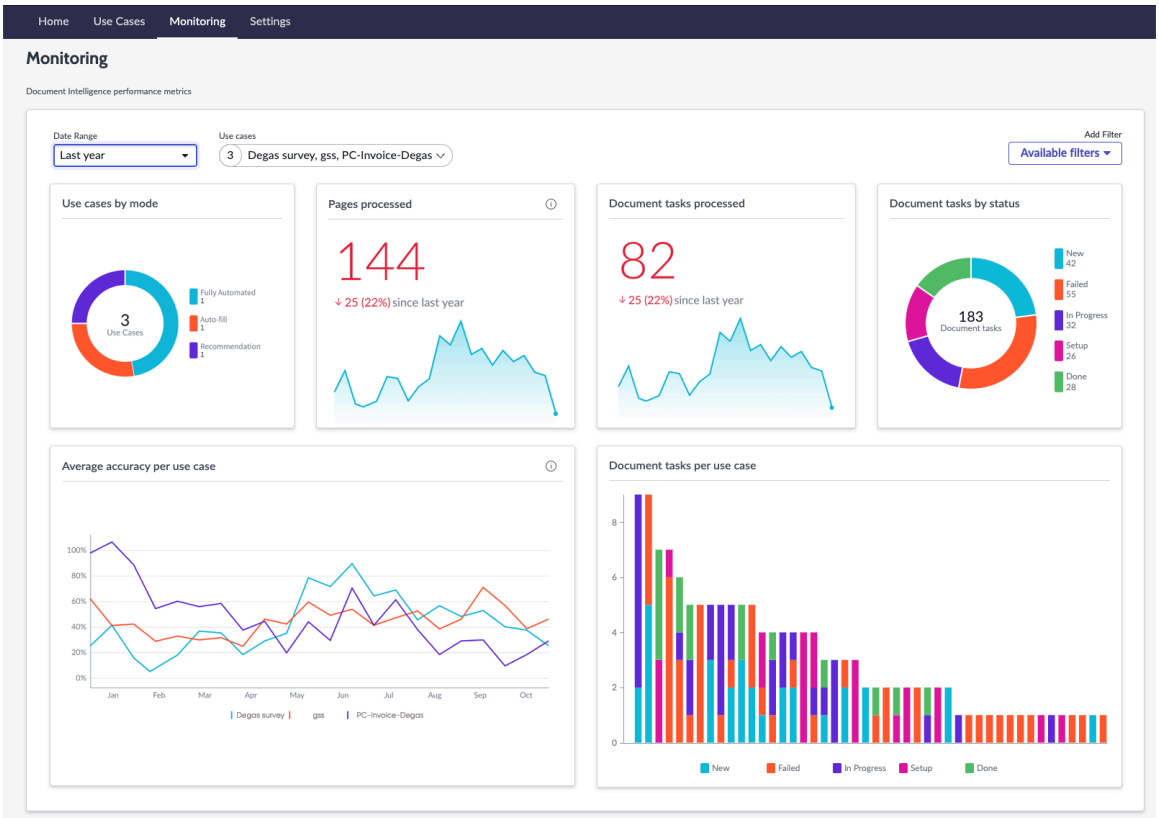
Surveillez les performances globales au fil du temps dans le tableau de bord de Intelligence documentaireIntelligence documentaire surveillance.

Vue d'ensemble du tableau de bord de Intelligence documentaire surveillance

Le Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance fournit une vue d'ensemble de haut niveau de votre utilisation et de votre Intelligence documentaire valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les visualisations de données montrent l'activité d'extraction de documents dans votre instance. Par exemple :

- Cas d'utilisation actifs
- Tâches de documents actives
- Pages traitées
- Tâches de documents traitées
- Exactitude des IntelDoc recommandations

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Avec combien de documents sont IntelDoctraités ?
- Quelle est la part d'extraction de document automatisée ?
- Comment la précision a-t-elle IntelDoc progressé au fil du temps ?

Afficher le tableau de bord de surveillance Intelligence documentaire

Accédez au Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance sur l'écran Surveillance de l'expérience administrateur.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Surveillance**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données des dates sélectionnées.
3. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs cas d'utilisation dans le filtre **Cas d'utilisation** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux cas d'utilisation sélectionnés.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un objet dans un graphique pour afficher des détails supplémentaires.

Visualisations de données dans le tableau de bord de Intelligence documentaire surveillance

Le Intelligence documentaire tableau de bord de surveillance utilise des visualisations de données pour afficher vos Intelligence documentaire données d'utilisation et de performance (IntelDoc).

Le tableau suivant décrit les visualisations de données affichées sur l'écran Monitoring.

Visualisations de données montrant Intelligence documentaire l'utilisation et les performances

Nom	Description
Cas d'utilisation par mode	Nombre de cas d'utilisation d'extraction de documents dans cette instance, regroupés par mode d'extraction.
Pages traitées	Nombre de pages traitées pour l'extraction de données à l'aide IntelDoc de cette instance sur la plage de dates sélectionnée.
Tâches de document traitées	Nombre de tâches de documents traitées dans cette instance au cours de la plage de IntelDoc dates sélectionnée.
Tâches de document par état	Nombre de tâches de IntelDoc documents dans cette instance, regroupées par état.
Précision moyenne par cas d'utilisation	Pourcentage de fois où la recommandation principale est la bonne valeur de IntelDoc champ, sur la base des tâches accomplies pour un cas d'utilisation.
Tâches de document par cas d'utilisation	Nombre de tâches de documents pour chaque cas d'utilisation IntelDoc , regroupées par état.

Tableau de bord des performances du cas d'utilisation

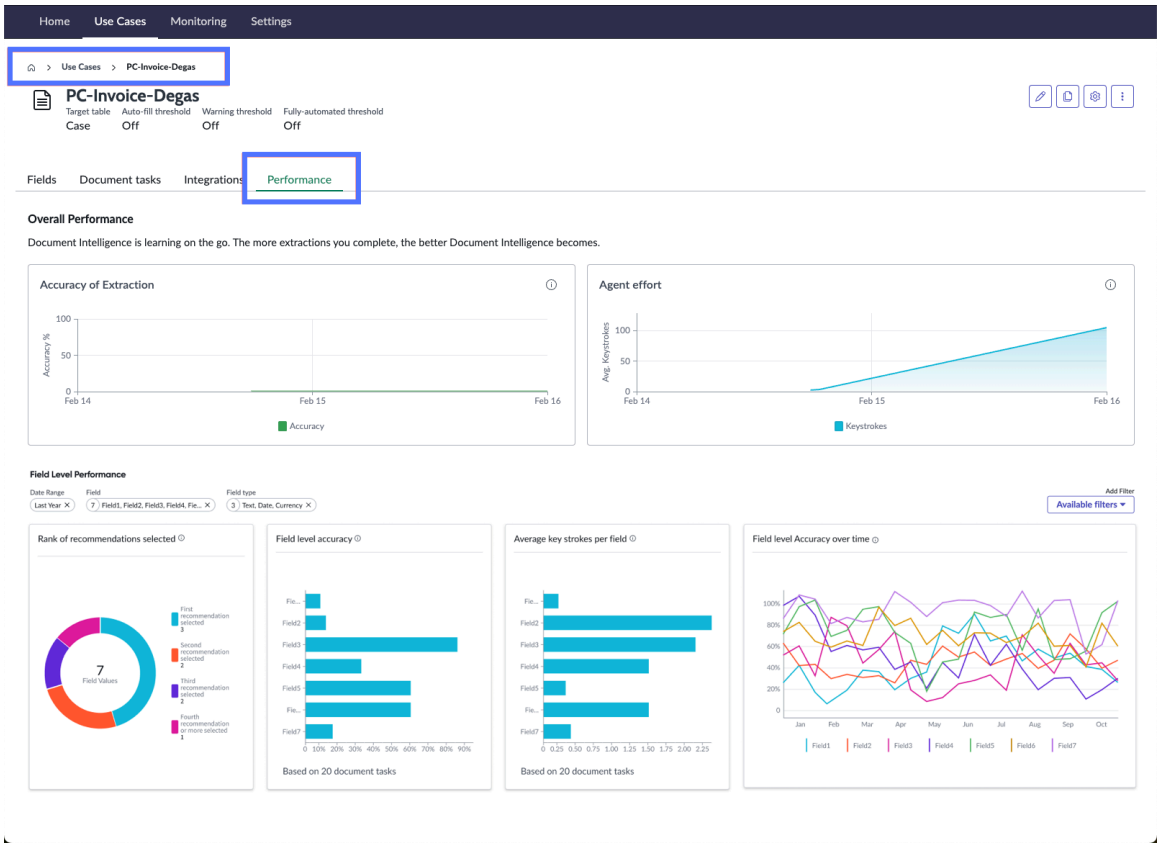
Surveillez Intelligence documentaire les performances (IntelDoc) au niveau du cas d'utilisation et des champs dans le tableau de bord des performances du cas d'utilisation.

Vue d'ensemble du tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Le tableau de bord des performances du cas d'utilisation fournit des mesures de qualité pour le cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les visualisations de données montrent l'activité d'extraction de document pour le cas d'utilisation. Par exemple :

- Effort de l'agent pour traiter les tâches de documents
- Exactitude des IntelDoc recommandations

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Combien d'efforts sont nécessaires pour effectuer des tâches de documents pour ce cas d'utilisation ?
- Comment la précision a-t-elle IntelDoc progressé pour ce cas d'utilisation ?

Afficher le tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Accédez au tableau de bord des performances du cas d'utilisation dans l'onglet Performance de l'écran du cas d'utilisation.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l'application (sn_docintel) et Intelligence documentaire l'application Intelligence documentaire administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer des cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intelligence documentaire** > **Administration d'extraction de données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performances** .
3. **Facultatif :** Sélectionnez une plage de dates dans le filtre **Plage de dates** pour afficher uniquement les données des dates sélectionnées.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs champs dans le filtre **Champs** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux champs sélectionnés.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs types de champs dans le filtre Type de **champ** pour afficher uniquement les données qui s'appliquent aux types de champs sélectionnés.
6. **Facultatif :** Sélectionnez un objet dans une visualisation de données pour afficher des détails supplémentaires.

Visualisations de données dans le tableau de bord des performances du cas d'utilisation

Le tableau de bord des performances du cas d'utilisation fournit des visualisations de données pour afficher vos données d'utilisation et de performances pour le cas d'utilisation.

Le tableau suivant décrit les visualisations de données affichées dans l'onglet **Performances** .

Visualisations de données montrant l'activité Intelligence documentaire du cas d'utilisation

Nom	Description
Précision de l'extraction	Précision moyenne de l'extraction par période pour le cas d'utilisation. La précision est définie comme le nombre de fois où la recommandation principale de l'IA est la bonne réponse.
Effort de l'agent	Nombre de frappes que vos agents doivent appuyer afin d'extraire toutes les valeurs de champ d'une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.
Classement des recommandations sélectionnées	Nombre de fois où IntelDoc les recommandations ont été sélectionnées par un agent lors de l'exécution d'une tâche de document, regroupées selon l'ordre de présentation.
Précision au niveau du champ	Pourcentage de fois où la recommandation IntelDoc principale est la valeur correcte pour un champ.
Nombre moyen de frappes clavier par champ	Nombre moyen de frappes clavier qu'un agent effectue pour extraire la valeur d'un champ.
Précision au niveau du champ au fil du temps	Pourcentage de fois, sur la plage de IntelDoc dates sélectionnée, où la recommandation principale est la valeur correcte pour un champ.

Références de Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et les propriétés installées avec Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Intelligence documentaire

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intelligence documentaire, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec Intelligence documentaire

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Intelligence documentaire rôles.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]	Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception de la Intelligence documentaire modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer]	Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches de Intelligence documentaire documents qu'il est autorisé à afficher.	• snc_read_only • platform_ml_di.visionneuse
Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.agent_extraction]	Extrait les données et le texte des documents à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail.	platform_ml_di.extraction_agent
Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]	Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.	platform_ml_di.creation_agent
Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.responsable]	Crée et modifie des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.	• platform_ml_di.gestionnaire • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Intelligence documentaire

Remarque :
À partir de la Intelligence documentaire version 3.0, IntelDoc utilise Now Platform des tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Consultez Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Table	Description
Événement facturable [sys_di_billable_event]	Contient tous les événements facturables pour l'instance. Un événement facturable correspond aux pages qui ont été traitées à l'aide Intelligence documentairede .
Métadonnées de recommandation [sys_di_candidate_meta_info]	[Table interne] Contient les données renvoyées par l'IA pour l'extraction de groupes de champs et pour la prédiction de valeurs manquantes.
Score de recommandation [sys_di_candidate_score]	[Table interne] Contient les scores de chaque recommandation calculée par l'IA. Il existe un enregistrement par champ, pour chaque page d'un document.
Valeur du champ [sys_di_extracted_value]	Contient toutes les données extraites dans l'instance, sur toutes les tâches de documents.
Image [sys_di_image]	[Table interne] Contient des informations sur chaque page d'un document. Il existe un enregistrement par page de document.
Configuration de l'intégration [sys_di_integration_setup]	Contient des intégrations de cas d'utilisation IntelDoc.
Champ [sys_di_key]	Contient tous les champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un champ correspond à une recommandation à extraire des documents.
Groupe de champs [sys_di_key_group]	Contient tous les groupes de champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un groupe de champs est généralement créé pour aider à extraire les données des tables et des listes.
Verrouiller [sys_di_lock]	Contient un index des définitions de solutions de tâches verrouillées. Utilisée pour améliorer les performances des travaux planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mesures agrégées IntelDoc [sys_di_metrics_aggregated]	[Table interne] Contient des mesures agrégées. L'agrégation peut se produire plusieurs fois par jour, en fonction des propriétés système.
Mesures quotidiennes IntelDoc [sys_di_metrics_daily]	[Table interne] Contient les mesures agrégées quotidiennement. Il existe un enregistrement par mesure agrégée.
Journal des tâches de mesures IntelDoc [sys_di_metrics_job_log]	[Table interne] Contient un journal des tâches d'agrégation quotidiennes de mesures qui se sont produites dans l'instance.
Mesures brutes IntelDoc [sys_di_metrics_raw]	[Table interne] Contient une liste de mesures brutes collectées par Intelligence documentaire. Les enregistrements sont supprimés lorsque l'agrégation des mesures se produit.
Entrée OCR IntelDoc [sys_di_ocr_input]	[Table interne] Contient les données d'image à envoyer au module OCR pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
PDF [sys_di_pdf]	[Table interne] Contient une liste de fichiers PDF stockés entre les tâches.
Entrée PDF IntelDoc [sys_di_pdf_input]	[Table interne] Contient les données PDF à envoyer au module PDF pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
Entrée de prédiction IntelDoc [sys_di_prediction_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour faire des suggestions dans tous les champs pour une tâche de document donnée. Il existe un enregistrement par page de document.
Tâche de document [sys_di_task]	Contient toutes les tâches de documents créées dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Une tâche de document contient un ou plusieurs documents dont les champs doivent être extraits.
Définition de la solution de tâche [sys_di_task_def_solution_def]	Contient les définitions de solutions liées aux cas d'utilisation d'IntelDoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Cas d'utilisation IntelDoc [sys_di_task_definition]	Contient tous les cas d'utilisation de traitement de document créés dans l'instance. Un cas d'utilisation définit ce que les données doivent être extraites d'un ensemble de documents et de quelle manière.
Entrée de formation IntelDoc [sys_di_training_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour améliorer les modèles d'IA.

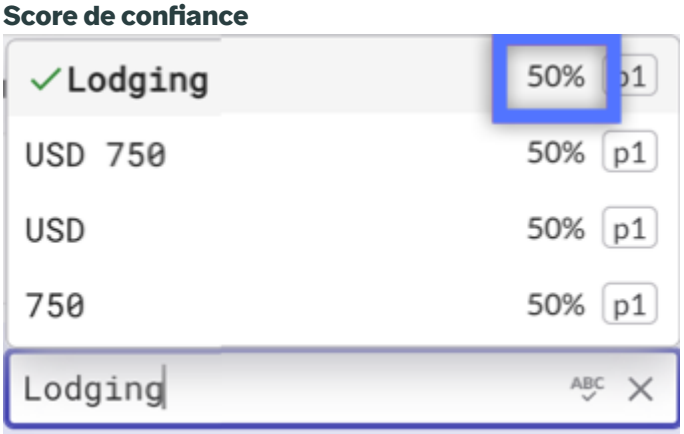
Scores de confiance

Un score de confiance est une mesure (pourcentage) de la fiabilité de DocIntel dans la fourniture d'une recommandation pour un champ. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

Les scores de confiance augmentent à mesure que le modèle d'IA est formé via l'entrée de l'utilisateur lors du traitement des tâches de documents.

Un score est affiché en regard de chaque recommandation.

Score de confiance



Dans certaines zones, le score est codé par couleur avec une couleur différente pour chaque plage de score de confiance.

- Le vert indique un niveau de fiabilité élevé (76 % à 100 %)
- Le jaune indique un niveau de confiance moyen (50 % à 75 %)
- Le rouge indique un faible niveau de fiabilité (0 % à 49 %)

Pour configurer les seuils du score de confiance, reportez-vous à la section Configurer les modes d'extraction de données.

Modes d'extraction de données

Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail.

IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode d'extraction	Description
Recommandation	IntelDoc fournit des recommandations pour les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction du degré de confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du IntelDoc traitement de vos documents, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment confiance pour faire la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait automatiquement les données de tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance de tous les champs requis sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Normalisation des données

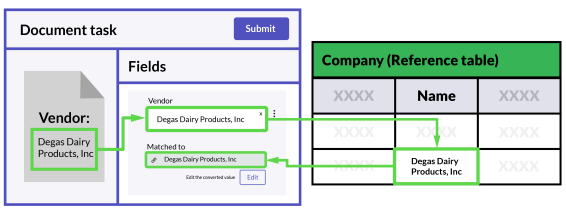
Certains types de données extraites des documents sont convertis dans un format standard afin qu'ils apparaissent de manière identique dans tous les champs.

Ce processus augmente l'utilité des données en permettant de les regrouper et de les analyser plus facilement. Il prend également en charge l'intégration avec d'autres applications sur le Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ

Les types de champs suivants sont convertis pour prendre en charge la normalisation des données :

Type de champ	Description
Date	Format de date standard. Par exemple, JJ-MM-AAAA.
Champ de référence	Champ qui utilise un champ d'une autre table en standard. IntelDoc Faire correspondre les données extraites à la norme. Par exemple, un cas d'utilisation a un champ de référence appelé **Fournisseur** qui pointe vers la colonne Nom de la table Société comme référence. Lors du traitement d'une tâche de document, IntelDoc extrait « Degas Dairy Products, Inc » du document et remplit le champ **Fournisseur** avec cette valeur. IntelDoc compare la valeur aux noms de sociétés dans la table de référence et trouve « Degas Dairy Products, Inc » comme correspondance. Dans la tâche de document, « Degas Dairy Products, Inc » est associé à « Degas Dairy Products, Inc » dans la référence. 
Entier	Nombre entier. Par exemple, 12.
Décimal	Nombre jusqu'à deux décimales. Par exemple, 12,5 ou 12,55.
Nombre à virgule flottante	Nombre jusqu'à sept décimales. Par exemple, 12,0 à 12,0000000.

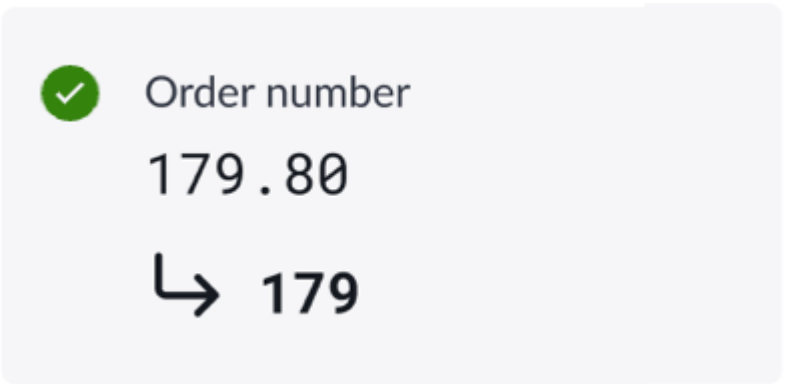
Pour définir le type de champ, reportez-vous à la section Créer un champ pour l'extraction de données.

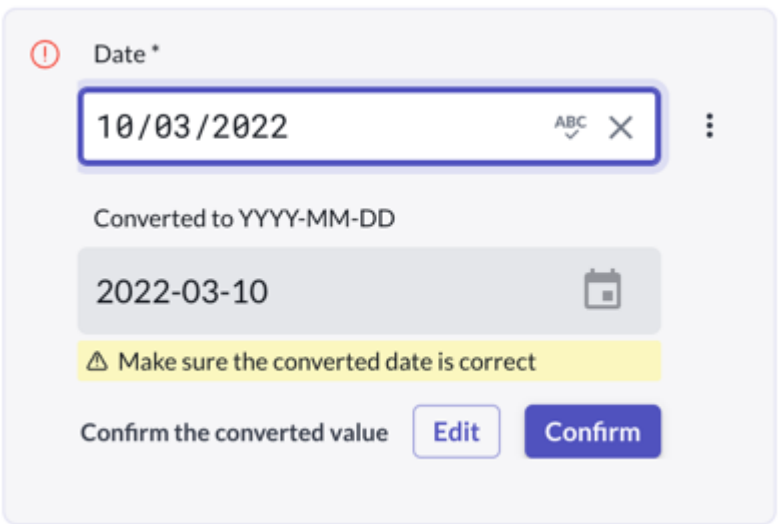
Affichage

Un champ d'extraction de données terminé affiche la valeur convertie à côté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Vous pouvez ajuster la valeur de la date de conversion en sélectionnant **Modifier**.

Remarque :
Dans certains cas, les données extraites du document peuvent ne pas être dans un format valide pour être converties. Par exemple, si IntelDoc vous lisez la lettre O au lieu d'un nombre 0 dans un champ de date (11.12.2o23), il ne sera pas converti. Dans ce cas, modifiez le champ au format correct.

Données ambiguës

Si des données dans un document peuvent être comprises de plusieurs façons, IntelDoc interprète cette valeur en fonction de la valeur par défaut sélectionnée dans la configuration du cas d'utilisation. IntelDoc doit interpréter une valeur ambiguë afin de la convertir avec précision au format normalisé.

Par exemple, un cas d'utilisation comporte un champ **Date** et Mois en premier est sélectionné comme ordre par défaut pour interpréter des dates ambiguës. Lorsqu'un document contenant la date du 02/01/2024 est traité pour le cas d'utilisation, IntelDoc interprète cette date comme le 2 janvier, et non le 1er février, lorsqu'il extrait cette valeur et la convertit.

Dans de tels cas, l'utilisateur qui termine une tâche de document peut avoir besoin de confirmer ou de corriger la conversion des valeurs ambiguës. Selon la configuration du champ dans le cas d'utilisation, le traitement automatisé des documents peut être interrompu pour garantir l'exactitude de la conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des champs de documents

Vous trouverez ci-dessous la liste des états des champs des IntelDoc tâches de document. Ces statuts s'appliquent aux champs de classification de documents et d'extraction de données.

États des champs de documents

Statut	Icône	Description
À terminer		Le champ doit être renseigné avec une valeur ou marqué comme manquant dans le document.
Terminé		Le champ est renseigné avec une valeur ou marqué comme manquant dans le document.
À examiner		Le champ est renseigné automatiquement et doit être examiné par un utilisateur.
Révisé		Le champ renseigné automatiquement a été examiné par un utilisateur.
En cours		Le champ est en cours de remplissage ou de révision.
Doit être surveillé		Le champ renseigné automatiquement a déclenché un avertissement. Les causes d'un avertissement sont les suivantes : • Un champ obligatoire doit être renseigné ou marqué comme manquant dans le document. • Une valeur extraite a un score de confiance faible et doit être examinée. • Une valeur extraite est ambiguë et doit être vérifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Intelligence documentaire

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Intelligence documentaire.

Formulaire de liste des cases à cocher

Le formulaire Liste de cases à cocher vous permet de définir une liste de cases à cocher pour l'extraction.

Le formulaire Liste des cases à cocher comprend les champs suivants.

Formulaire de liste des cases à cocher

Champ	Description
Liste des cases à cocher	
Nom de la liste des cases à cocher	Nom de la liste des cases à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour la liste des cases à cocher.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible sur lequel vous souhaitez aligner cette liste de cases à cocher. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cases à cocher	
Titre de la case à cocher	Nom de la case à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés sans examen. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste des cases à cocher (suite)

Champ	Description
	traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Nouvelle case à cocher	Option permettant d'ajouter une case à cocher à la liste. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser une case à cocher dans la liste.
Créer plusieurs listes de cases à cocher	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs listes de cases à cocher au cas d'utilisation.

Formulaire à champ unique

Le formulaire Champ unique vous permet de définir un champ unique pour l'extraction.

Le formulaire Champ unique comprend les champs suivants.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Nom de champ unique	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type	Type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. **Remarque :** Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole monétaire ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner une devise** et **Sélectionner un séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre le champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels : • La date/la [store-future: BEGIN review]devise/ [End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez ce champ si vous ajoutez plusieurs champs au cas d'utilisation.

Formulaire de groupe à champ unique

Le formulaire Groupe de champs unique vous permet de définir un groupe connexe de champs uniques pour l'extraction.

Le formulaire Groupe de champs unique comprend les champs suivants.

Formulaire de groupe à champ unique

Champ	Description
Groupe de champs	
Nom du groupe de champs	Le nom du groupe de champs tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour les champs.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce groupe de champs. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
Ce groupe de champs est requis pour l'extraction	Option permettant de créer le champ comme obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Champs	
Nom de champ	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type	Type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans le champ **Sélectionner une devise** , IntelDoc un symbole monétaire ambigu comme $ sera interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs **Sélectionner une devise** et **Sélectionner un séparateur décimal** sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
	Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels :	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de groupe à champ unique (suite)

Champ	Description
• La date/la [store-future: BEGIN review]devise/[End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Nouveau champ unique	Option permettant d'ajouter un champ au groupe. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser un champ dans le groupe.
Créer plusieurs groupes de champs	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'un groupe de champs au cas d'utilisation.

Formulaire Table

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
Table	
Nom de la table	Nom de la table tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ces champs de table.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette table. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
Cette table est requise pour l'extraction	Option pour rendre les champs de table obligatoires. Les champs de table obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Colonnes	
Titre de colonne	Nom de l'en-tête de colonne dans la table.
Type	Type du champ dans la colonne de table. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Format de date converti	Format de date dans lequel la valeur extraite est convertie pour la normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la date est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera dans l'ordre suivant	Interprétation par défaut du format de date. Par exemple, si vous sélectionnez Mois en premier dans ce champ, IntelDoc une date ambiguë comme 02/01/2024 sera

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	interprétée comme le 2 janvier lorsqu'elle extrait cette valeur d'un document. Si vous sélectionnez Jour en premier, il l'interprétera comme le 1er février. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Date.
Lorsque la devise est ambiguë dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format de devise. Par exemple, si vous sélectionnez Dollar canadien dans ce champ, IntelDoc un symbole de devise ambigu comme $ est interprété comme des dollars canadiens au lieu de dollars américains lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Les champs Sélectionner une devise et Sélectionner un séparateur décimal sont disponibles lorsque le champ **Type** est défini sur Devise.
Lorsque le numéro est ambigu dans un document, IntelDoc l'interprétera comme	Interprétation par défaut du format numérique. Par exemple, si vous sélectionnez 1 000 dans ce champ, IntelDoc un nombre ambigu comme 5 sera interprété comme 5 000 au lieu de 5,00 lorsqu'il extrait cette valeur d'un document. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Entier, Décimal ou Flottant.
Table de référence	Table qui stocke la colonne de référence. Il est automatiquement renseigné en fonction du champ cible sélectionné. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Colonne de référence	Colonne de la table de référence qui contient les données référencées. IntelDoc utilise la colonne de référence pour trouver les données qui correspondent à la valeur de champ extraite lors du traitement d'une tâche de document. La valeur du champ est ensuite convertie au format de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	référence. Pour plus d'informations sur les valeurs converties, reportez-vous à Normalisation des données. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Signe(s) distinctif(s)	Colonnes supplémentaires dans la table de référence qui aident l'utilisateur à distinguer des enregistrements similaires. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type** est défini sur Champ de référence.
Ce champ est obligatoire pour l'extraction	Indique si une colonne est obligatoire. Elle est automatiquement sélectionnée ou effacée selon que la table est requise ou non. Les champs de colonne obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés. Ils ne peuvent pas non plus contenir de valeurs ambiguës. Une valeur ambiguë est une entrée de champ qui peut être interprétée de plusieurs façons. S'il s'agit d'un type de champ de référence, le champ obligatoire doit avoir une correspondance exacte valide. Par défaut, IntelDoc utilise le premier enregistrement correspondant. Les champs obligatoires affectent la façon dont les tâches de documents sont traitées en mode d'extraction entièrement automatisé. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modes d'extraction de données.
Sélectionnez l'une de ces options pour les tickets dans lesquels : • La date/la [store-future: BEGIN review]devise/[End]le numéro est ambigu dans le document • Il existe plusieurs correspondances de référence dans le document	Option pour l'examen de l'agent dans les situations où IntelDoc une valeur ambiguë est rencontrée dans un champ obligatoire. Dans ce cas, l'interprétation par défaut sélectionnée s'appliquera à la valeur extraite. L'option est d'interrompre l'automatisation complète des tâches de documents pour permettre aux agents de vérifier les valeurs interprétées. Sinon, continuez le traitement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
	automatique des tâches de documents sans examen par l'agent.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser une colonne du tableau.
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs tables au cas d'utilisation.

Propriétés du Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) contrôlent le comportement de l'application Intelligence documentaire .

Le IntelDoc gestionnaire (sn_docintel.manager) peut modifier les propriétés système pour IntelDoc.

Remarque :

Intelligence documentaire La version 3.0 inclut des propriétés système nouvelles et mises à jour. Pour plus d'informations sur la mise à niveau, reportez-vous à la section Mettre à niveau vers la Intelligence documentaire version 3.0 ou ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Intelligence documentaire 2.4- Propriétés système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_field_sidebar_width	La largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 416px
sn_docintel.default_image_fit	Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	La position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de document.	Autorisé : droite, gauche Par défaut : droite
sn_docintel.show_exact_match_option	Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
sn_docintel.show_candidate_score	Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
sn_docintel.seuil_score_avertissement	Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement pour les recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
sn_docintel.seuil_remplissage automatique	Seuil de score minimum requis pour renseigner automatiquement les recommandations.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.seuil_droit_de_traitement_direct	Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0

Intelligence documentaire 3.0+ propriétés système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_between_trainings	Propriété du classifieur de documents Nombre minimum de jours entre les formations pour un cas d'utilisation de classifieur de documents donné.	Par défaut : 30
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.warning_score_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement pour les recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.straight_through_processing_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 1.0
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.show_exact_match_option	Propriété d'extraction de document Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.show_candidate_score	Propriété d'extraction de document Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.field_sidebar_layout_position	Propriété d'extraction de document La position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de document.	Autorisé : droite, gauche Par défaut : droite
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_thumbnail_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 167px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_image_fit	Propriété d'extraction de document Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Par défaut : fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.default_field_sidebar_width	Propriété d'extraction de document La largeur de la barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [integer]px Par défaut : 416px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.autofill_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour renseigner automatiquement les recommandations.	Autorisé : nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,01

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_données.draw_tool_enable	Cette propriété permet d'activer ou de désactiver les fonctionnalités de l'outil de dessin pour l'extraction de tables.	Autorisé : vrai, faux Par défaut : true

Intelligence documentaire rôles

Intelligence documentaire est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]

Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception de la Intelligence documentaire modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer]

Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches de Intelligence documentaire documents qu'il est autorisé à afficher.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- snc_read_only
- platform_ml_di.visionneuse

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.extraction_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]

Extrait les informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.creation_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Crée et modifie des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.gestionnaire
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Terminologie de Intelligence documentaire

Avant de commencer avec Intelligence documentaire (IntelDoc), il est important de comprendre certains concepts clés utilisés dans l'application.

Terminologie mise à jour

À partir de la version 2.3, IntelDoc les fonctionnalités incluent une Intelligence documentaire terminologie mise à jour.

Mises à jour terminologiques

Nouveau terme	Ancien terme
Tâche de document	Tâche, tâche d'extraction
Champ	Clé, attribut
Groupe de champs	Groupe de clés
Valeur du champ	Valeur extraite
Intégration	Configuration de l'intégration
Recommandation	Candidat, suggestion
Entièrement automatisé	Traitement direct
Cas d'utilisation	Définition de la tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

classification

Dans Intelligence documentaire, processus de catégorisation des documents et des pages de document en fonction de leur type.

Score de confiance

Valeur numérique affectée à une recommandation en Intelligence documentaire indiquant son niveau de certitude concernant les informations extraites. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

Classe de documents

Champ utilisé pour appliquer une catégorie ou une étiquette à un document et aux pages d'un document dans Intelligence documentaire.

Par exemple, pour un cas d'utilisation de document d'identité, les classes peuvent être le passeport, le permis de conduire, le certificat de naissance, etc.

Tâche de document

Une activité de traitement de document dans Intelligence documentaire. Il comprend les informations que vous souhaitez extraire du ou des documents.

extraction

Dans Intelligence documentaire, processus consistant à identifier les informations pertinentes dans un document et à les utiliser comme base pour que l'IA recommande une valeur de champ.

champ

Une seule information à extraire d'un document dans Intelligence documentaire. Par exemple, la date sur un document.

Les champs sont parfois appelés clés ou attributs.

Groupe de champs

Un groupe de champs qui appartiennent ensemble dans Intelligence documentaire. Les groupes de champs sont utilisés pour extraire des informations de listes et de tables.

Par exemple, un groupe nommé « élément » contient les champs de description, de quantité et de prix unitaire d'un bon de commande.

Valeur du champ

Le résultat final de l'application Intelligence documentaire . La sortie contient les valeurs des champs spécifiés qui ont été extraits pour une tâche de document donnée.

recommandation

Dans Intelligence documentaire, un morceau de texte trouvé sur un document. La recommandation inclut des informations sur son emplacement dans le document, comme la page d'un document et l'emplacement particulier sur cette page.

Les recommandations fournies par l'IA sont triées en fonction de la probabilité pour l'IA de penser qu'une recommandation donnée est la valeur correcte pour le champ actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document non structuré

Document qui contient principalement des informations textuelles de forme libre et qui n'est pas conforme à un format ou à une structure spécifique.

Cas d'utilisation

Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est un ensemble de configurations utilisées pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes, de ses groupes de champs, de ses intégrations, de ses flux et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Le cas d'utilisation inclut également le mode d'extraction doit se produire.

États des tâches de document

Vous trouverez ci-dessous une liste des états des IntelDoc tâches de documents. Ces statuts s'appliquent aux tâches de classification de documents et d'extraction de données.

États des tâches de documents

Statut	Description
Configuration	La tâche a été créée et est en cours de préparation pour le traitement.
Nouvelle	La tâche a été initiée par un administrateur ou par un utilisateur qui a sélectionné **Traiter la tâche**. Les documents de la tâche sont en cours de traitement et les champs ne sont pas encore renseignés.
En cours	Les documents pour la tâche sont traités. Les champs sont renseignés via le remplissage automatique ou par un utilisateur, qui examine et met à jour les prédictions générées par l'IA si nécessaire.
Terminé	La tâche est terminée après avoir été automatiquement traitée en mode entièrement automatisé ou après qu'un utilisateur a examiné les champs et sélectionné **Soumettre**.
Échoué	La tâche a rencontré une erreur lors de son traitement et n'a pas réussi à être traitée.

Séparation de domaine et Intelligence documentaire

Cette vue d'ensemble de Séparation de Intelligence documentairedomaine concerne . Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge

Prise en charge : Basique.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec Intelligence documentaire

Pour procéder à la séparation en domaines, procédez comme suit :

- Créez un utilisateur avec les rôles sn_docintel.admin requis dans le domaine respectif.
- Répliquez ce qui suit pour chaque domaine :
  - Tâches de document
  - Champs

Langues prises en charge par Intelligence documentaire

L'application Intelligence documentaire prend en charge les documents dans différentes langues.

Le modèle de langue configuré pour un cas d'utilisation permet Intelligence documentaire de détecter les données dans les documents, d'effectuer des prédictions pour les valeurs de champ et d'entraîner davantage le modèle dans les langues sélectionnées.

Sélectionnez le modèle de langue lors de la création d'un cas d'utilisation d'extraction de document. Pour plus d'informations, consultez Créer un cas d'utilisation d'extraction de document.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge Intelligence documentaire ainsi que les modèles utilisés pour les prendre en charge.

Intelligence documentaire Langues et modèles

Modèle	Langues
Par défaut	Anglais, français, allemand, espagnol, portugais, néerlandais, italien, tchèque, danois, finnois, norvégien et suédois.
OCR pour le japonais et le chinois	Chinois (simplifié) et japonais

Limitations dans Intelligence documentaire

Il y a plusieurs limitations importantes à prendre en compte lorsque vous utilisez Intelligence documentaire. Il existe également certaines limitations avec Now Assist in Intelligence documentaire qui diffèrent des limitations de Intelligence documentaire.

Intelligence documentaire Limites

Le tableau suivant répertorie les limitations importantes dans Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limites dans Intelligence documentaire

Limite	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG et PDF.
Limites de taille des fichiers	La limite de taille des fichiers est de 10 Mo.
Limite de nombre de pages par tâche de document	Intelligence documentaire prend en charge une limite de 10 pages pour JPEG et PNG. Pour les PDF, la limite de nombre de pages est de 25.
Langues prises en charge	Pour en savoir plus sur les langues prises en charge, reportez-vous à la section Langues prises en charge par Intelligence documentaire.
Rotation de document	Intelligence documentaire prend en charge la rotation par incréments de 90 degrés.
Alignement du texte	Le texte doit être aligné horizontalement dans le document.
Taille minimale des caractères	La taille minimale des caractères est de 15 pixels.
Type de caractère	Intelligence documentaire Ne prend en charge que les caractères imprimés dans un document.
Jeu de caractères	Intelligence documentaire Détecte les caractères suivants : • a à z, A à Z, 0 à 9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Opérations de synchronisation/asynchrone	Async
Nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour	Le nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour est de 2 000.
Nombre maximal de champs par cas d’utilisation	Le nombre maximal de champs par cas d’utilisation d’extraction de document est de 50. Le nombre maximal de champs (catégories) par cas d’utilisation de classification de document est de 30.

Now Assist dans les Intelligence documentaire limites

Le tableau suivant est une liste des limitations importantes dans Now Assist in Intelligence documentaire qui diffèrent de celles de Intelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limites dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Limite	Description
Formats de fichier	Pour l'extraction de documents, le format de fichier pris en charge est PDF. Le PDF peut inclure des pages créées à partir de documents numériques ou numérisés. Pour l'analyse de documents, le format de fichier pris en charge est docx (Microsoft Word document).
Limites de taille des fichiers	La limite de taille des fichiers est de 50 Mo. La limite de taille du fichier est également déterminée par la `com.glide.attachment.max_size` propriété système. Pour plus d'informations, consultez Configure attachment system properties .
Limite de nombre de pages par tâche de document	La limite de nombre de pages est de 15 pages par fichier.

Now Assist dans Intelligence documentaire

Avec ServiceNow® Now Assist dans , vous pouvez utiliser l'IA Intelligence documentairegénérative pour obtenir des informations clés à partir de documents numériques dans vos workflows d'automatisation.

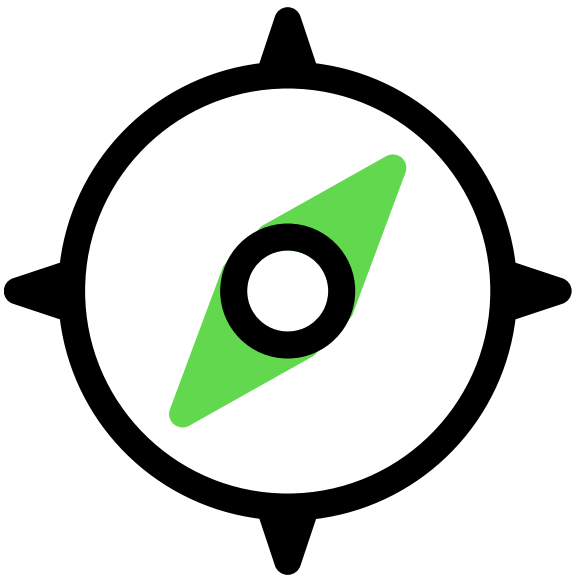
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Commencez

Explorer



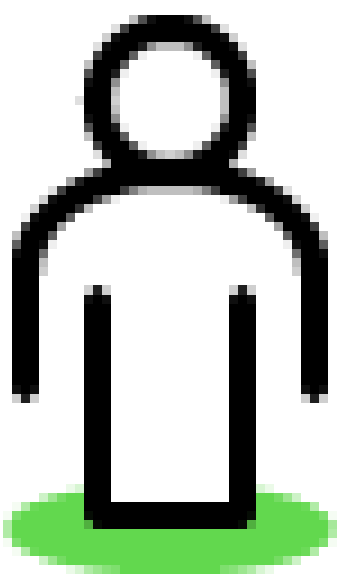
En savoir plus sur les compétences d'IA générative disponibles dans Now Assist Intelligence documentaire

Configurer



Activer Now Assist et configurer les compétences de Intelligence documentaire l'IA générative

Utiliser



Utiliser les options de l'IA générative qui sont offertes par Now Assist dans Intelligence documentaire

Référence



Obtenir des détails sur les formulaires, les tables et plus encore

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d'IA.
- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : ServiceNow University .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues.
- Contact Service et assistance client .

Aucun des produits d'IA avancée et de données ne fournit de conseils juridiques ou professionnels. Les résultats fournis par les produits d'IA avancée et de données sont fournis à titre informatif uniquement et ne remplacent pas les conseils d'un professionnel qualifié. Le Client assume toutes les responsabilités et obligations en ce qui concerne les décisions, conseils, conclusions, avis juridiques, recommandations faits ou donnés à la suite de l'utilisation des services, y compris, mais sans s'y limiter, toute décision prise ou toute action entreprise par le Client sur la base des Produits d'IA et de données avancés.

Les produits et services d'Advance AI and Data ne constituent pas et ne sont pas destinés à constituer des conseils juridiques et ne créent pas de relation avocat-client.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations extraites des documents. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist interne.

Explorer Now Assist dans Intelligence documentaire

Grâce Now Assist à , vos agents peuvent utiliser l'IA Intelligence documentairegénérative pour examiner les documents afin d'obtenir des informations clés et extraire des données de document à utiliser dans vos workflows.

Now Assist dans la Intelligence documentaire vue d'ensemble

Now Assist dans Intelligence documentaire met à la disposition d'un agent les options d'IA générative suivantes :

- Extraction de documents : les agents peuvent extraire des informations de documents et examiner les informations dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Les informations peuvent ensuite être stockées dans des champs mappés et utilisées comme défini dans le flux de travail.
- Questions-réponses sur les documents : les agents peuvent gagner du temps lors de l'examen des documents en utilisant les fonctionnalités prédictives de l'IA générative pour fournir des réponses à des questions prédéfinies.
- Extraction et analyse des métadonnées des contrats. Les compétences d'extraction et d'analyse des métadonnées de contrat ne sont disponibles qu'avec l'application Now Assist in.Gestion des contrats Pour plus d'informations, consultez Now Assist in Contract Management .

Now Assist dans les Intelligence documentaire compétences

Now Assist dans Intelligence documentaire les compétences sont activées dans le workflow de la plateforme sur la console d'administration Now Assist . Pour plus d'informations sur l'activation des compétences, reportez-vous à la section Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire.

Extraction de document

La compétence d'extraction de documents permet aux agents d'utiliser Now Assist des prédictions dans l'espace Intelligence documentaire de travail pour extraire rapidement des données de documents. Pour plus d'informations, consultez Extraire les données d'un document avec Now Assist dans Intelligence documentaire.

Questions-réponses sur le document

La compétence Questions-réponses (questions et réponses) de document permet aux agents de Now Assist trouver des réponses à des questions prédéfinies à partir d'un document dans l'espace Intelligence documentaire de travail. Pour plus d'informations, consultez Passer en revue les questions-réponses du document dans Now AssistIntelligence documentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist en Intelligence documentaire avantages

Now Assist dans Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Commencez rapidement par une configuration guidée de vos cas d'utilisation pour identifier les informations que vous souhaitez obtenir à partir de vos documents.	Configurer les cas d'utilisation d'Intelligence documentaire	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Accélérez l'extraction des informations des documents et transformez-les en données structurées dans la plateforme.	Extraction de document	Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]
Trouvez rapidement les informations clés dans les documents en obtenant des réponses à des questions spécifiques.	Questions-réponses sur le document	Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Dans Now Assist , Intelligence documentaireun cas d'utilisation est utilisé pour définir les informations que vous souhaitez que l'IA générative détecte à partir d'un document.

Cas d'utilisation pour Now Assist dans les Intelligence documentaire compétences

Now Assist dans prend en Intelligence documentaire charge les cas d'utilisation pour les compétences suivantes :

Extraction de document

Dans un cas d'utilisation d'extraction de document, définissez le texte que vous souhaitez Now Assist extraire d'un document.

Par exemple, si vous devez traiter des documents d'employés, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Formulaire des informations sur le contact en cas d'urgence » avec des champs pour le nom de l'employé, le département, le nom du contact en cas d'urgence, entre autres, pour définir les informations à extraire du document.

Questions-réponses sur le document (questions et réponses)

Dans un cas d'utilisation de questions-réponses de document, définissez les questions auxquelles vous souhaitez que l'IA générative réponde en fonction du texte d'un document.

Par exemple, si vous avez besoin d'informations sur les accords de service, vous pouvez utiliser un cas d'utilisation « Accords de service » avec des questions telles que « Quelles sont les parties impliquées » ou « La durée de l'accord est-elle de 3 à 5 ans ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des cas d'utilisation

Un cas d'utilisation est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations et flux connexes.

Now Assist utilise Intelligence documentaire des champs pour identifier les informations dans les documents à prendre en compte lors de la réalisation de prédictions. Les champs peuvent être regroupés pour former des sections structurées ou aider à extraire des données de tables et d'autres regroupements logiques de champs.

Configuration des cas d'utilisation

Utilisez l'interface Fonctionnalités pour configurer les Now Assist cas d'utilisation des Now AssistIntelligence documentaire compétences. Les cas d'utilisation pour l'application Intelligence documentaire ont un processus de configuration distinct. Pour plus d'informations, consultez Configurer Intelligence documentaire.

La configuration du cas d'utilisation implique la définition du nom du cas d'utilisation et de la table cible, la définition des champs, la configuration des intégrations et des flux, et le test du cas d'utilisation.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.

Conseil :
Pour gagner du temps lorsque vous devez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre, faites une copie du cas d'utilisation existant et modifiez les détails de la copie. Pour plus d'informations, consultez Faire une copie d'un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Une fois la configuration d'un cas d'utilisation terminée, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants.

Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist

Utilisez l'espace de travail pour examiner les Intelligence documentaire prédictions de l'IA générative effectuées par Now Assist pour un document. Vous pouvez également marquer des champs et identifier les informations manquantes dans le document.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail avec Now Assist

L'espace Intelligence documentaire de travail propose des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement les documents. Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez efficacement les recommandations de l'IA générative et confirmez le texte extrait de votre document.
- Examinez les réponses de l'IA générative à des questions prédéfinies pour en tirer les informations clés de votre document.
- Marquez les champs, identifiez les champs manquants et examinez les champs en attente.

Mise en page de l'espace Intelligence documentaire de travail

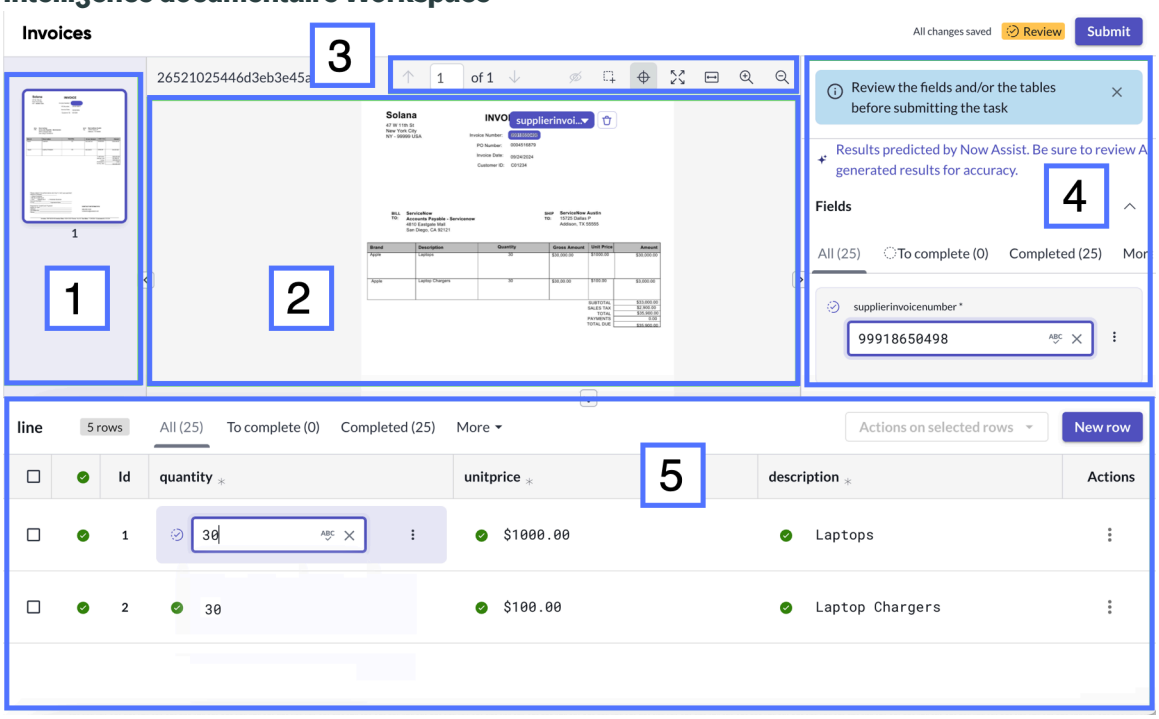
L'illustration suivante montre l'espace de Intelligence documentaire travail. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 1 - Panneau de miniatures
- 2 - Panneau d’image du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 : panneau des champs de document
- 5 - Panneau de table

Intelligence documentaire Workspace



Panneau de miniatures

Dans le panneau de miniatures de l’espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d’un document de plusieurs pages. La page sélectionnée s’affiche dans le panneau d’image du document. La sélection d’une page n’affecte pas ce qui est affiché dans le panneau des champs du document.

Panneau d’image de document

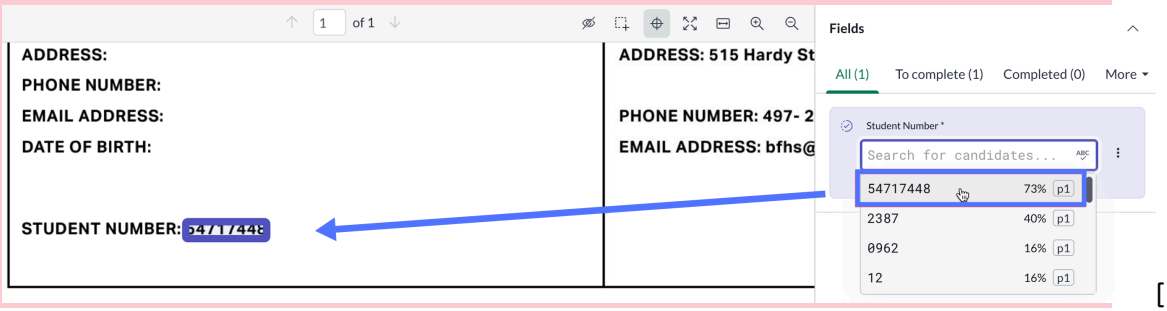
Le panneau d’image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

S’il Now Assist peut détecter la source de sa prédiction dans le document, il la mettra en surbrillance dans le panneau d’image du document lorsque vous sélectionnez un champ à examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN



review] [End]

[store-future: BEGIN review]Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.[End]

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document pour l'extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin.

[store-future: BEGIN review]Vous pouvez également extraire des informations directement de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.[End]

Panneau des champs de document

Le panneau des champs de document vous permet d'ouvrir des éléments pour révision, y compris d'afficher les recommandations de l'IA générative. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

Panneau de table

Le panneau de table vous permet d'ouvrir des lignes de table pour examen, y compris d'afficher les recommandations d'IA générative. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. Des contrôles de table supplémentaires vous permettent d'insérer des lignes et de redimensionner les colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque dans l'en-tête de colonne indique un champ obligatoire.

Informations de prise en charge pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist dans Intelligence documentaire .

Versions prises en charge

Now Assist dans Intelligence documentaire est pris en charge à partir de Yokohama (Patch 1).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Now Assist Console d’administration v5.0
- Intelligence documentaire v6.0
- Now Assist à la Intelligence documentaire version 2.0

Interfaces utilisateur prises en charge

L’application Now Assist dans Intelligence documentaire est prise en charge pour l’espace de Intelligence documentaire travail.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist.

Langues prises en charge

Les langues prises en charge par Now Assist incluent l’anglais Intelligence documentaire .

Informations sur l'application

Now Assist dans Intelligence documentaire les compétences sont disponibles dans le workflow de la plateforme.

Activez l’application Now Assist en Intelligence documentaire magasin (sn_docintel_gen_ai) pour configurer les compétences d’extraction de documents et de questions-réponses.

Cette application de l’App Store comporte les dépendances suivantes :

- Now Assist Console d’administration (sn_nowassist_admin)
- Intelligence documentaire (sn_docintel)

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire.

Configurer Now Assist dans Intelligence documentaire

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer la Now Assist fonctionnalité in Intelligence documentaire , afin de permettre aux agents d’utiliser ses compétences d’IA générative dans leur espace de travail d’application.

Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire

Activez les Now Assist compétences internes Intelligence documentaire que les agents peuvent utiliser pour analyser et extraire des informations de documents grâce à l’IA générative.

Avant de commencer
Avant d’activer une compétence d’intelligence documentaire dans Now Assist, les applications suivantes et leurs modules d’extension respectifs doivent être installés.

- Now Assist

  Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist modules d'extension.

- Intelligence documentaire

  Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.

- Now Assist dans Intelligence documentaire

  Pour plus d'informations, consultez Installer Now Assist modules d'extension.

Traduction automatique

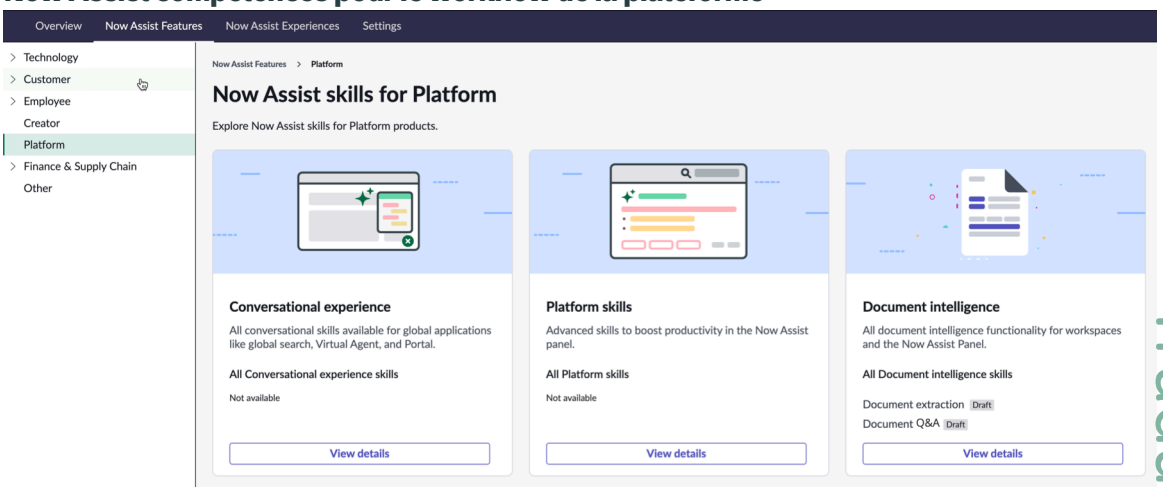
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.

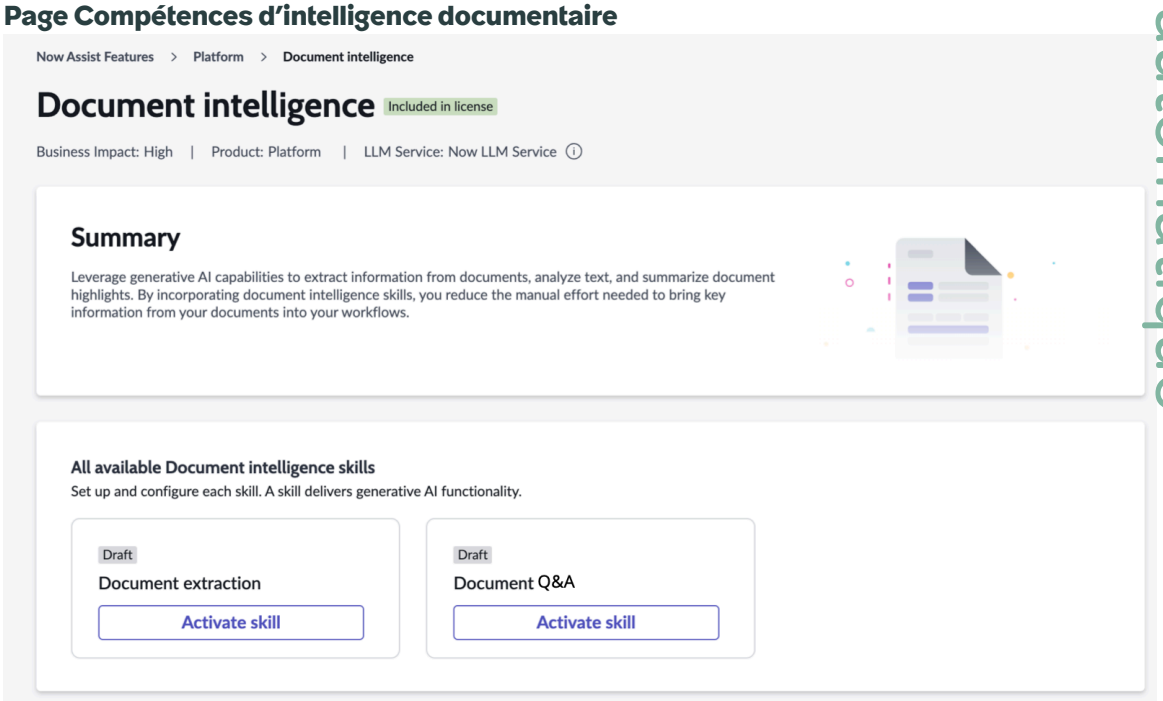
Now Assist compétences pour le workflow de la plateforme



3. Sur la carte de fonctionnalité Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.

   La page Compétences d'intelligence documentaire s'ouvre.

Page Compétences d'intelligence documentaire



4. Dans la section Toutes les compétences d'intelligence documentaire disponibles, sélectionnez **Activer la compétence** pour la compétence que vous souhaitez activer.
   La configuration du cas d'utilisation guidé s'ouvre.
5. Créez un cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour créer un cas d'utilisation, suivez les étapes de la section Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

6. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez l'affichage.

a. **Facultatif :** Activez l'option **Affichage** pour afficher la compétence dans tous les Now Platform produits.

b. Sélectionnez l'icône **Développer** ( ) et accordez un ou plusieurs rôles d'utilisateur au personnel qui travaillera avec la compétence d'intelligence documentaire.

c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
[End]

7. Examinez et activez.

a. Examinez les sélections de configuration que vous avez effectuées pour la compétence.

b. **Facultatif :** Sélectionnez **Retour** pour revenir à une étape précédente et apporter un changement.

c. Sélectionnez **Activer**.

Résultats
La compétence est active et disponible pour les rôles d'utilisateur sélectionnés.

Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter avec .Now AssistIntelligence documentaire

Avant de commencer

- Activer une Now Assist compétence in Intelligence documentaire . Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence intégrée Intelligence documentaire.
- Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans un cas d'utilisation, vous définissez les informations que vous souhaitez Now Assist obtenir à partir d'un document en spécifiant le type de document à traiter, les champs à détecter et l'emplacement où les résultats du traitement des documents sont stockés.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation, les utilisateurs peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les workflows connexes.

Pour plus d'informations sur les cas d'utilisation, reportez-vous à la section Cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la carte Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste Compétences actives, sélectionnez la compétence pour afficher la liste de ses cas d'utilisation.
5. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration du cas d'utilisation guidé s'ouvre.

6. Définissez le cas d'utilisation.
   a. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
   b. Sélectionnez une table cible pour stocker les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
   c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
7. Définir des champs.
   a. Sélectionnez **Ajouter un champ**.

      Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.

   b. Sélectionnez le type d'informations que vous souhaitez obtenir à partir du document.

      Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

      Champ unique

      Pour les cas d'utilisation d'extraction de documents, des champs uniques sont utilisés pour extraire une seule information du document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client. Pour les cas d'utilisation de Questions-réponses du document, utilisez le champ unique pour définir la question que vous souhaitez poser sur le document.

      Table

      Pour les cas d'utilisation d'extraction de documents, les tables sont utilisées pour extraire des listes ou des tables d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Il n'est pas nécessaire de connaître à l'avance le nombre d'éléments de liste ou de lignes de tableau.

      Un formulaire de champ s'affiche en fonction du type d'information que vous avez sélectionné.

   c. Renseignez les champs du formulaire de champ.

      Le type de formulaire dépend du type de champ.

      - Formulaire à champ unique pour la configuration des questions-réponses du document
      - Formulaire à champ unique pour la configuration de l'extraction de document
      - Formulaire de table pour la configuration de l'extraction de document

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
      Le système ajoute les nouveaux champs à la liste Champs associée au cas d'utilisation.

   e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Testez la sortie.
   Chargez un document pour tester les performances du LLM pour le cas d'utilisation.
   a. Sélectionnez **Tester un nouveau document**.
   b. Sélectionnez **Ajouter un fichier**.
   c. Sélectionnez un fichier, puis **Ouvrir**.
      [store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les formats pris en charge sont PNG, JPEG et PDF. La taille maximale totale à charger est de 1 Go. La limite de taille des fichiers est de 4 Mo par document. La limite de nombre de pages est de 10 pages pour les fichiers JPEG et PNG, de 25 pages pour les fichiers PDF.

[End]

d. Sélectionnez **Charger**.

e. Sélectionnez **Continuer**.
L'espace Intelligence documentaire de travail apparaît dans un cadre sur l'écran Sortie de test.

f. Examinez les performances de la compétence pour le document de test.

g. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

9. Ajoutez des intégrations.

Intégrez le cas d'utilisation d'Intelligence documentaire à un workflow.

Pour en savoir plus sur les intégrations, reportez-vous à Intelligence documentaire la section Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.

a. Sélectionnez **Ajouter une intégration**.

b. Entrez un nom pour l'intégration.

c. Sélectionnez le type d'intégration que vous souhaitez utiliser.

Le type de tâche Processus crée un point d'intégration pour créer et traiter automatiquement des tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques se produisant dans la table cible.

Le type Extraire les valeurs crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction a été terminée dans Now Assist .Intelligence documentaire

d. Utilisez les conditions pour sélectionner certains champs comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration.

Les conditions sont disponibles si vous avez sélectionné Traiter la tâche à l'étape précédente. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section OR conditions .

e. Facultatif : Sélectionnez l'option **Créer un flux** pour créer un flux Flow Designer pour cette intégration.

Conseil :
Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous envisagez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

g. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

10. Examinez et activez.

a. Examinez les sélections de configuration que vous avez effectuées pour le cas d'utilisation.

b. **Facultatif :** Sélectionnez **Retour** pour revenir à une étape précédente et apporter un changement

c. Sélectionnez **Terminer la configuration**.

Modifier un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Modifiez un cas d'utilisation pour modifier le nom, les champs et les intégrations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour modifier un cas d'utilisation ainsi que ses champs, ses intégrations et ses flux.

Les cas d'utilisation marqués comme en lecture seule ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, vous pouvez faire une copie d'un cas d'utilisation en lecture seule modifiable. Pour plus d'informations, consultez Faire une copie d'un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités Now Assist.**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la carte Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste Compétences actives, sélectionnez la compétence pour afficher la liste de ses cas d'utilisation.
5. Dans la ligne du cas d'utilisation que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Modifier** dans le menu des options (icône du ).
6. Apportez les modifications nécessaires.

   Pour plus d'informations sur la configuration des cas d'utilisation, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire

Faire une copie d'un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Faites une copie d'un cas d'utilisation pour gagner du temps lorsque vous devez créer un cas d'utilisation avec une structure similaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour créer une copie d'un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations et flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la carte Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste Compétences actives, sélectionnez la compétence pour afficher la liste de ses cas d'utilisation.
5. Dans la ligne du cas d'utilisation que vous souhaitez copier, sélectionnez **Créer une copie** dans le menu des options ( ).
6. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Faire une copie**.
7. Sélectionnez **Continuer**.
8. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
9. Sélectionnez **Créer une copie**.

Résultats
Le cas d'utilisation dupliqué apparaît dans la liste des cas d'utilisation.

Que faire ensuite
Modifiez le nouveau cas d'utilisation pour apporter les modifications nécessaires et testez-le pour vous assurer qu'il fonctionne correctement.

Pour plus d'informations, consultez Modifier un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire.

Désactiver un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Désactivez un cas d'utilisation que vous ne souhaitez pas utiliser pour vos documents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la carte Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste Compétences actives, sélectionnez la compétence pour afficher la liste de ses cas d'utilisation.
5. Dans la ligne du cas d'utilisation que vous souhaitez désactiver, sélectionnez **Désactiver** dans le menu options (icône de).
6. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Oui**.

Résultats
Le cas d'utilisation est désactivé. Le cas d'utilisation désactivé ne sera pas utilisé pour le traitement des documents.

Supprimer un cas d'utilisation dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur IntelDoc, gestionnaire IntelDoc

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.
3. Dans la carte Intelligence documentaire, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la liste Compétences actives, sélectionnez la compétence pour afficher la liste de ses cas d'utilisation.
5. Dans la ligne du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer, sélectionnez **Supprimer** dans le menu des options (icône du ⋮).
6. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation ainsi que les champs, intégrations et flux connexes sont supprimés.

Utiliser Now Assist dans Intelligence documentaire

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez utiliser l'espace de travail pour Intelligence documentaire analyser et extraire des informations de vos documents grâce à l'IA Now Assist générative.

Extraire les données d'un document avec Now Assist dans Intelligence documentaire

Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les informations extraites d'un document par Now Assist dans Intelligence documentaire. Vous pouvez également marquer des champs pour le suivi et identifier les informations manquantes dans le document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Assist utilise les options de l'IA générative pour fournir des recommandations pour les valeurs de champ qui ont été extraites du document. L'espace Intelligence documentaire de travail fournit des fonctionnalités de gestion des documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement l'extraction de texte.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez efficacement les recommandations Now Assist et confirmez le texte extrait de votre document.
- Marquez les champs, identifiez les champs manquants et examinez les champs en attente.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist.

Procédure
1. Ouvrez l'espace Intelligence documentaire de travail pour afficher le document et les valeurs extraites.
2. Dans le panneau des champs du document, sélectionnez un champ.

   L'état d'examen du champ est défini sur En cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il Now Assist est possible de détecter la source de sa prédiction dans le document, il la mettra en surbrillance dans le panneau d'image du document.

Réduisez un panneau latéral à l'aide de l'icône Réduire (icône), si nécessaire.

3. Vérifiez l'exactitude du champ.

Remarque :
La valeur du champ est une prédiction de l'IA générative basée sur le texte du document. Examinez attentivement le champ pour vous assurer qu'il est exact.

4. **Facultatif :** Effectuez l'action appropriée sur le champ.

(Optional) Pour plus d'informations sur l'extraction des champs, reportez-vous à la section Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail.

[store-future: BEGIN review]Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil de dessin, reportez-vous à la section Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.[End]

5. Sélectionnez le champ suivant et répétez les étapes 3 et 4.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
L'IA générative peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ou appropriées. Il est important de vérifier l'exactitude de tous les champs avant de soumettre.

Résultats
Les valeurs de champ sont enregistrées. Les champs vides sont soumis sans valeur.

Passer en revue les questions-réponses du document dans Now AssistIntelligence documentaire

Utilisez l'espace de travail pour examiner les Intelligence documentaire prédictions de questions et réponses fournies par Now Assist l'.Intelligence documentaire

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Assist utilise les options de l'IA générative pour fournir des réponses à des questions prédéfinies sur le document. Les questions sont définies par l'administrateur lors de la configuration du cas d'utilisation Questions-réponses du document. Pour plus d'informations, consultez Configurer un cas d'utilisation pour Now Assist dans Intelligence documentaire.

L'espace Intelligence documentaire de travail propose des fonctionnalités qui vous permettent de consulter rapidement les réponses et de les modifier si nécessaire.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez les réponses générées par Now Assist et modifiez-les pour en vérifier l'exactitude.
- [store-future: BEGIN review]Afficher les sources de réponse et i[End]Identifier les réponses manquantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Intelligence documentaire espace de travail avec Now Assist.

Procédure

1. Ouvrez l’espace Intelligence documentaire de travail pour afficher le document et les réponses prévues.
2. Dans le panneau des champs de document, sélectionnez une question.

   L’état de révision de la question est défini sur En cours.

   Réduisez un panneau latéral à l’aide de l’icône Réduire (icône), si nécessaire.
3. Vérifiez l’exactitude de la réponse.

   Remarque :
   La réponse est une prédiction d’IA générative basée sur le texte du document. Examinez attentivement la réponse pour vous assurer qu’elle est exacte et qu’elle répond correctement à la question.
4. **Facultatif :** Prenez les mesures appropriées sur la réponse.
5. Sélectionnez le champ suivant et répétez les étapes 3 et 4.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

   Remarque :
   L’IA générative peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ou appropriées. Il est important de vérifier l’exactitude de toutes les réponses avant de les soumettre.

Résultats

Les réponses sont enregistrées. Les réponses vides sont soumises sans valeur.

Référence de Now Assist dans Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctions et les propriétés installées avec Now Assist .Intelligence documentaire

Composants installés avec Now Assist dans Intelligence documentaire

Les composants sont installés avec l’activation de Now Assist dans .Intelligence documentaire

Rôles installés

Aucun rôle n’est installé avec Now Assist dans .Intelligence documentaire Elle utilise les mêmes rôles inclus avec l’application Intelligence documentaire .

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Tables installées

Now Assist utilise Intelligence documentaire les mêmes tables que celles incluses avec l’application Intelligence documentaire .

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

[store-future: BEGIN review]En outre, les tables suivantes sont installées avec Now Assist .Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist dans les Intelligence documentaire tables

Table	Description
di_skill_config	[Table interne] Contient des champs permettant de déterminer comment les demandes sont envoyées au LLM.
di_skill_config_param	[Table interne] Contient des champs permettant de déterminer comment les résultats LLM sont mappés au document.

[End]

Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire

Le type de champ spécifie les informations récupérées à partir d'un document contenant Now Assist dans .Intelligence documentaire

Les types de champs suivants sont disponibles pour les administrateurs lors de la configuration des champs pour les cas d'utilisation.

Remarque :
Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.

Now Assist Dans Intelligence documentaire les types de champs

Type de champ	Description
Booléen (vrai/faux)	Contient une valeur vrai/faux. Dans les questions de questions-réponses du document, la valeur s'affiche sous la forme d'une réponse par oui ou par non. La réponse peut être suivie d'une explication générée par Now Assist, si elle est activée par l'administrateur. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation de questions-réponses de documents.
Date	Date, affichée au format de date extraite du document. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents.
Décimal	Nombre comptant jusqu'à deux décimales (par exemple, 12,5 ou 12,55).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist Dans Intelligence documentaire les types de champs (suite)

Type de champ	Description
	Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents.
Flottant (nombre à virgule flottante)	Nombre comptant jusqu'à sept décimales (par exemple, 12,0 à 12,0000000). Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents.
Entier	Nombre entier (par exemple, 12). Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents.
Référence	Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Par exemple, le champ Appelant de la table Incident fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Pour plus d'informations, consultez Reference field type . Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents.
Texte	Champ de texte. Ce type de champ est disponible pour les cas d'utilisation d'extraction de documents et de questions-réponses de documents.

Now Assist dans les Intelligence documentaire formulaires

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour Now Assist des Intelligence documentaire informations.

Formulaire à champ unique pour la configuration des questions-réponses du document

Le formulaire Champ unique pour les questions-réponses du document vous permet de définir une question que vous souhaitez poser sur le document.

Le formulaire Champ unique comprend les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Question	Question sur le document. Cette question est envoyée à l'IA générative pour une prédiction. Rédigez une question claire et concise sur les informations que vous souhaitez trouver dans le document. Par exemple, « Ce document est-il sujet à expiration ? ». Sous la question, ajoutez des détails sur la meilleure façon dont l'IA générative peut fournir la bonne réponse. Par exemple, « Examinez les sections où la validité, la durée ou les délais sont discutés et recherchez des détails sur les dates d'expiration, les exigences de renouvellement ou les déclarations explicites déclarant le document comme permanent. Répondez « Oui » si le document est soumis à une date d'expiration. Répondez 'Non' s'il n'y a aucune mention d'expiration ou contient une déclaration explicite qu'il est permanent." Cette question s'affiche à l'agent lors de l'examen des réponses dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type de champ	Type de champ (par exemple, un champ de texte ou booléen). Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire.
Fournir une explication pour la réponse	Option permettant à l'IA générative de fournir une explication basée sur le texte du document qui prend en charge une réponse par oui ou par non. Ce champ est disponible lorsque le champ **Type de champ** est défini sur Booléen (vrai/faux).
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'un champ au cas d'utilisation.

Formulaire à champ unique pour la configuration de l'extraction de document

Le formulaire Champ unique vous permet de définir un champ unique pour l'extraction.

Le formulaire Champ unique comprend les champs suivants.

Formulaire à champ unique

Champ	Description
Nom de champ unique	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail. Indiquez clairement les informations que vous souhaitez extraire. Soyez précis, clair et concis. Par exemple : « Numéro de commande »
Description	Description des informations que vous souhaitez extraire. Avec le nom du champ, la description est utilisée pour aider le LLM à prédire le texte à extraire du document. Incluez tout contexte pertinent ou des détails supplémentaires pour identifier les bonnes informations. Cela peut inclure des mots-clés. Par exemple, « Le numéro du contrat ou le numéro du contrat de référence ». Donnez des exemples d'informations que vous souhaitez extraire. Par exemple, « AGR-2023-0042 », « CON2039739 » ou « BV-22122KEY ». Exemple de description : Nom de champ unique : « Devise »

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire à champ unique (suite)

Champ	Description
	Description : "La devise dans laquelle le contrat est libellé. Valable uniquement pour les formulaires de commande. Sinon, laissez-le vide (''). Si le symbole de la devise est « $ », répondez « USD ». Exemples : 'USD', 'EUROS', 'GBP', etc."
Type de champ	Type de champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Ce champ unique est obligatoire pour l'extraction	Option pour rendre un champ obligatoire. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Créer plusieurs champs uniques	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plus d'un champ au cas d'utilisation.

Formulaire de table pour la configuration de l'extraction de document

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
Table	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
Nom de la table	Nom de la table tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ces champs de table.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette table. Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Cette table est requise pour l'extraction	Option pour rendre les champs de table obligatoires. Les champs de table obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Colonnes	
Titre de colonne	Nom de l'en-tête de colonne dans la table.
Type de champ	Type de champ dans la colonne de table. Par exemple, un champ de texte ou de date. Pour plus d'informations, consultez Types de champs dans Now Assist dans Intelligence documentaire. Certains types de champs convertissent la valeur extraite dans un format standard. Pour plus d'informations, consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner ce champ. Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. [store-future: BEGIN review]Utilisez l'icône ⠿) pour réorganiser une colonne du tableau.[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver le formulaire affiché à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs tables au cas d'utilisation.

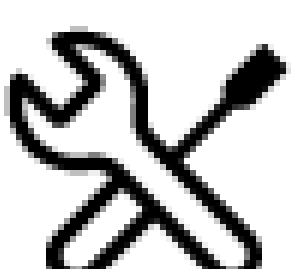
Intelligence des tâches

Intelligence des tâches utilise l'apprentissage machine pour former des solutions avec vos données et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

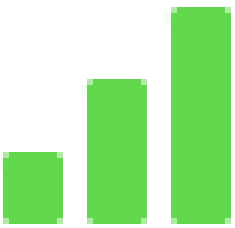
Intelligence des tâches vous permet de configurer des modèles d'apprentissage machine pour automatiser la création, le triage et l'examen des tâches. Vous pouvez ensuite suivre et évaluer les performances de vos solutions afin d'optimiser leur potentiel pour vous aider à travailler plus efficacement et réduire le délai moyen de résolution (MTTR).

Commencez

Explorer	Installer	Configurer
		
Modèles d'exploration Intelligence des tâches et d'apprentissage machine.	Installez Intelligence des tâches et les applications connexes.	Configurez des modèles d'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des modèles	Analyser les modèles	Références
		
Créez et modifiez des Intelligence des tâches modèles.	Surveillez et analysez les performances des modèles.	Références pour les composants installés avec Intelligence des tâches et la prise en charge linguistique.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher l’IA et l’intelligence dans le portail Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Intelligence des tâches

Découvrez plus et Intelligence des tâches comment les modèles d’apprentissage machine peuvent apprendre de vos données pour effectuer des prédictions et obtenir des résultats importants.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

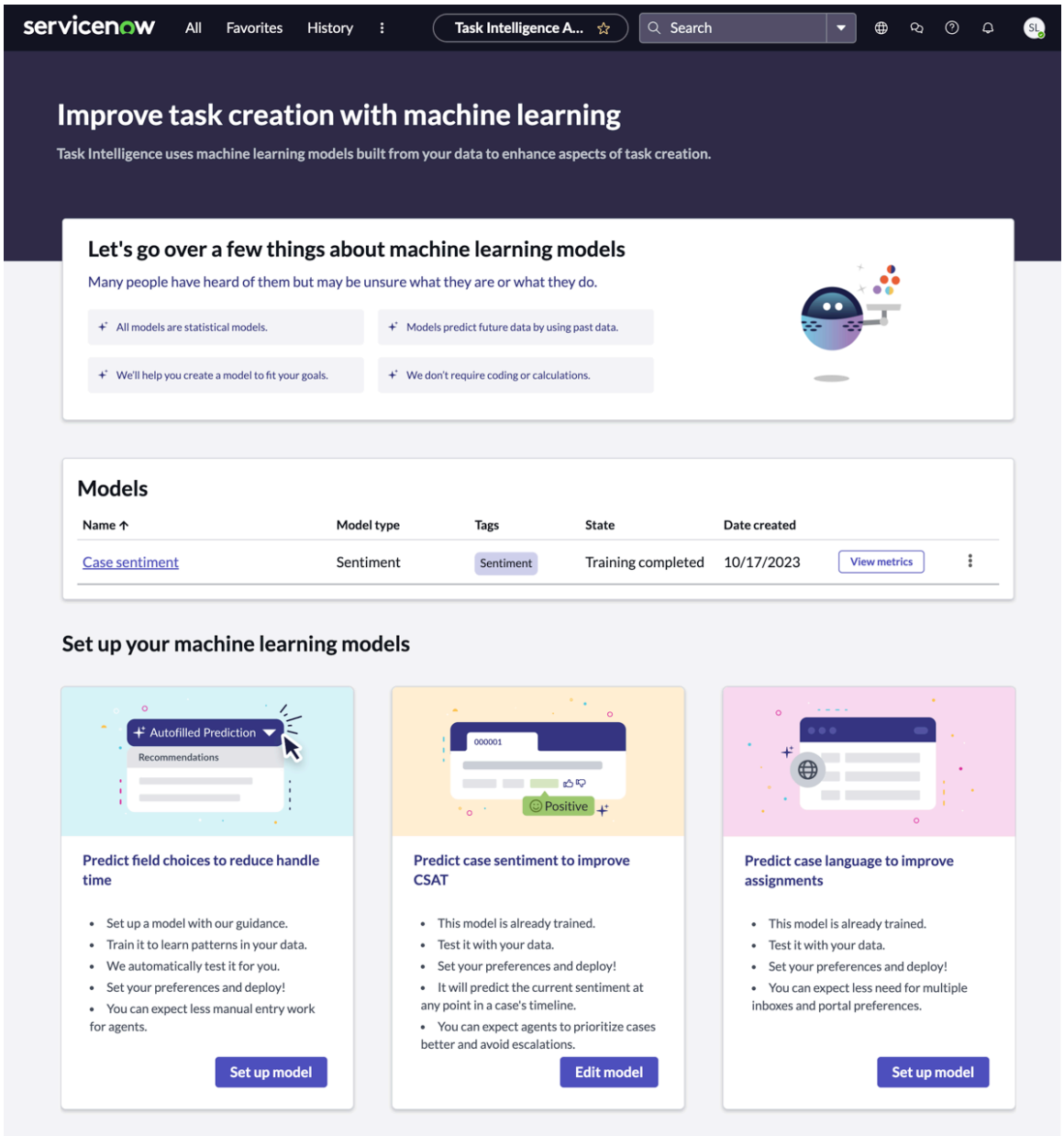
Avec Intelligence des tâches, vous pouvez facilement configurer des solutions d’apprentissage machine qui interagissent avec vos données. Ensuite, suivez l’impact des solutions sur les moments de création, de déviation, de triage, de rattrapage et d’optimisation. Grâce à la création, au triage et à l’examen automatisés des tâches, les agents passent moins de temps à recevoir et à préparer les informations, ce qui accélère le déroulement des tâches. Ces modèles peuvent vous aider à travailler plus efficacement, ce qui contribue à réduire le délai moyen de résolution (MTTR) des tâches.

Avec Intelligence des tâches, les agents :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d’erreur et réduire les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La console d'administration prend en charge les types de modèles suivants :

Modèle	Demande	Description
Prédiction du champ d'incident	Task Intelligence pour ITSM	Créer un modèle de prédiction de champ d'incident
Gestion des modèles de similarité	Task Intelligence pour ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Prédiction de champ de ticket	Task Intelligence pour CSM	Prédit les champs de sortie sur les formulaires de ticket, y compris la catégorisation. Record categorization

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle	Demande	Description
Prédiction de sentiment	Task Intelligence pour CSM	Prédit le sentiment utilisateur actuel et tendance. **Remarque :** Le modèle est pré-formé, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de sentiment peut être configuré.
Détection de langue	Task Intelligence pour CSM	Détecte la langue dans laquelle la langue est utilisée. **Remarque :** Le modèle est pré-formé, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de détection de langue peut être configuré.

Workflow Intelligence des tâches

Le utilise Console d'administration d'intelligence des tâches des modèles d’apprentissage machine. Les modèles sont statistiques et peuvent prédire les données futures en se formant avec vos données passées.

Avec la console d’administration, créez, configurez, formez, testez et déployez des modèles prédictifs utilisés pour l’automatisation dans d’autres ServiceNow fonctionnalités et applications, telles que Gestion du service client (CSM).

L'entraînement d'un modèle d'apprentissage machine consiste à lui faire apprendre certaines tendances dans les données passées afin qu'il effectue des prédictions pour de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de vastes jeux de données de sorte qu'ils puissent apprendre des tendances et que celles-ci soient statistiquement significatives. En répondant à des questions sur vos systèmes d’information, votre processus business et vos opérations de service, le système exploite pleinement vos réponses.

Intelligence des tâches avantages

Le fournit Console d'administration d'intelligence des tâches aux administrateurs une expérience sans code pour le déploiement Intelligence des tâches de solutions. L’expérience transparente vous aide à automatiser et à optimiser la création, la déviation, le triage et la résolution des tâches.

Les fonctionnalités sont implémentées par deux applications : Task Intelligence for Customer Service et Intelligence des tâches pour ITSM .

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Prédisez les valeurs des champs de formulaire à remplir automatiquement ou à recommander en tant que suggestions	Créer un modèle de prédiction de champ	Administrateurs, agents
Classer les e-mails et les tickets en fonction de la langue et du contenu de la pièce jointe	Record categorization	Agents
Prédisez la catégorie et la priorité des incidents en fonction des incidents précédents afin de réduire le délai de résolution.	Créer un modèle de prédiction d’incidents	Agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Analyser le sentiment initial et en cours pendant les tickets du service clientèle	Sentiment Analysis	Agents
Identifier la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle	Language detection	Agents
Analyser et évaluer les performances des modèles	Intelligence des tâches Analyse et surveillance	Administrateurs

Configurer Intelligence des tâches

Configurez et installez le Console d'administration d'intelligence des tâches et ses applications connexes.

Vue d'ensemble de la configuration

Le Console d'administration d'intelligence des tâches est installé en même temps que Intelligence des tâches pour CSM ou Intelligence des tâches pour ITSM. Reportez-vous à la rubrique Installer Console d'administration d'intelligence des tâches pour en savoir plus.

Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez de Intelligence des tâches pour ITSM manière à ce que les agents utilisent l'application pour répondre efficacement à leurs besoins.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application Intelligence des tâches pour Service clientèle et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des tickets, détection de langue, analyse des sentiments et Intelligence documentaire pour Service clientèle.

Installer Console d'administration d'intelligence des tâches

Vous pouvez installer l'application Intelligence des tâches (sn_ti_admin) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de la console d'administration Intelligence des tâches dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Console d'administration d'intelligence des tâches :

- Rôles
- Tables

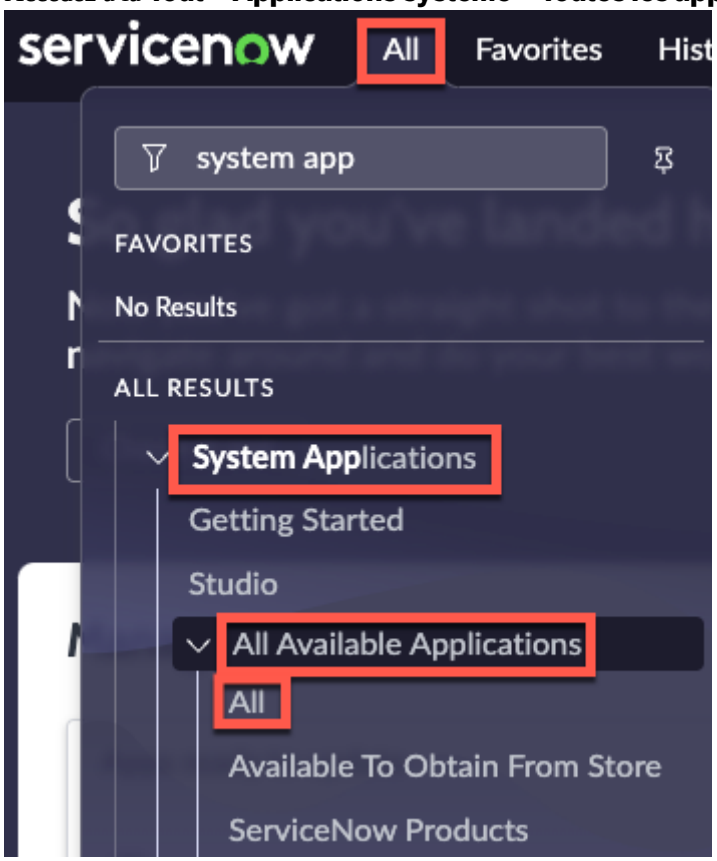
Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Console d'administration d'intelligence des tâches (sn_ti_admin) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les modèles d'apprentissage machine avec Intelligence des tâches

Créez, modifiez, formez et évaluez des modèles d'apprentissage machine afin d'effectuer des prédictions pour les tickets et les incidents du service clientèle.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Utilisez les options d'apprentissage machine pour prédire et recommander des informations sur les champs d'incident Intelligence des tâches pour ITSM et faciliter leur catégorisation.

Use Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités pour créer des modèles de prédiction et de sentiment sur le terrain pour les tickets, et examinez Intelligence des tâches l'historique Intelligence des tâches des analyses et des prédictions.

Créer un Intelligence des tâches modèle

Créez des modèles d'apprentissage machine pour prédire les valeurs des champs, analyser le sentiment du ticket ou détecter la langue du ticket.

Créer un modèle pour prédire les champs d'incident

Créez et déployez des modèles basés sur des solutions de prédiction d'incidents afin de prédire les champs d'incident correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Create a model to predict record fields

Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs des tickets de service client.

Modifier un Intelligence des tâches modèle

Reformez vos modèles d'apprentissage machine ou modifiez ce qu'ils prédisent pour mieux vous aligner sur vos objectifs business.

Modifier un modèle pour prédire les champs de l'incident

Modifiez le modèle de prédiction d'incidents qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Créer et modifier un modèle de prédiction de champ de ticket

Créez, formez et modifiez un modèle de prédiction des champs pour les tickets du service clientèle.

Create a model to predict case sentiment

Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.

Create a model to detect case language

Modifiez et testez le modèle préformé pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets du service clientèle.

Évaluer un Intelligence des tâches modèle

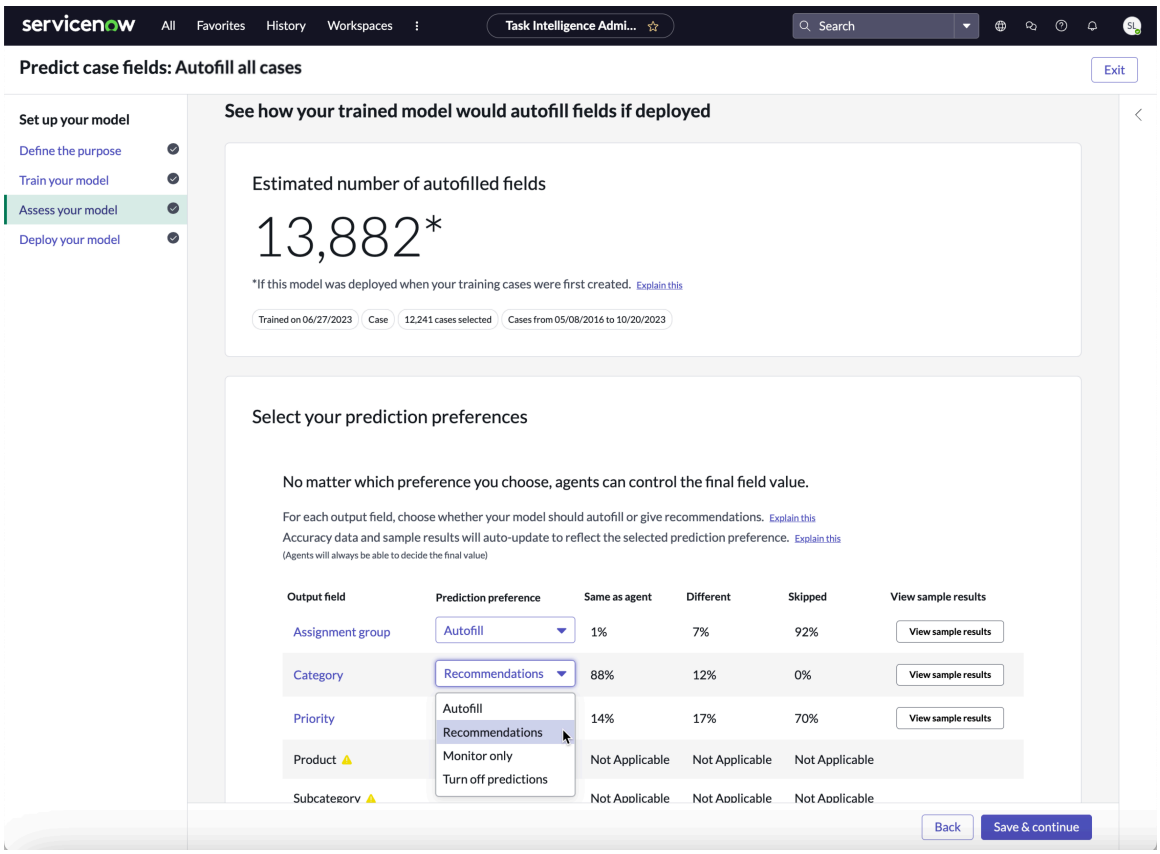
L'évaluation des performances d'un modèle d'apprentissage machine permet de déterminer comment utiliser et former le modèle pour atteindre les résultats souhaités.

L'écran Évaluer votre modèle vous permet d'évaluer les performances du modèle. Après l'entraînement ou le re-entraînement de votre modèle, l'écran Évaluer votre modèle affiche une estimation des performances moyennes du modèle par rapport à vos données les plus récentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il est normal de voir une certaine variabilité dans les performances des modèles d'un jour à l'autre. Les performances ont tendance à correspondre à la moyenne des performances estimées au fil du temps.



L'écran Évaluer votre modèle vous permet également d'afficher des exemples de prédictions sur un échantillon d'enregistrements. Ces exemples illustrent les prédictions, mais ne reflètent pas nécessairement la qualité ou les performances moyennes du modèle. Les estimations fournies sur l'écran Évaluer votre modèle ainsi que les rapports sur la page **Surveillance** sont calculés à partir d'un nombre beaucoup plus important de cas.

Vous pouvez également utiliser l'écran Évaluer votre modèle pour choisir l'une des préférences suivantes pour chaque champ :

- **Renseignez automatiquement** la valeur prédite dans le champ.
- **Des recommandations** sont fournies pour la valeur prédite dans le champ.
- **Surveiller et** exécuter le modèle de prédiction pour le champ uniquement en arrière-plan.
- **Désactiver les prédictions** pour le champ.

Mode de surveillance

Le mode de surveillance vous permet de surveiller les performances d'un modèle au niveau du champ sans que les prédictions ne soient appliquées aux enregistrements. Le modèle s'exécute en arrière-plan uniquement et peut être formé et recyclé jusqu'à ce que vous soyez satisfait de ses performances. Vous pouvez définir les champs du modèle sur le mode Surveillance à partir de l'écran Évaluer votre modèle lors de la modification de votre modèle.

Vous pouvez afficher et suivre les performances du modèle avec le Console d'administration d'intelligence des tâches. Consultez Intelligence des tâches Analyse et surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer la précision au niveau du champ pour les modèles à sorties multiples

Évaluez les performances de votre modèle par champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

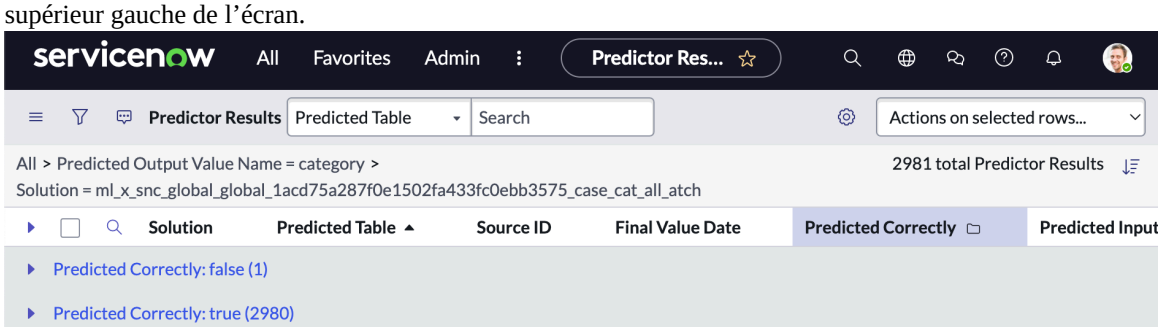
Une fois que vous avez créé et testé votre modèle, évaluez ses performances pour évaluer dans quelle mesure il prédit ce que vous voulez qu'il prédise. Pour les modèles multi-sorties qui prédisent plusieurs champs, vous pouvez évaluer les performances de chaque champ individuellement.

Si vous n'avez pas encore créé de modèle, consultez Create a model to predict record fields ou Créez un modèle pour prédire les champs d'incident pour en créer un.

Votre modèle doit être en mode Surveillance. Vous pouvez définir le mode de surveillance sur l'écran Évaluer votre modèle. Pour plus d'informations, consultez l'étape Définir vos préférences dans Créer un modèle de prédiction de champ de ticket ou Créer un modèle pour prédire les champs d'incident .

Procédure

1. Accédez aux **résultats de Predictor** (ml_predictor_results_task) en saisissant `ml_predictor_results_task.list` dans le navigateur d'application.
2. **Filtrez le nom de la valeur de sortie prévue** pour le nom du champ que vous souhaitez évaluer, tel que « produit » ou « catégorie ».
3. **Regroupez la liste par Prévisions correctes** en sélectionnant l'icône des contrôles de liste dans le coin supérieur gauche de l'écran.



4. Divisez le nombre d'enregistrements où **Prévu correctement** est **vrai** par le nombre total d'enregistrements.
   Cela représente votre précision pour le champ spécifique.
5. Suivez les étapes 2 à 4 pour chaque champ dans lequel vous souhaitez calculer la précision.
6. **Facultatif :** Affichez les performances de votre modèle sur l'écran Surveillance.

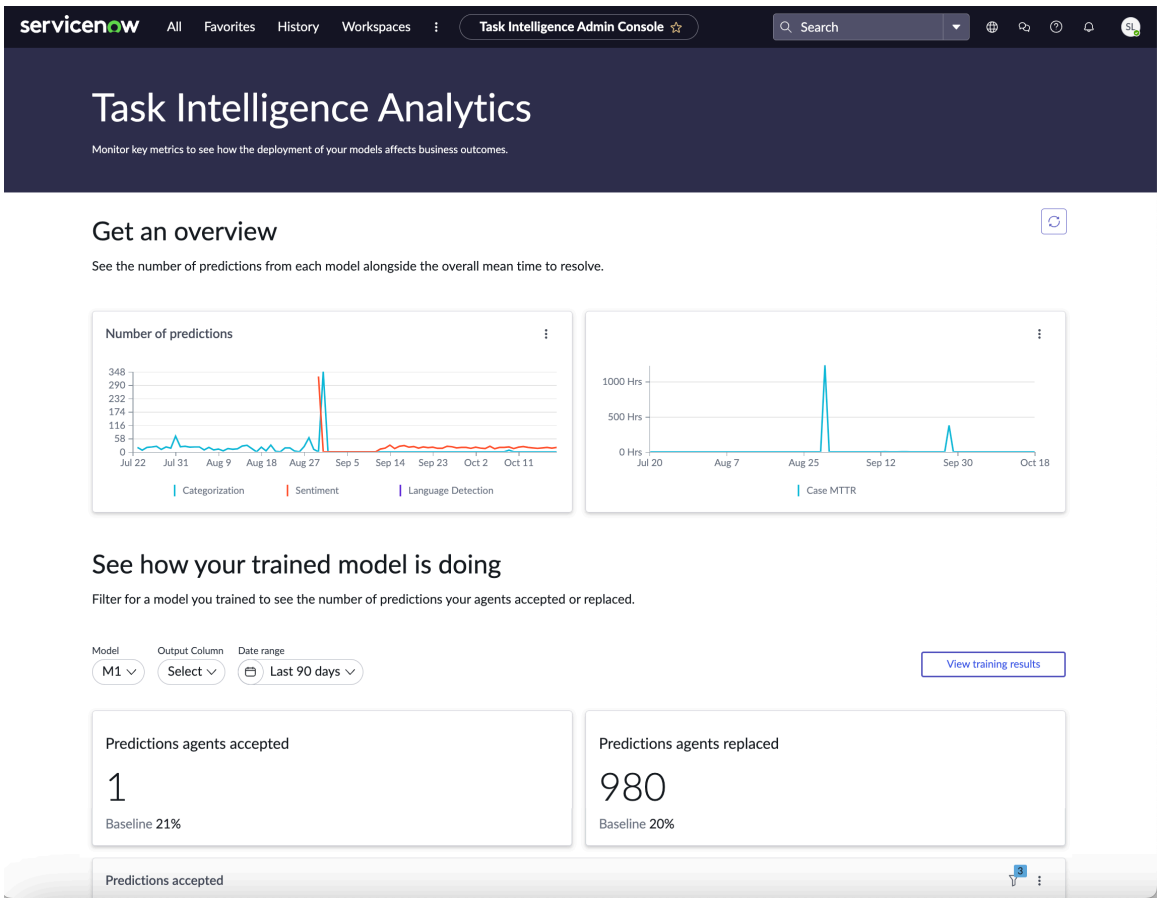
   a. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Surveillance** dans le navigateur d'application.

   (Optional) L'écran Surveillance vous permet de sélectionner le modèle, le champ et la plage de dates à afficher dans les graphiques. La précision est mesurée en fonction de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l’exactitude de la valeur principale saisie automatiquement ou des 3 recommandations principales.



b. Sélectionnez un modèle.

c. Sélectionnez une colonne de sortie pour le champ.

d. Sélectionnez une plage de dates.

Que faire ensuite

Si la précision de chaque champ est acceptable, faites passer votre modèle du mode de surveillance aux prédictions en temps réel et déployez-le. Si la précision d’un champ spécifique n’est pas acceptable, vous pouvez supprimer ce champ de sortie de votre modèle, le reformer et le déployer. Reportez-vous à la section Modifier un Intelligence des tâches modèle pour plus d’informations sur la modification de votre modèle.

Intelligence des tâches Analyse et surveillance

Utilisez pour Console d'administration d'intelligence des tâches surveiller, analyser et évaluer les performances de votre modèle d’apprentissage machine.

Task Intelligence pour ITSM Analytics and Monitoring

Visualisez les impacts de vos Intelligence des tâches modèles. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Afficher l’analyse pour Intelligence des tâches pour CSM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez la vue Intelligence des tâches pour l'analyse du service clientèle et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

View Task Intelligence prediction history

Affichez les détails des prédictions historiques dans les résultats de prédiction pour CSM les modèles.

Exporter un Intelligence des tâches modèle

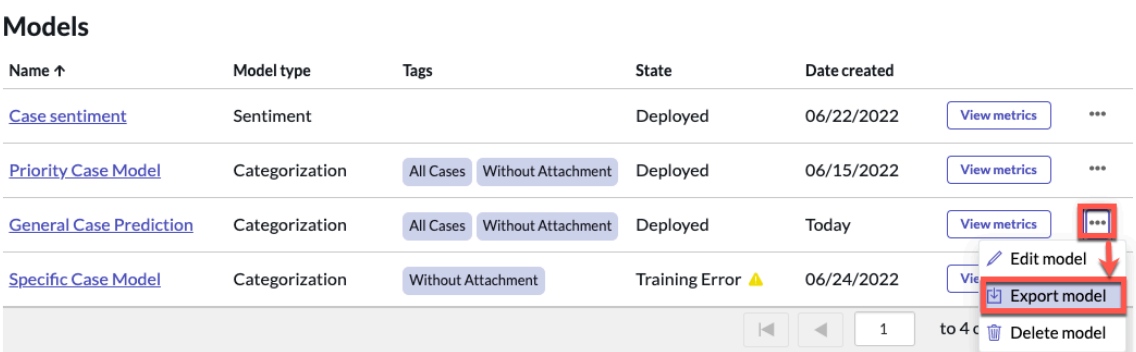
Exportez un Intelligence des tâches modèle vers une autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou tia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Task Intelligence pour CSM** > **Configuration** ou **Tout** > **Task Intelligence pour ITSM** > **Configuration**, en fonction de l'application et du contexte pour lesquels vous souhaitez exporter.
2. Dans la liste **Modèles** , cliquez sur le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.



3. Cliquez sur **Exporter le modèle**.
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
4. Cliquez sur **Autoriser**.

Résultats

Le fichier XML est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer facilement le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mises à jour. Pour en savoir plus, consultez Ensembles de mises à jour système .

Références de Intelligence des tâches

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les détails de détection de la langue.

Intelligence des tâches rôles

Référence des rôles d'utilisateur installés lors de l'activation du module d'extension sn_ti_admin.

Référence pour Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

View Task Intelligence Analytics

Affichez la vue Intelligence des tâches pour l'analyse du service clientèle et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

La fonction Intelligence des tâches pour CSM de détection de langue prend en charge 22 langues différentes.

Intelligence des tâches rôles

Intelligence des tâches est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur Intelligence des tâches [tia_admin]

Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les Intelligence des tâches modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ml_admin
- platform_ml_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur Intelligence des tâches [tia_user]

Affiche et surveille les Intelligence des tâches modèles. Nécessite des accès supplémentaires pour voir la formation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyste Intelligence des tâches [tia_analyst]

Surveille Intelligence des tâches les modèles via le tableau de bord d'analyse.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

L'application Intelligence des tâches prend en charge les prédictions dans différentes langues.

Chacune des langues prises en charge comporte un code à deux caractères associé. Par exemple, `Anglais - en`.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge Intelligence des tâches ainsi que les modèles qu'elles prennent en charge.

Remarque :
Seules les langues incluses dans l'ensemble de données de formation sont prises en charge.

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection de la langue (CSM)
Arabe	#######				X
Portugais (Brésil)	Português (Brasil)	X			
Chinois (simplifié)	##	X			X
Tchèque	#eština				X
Danois	da	X			
Néerlandais	Nederlands	X			X
Anglais	fr	X	X	X	X
Estonien	et				X
Finnois	Suomi	X			X
Français	Français	X	X		X
Canadien français	Français (Canada)	X			
Allemand	Deutsch	X	X		X

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection de la langue (CSM)
Hébreu	#####				X
Hongrois	Magyar				X
Italien	Italiano	X			X
Japonais	###	X			X
Coréen	###	X			X
Norvégien	Norsk (bokmål)	X			X
Polonais	Polski	X			X
Portugais	Português	X			X
Russe	#######				X
Espagnol	Español	X	X		X
Suédois	Svenska	X			X
Thaï	###				X
Turc	Türkçe				X

Ressources supplémentaires pour les produits et solutions d'IA

Si vous recherchez les bonnes pratiques en matière d'IA, le dépannage ou d'autres directives d'implémentation, sélectionnez une fonctionnalité ou un type de ressource pour découvrir des ressources ServiceNow sur d'autres sites web pertinents.

Liens de ressources

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence documentaire	Notes de publication	Document Intelligence release notes
Intelligence documentaire	Mise en route	Premiers pas avec Intelligence documentaire Guide de démarrage rapide de l'intelligence documentaire (Communauté ServiceNow)
Intelligence documentaire	Conseils et exemples	Exemples d'Intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Dépannage	Dépannage et bonnes pratiques pour Intelligence documentaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence documentaire	Questions fréquentes	FAQ sur l'intelligence documentaire
Intelligence documentaire	Formation	Vue d'ensemble d'Intelligence documentaire Notions fondamentales de Document Intelligence
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Mise en route	Prise en main de NLU Guide de démarrage rapide NLU (Communauté ServiceNow)
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Conseils et exemples	Exemples NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Dépannage	Dépannage de NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Questions fréquentes	FAQ NLU
Compréhension du langage naturel et requête en langage naturel	Formation	Notions fondamentales de Natural Language Understanding (NLU)
Now Assist	Notes de publication	AI Control Tower release notes Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
		Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for Financial Services Operations (FSO) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response and Now Assist for Vulnerability Response release notes Now Assist for Service Graph Connectors (SGC) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Source-to-Pay Operations release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Mise en route	Mise en route de Now Assist (YouTube) Prise en main de Now Assist pour code (YouTube) Mise en route de Now Assist for Creator (YouTube) Mise en route de Now Assist pour CSM (YouTube) Mise en route de Now Assist pour ITSM (YouTube) Mise en route de Now Assist pour Recherche IA (YouTube)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
		Guide de démarrage rapide Now Assist (Communauté ServiceNow) Notions fondamentales du panneau Now Assist (YouTube)
Now Assist	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques Now Assist (Communauté ServiceNow) Bonnes pratiques en matière d'articles de la base de connaissances (Communauté ServiceNow)
Now Assist	Conseils et exemples	Demande conversationnelle du catalogue Now Assist en pratique (Communauté ServiceNow) Exemples Now Assist
Now Assist	Questions fréquentes	FAQ sur le contrôleur de l'IA générative Now Assist FAQ FAQ Now Assist dans Recherche IA
Now Assist	Formation	Introduction à l'IA générative Principes essentiels de Now Assist Essentiels Now Assist (version Store de mai 2024) Comprendre les exigences pour implémenter Now Assist Now Assist dans Implémentation de l'Agent virtuel (version Store de novembre 2023) Now Assist dans implémentation de l'Agent virtuel (version Store de mai 2024) Now Assist dans l'implémentation de Search (version Store de novembre 2023) Now Assist dans l'implémentation de Search (version Store de février 2024) Now Assist pour les créateurs Bootcamp d'implémentation de Now Assist pour les créateurs sur demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
		Implémentation de Now Assist pour Gestion des services sur site (FSM) Bootcamp d'implémentation de Now Assist pour Customer Service Management (CSM) Essentiels de Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM) (version Store de mai/juin) Implémentation de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) Bootcamp Sur demande Implémentation de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) Bootcamp Sur demande
Intelligence prédictive	Notes de publication	Predictive Intelligence release notes
Intelligence prédictive	Mise en route	Premiers pas avec Intelligence prédictive Guide de démarrage rapide pour Intelligence prédictive (Communauté ServiceNow)
Intelligence prédictive	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques d'Intelligence prédictive
Intelligence prédictive	Conseils et exemples	Exemples de Intelligence prédictive
Intelligence prédictive	Questions fréquentes	FAQ sur Predictive Intelligence
Intelligence prédictive	Formation	Notions fondamentales de Predictive Intelligence
Intelligence des tâches	Mise en route	Mise en route de Task Intelligence Guide de démarrage rapide de Task Intelligence (Communauté ServiceNow)
Intelligence des tâches	Bonnes pratiques	Dépannage et bonnes pratiques pour Task Intelligence
Intelligence des tâches	Questions fréquentes	FAQ sur Task Intelligence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits IA	Type de ressource	Ressources
Intelligence des tâches	Formation	Task Intelligence pour ITSM : guide de démarrage rapide Task Intelligence pour CSM : guide de démarrage rapide Académie IA : mise en route de Task Intelligence : utiliser l'IA pour catégoriser les tickets Académie IA Task Intelligence pour ITSM Académie IA Task Intelligence : Gestion du service clientèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.