servicenow

Yokohama Enable AI

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Aktivieren Sie KI-Experiences 6

Now Assist 13

Now Assist erkunden 16

Einstellungen und Funktionen Now Assist von werden konfiguriert 143

Leistung Now Assist von wird analysiert 181

Now LLM Service Updates 253

Now Assist – Referenz 255

Wissensdiagramm 263

Generative-KI-Controller 282

Now Assist KI-Agenten 334

Now Assist KI-Agenten erkunden 336

Now Assist KI-Agenten konfigurieren 362

Erstellen Sie einen KI-Agent 369

Anwendungsfall erstellen 393

Beispiele für die Verwendung von KI-Agents 405

KI-Agenten – Referenz 406

Now Assist-Kontextmenü 408
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist-Katalysator 410
[store-future: BEGIN review]

Wissens- und Suchmetriken 410
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist für Erstellermetriken 422
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist-Zusammenfassungseinblicke 430
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Nutzungstracker 436
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Wertmetriken 442
[store-future: BEGIN review]
[End]

[End]

Now Assist-Datenkit 450

Now Assist-Datenkit erkunden 452

Now Assist-Datenkit konfigurieren 454

Now Assist-Datenkit verwenden 454

Now Assist-Datenkit – Referenz 460

Now Assist Skill Kit 461

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Skill Kit erkunden....464
Now Assist Skill Kit konfigurieren....475
Now Assist Skill Kit verwenden....479
Now Assist Skill Kit – Referenz....500
KI-Governance....501
KI-Governance erkunden....503
KI-Governance konfigurieren....507
KI-Governance verwenden....508
KI-Governance - Referenzen....510
Natural Language Understanding....511
Natural Language Understanding erkunden....516
Modellverwaltung....529
Verwaltung mehrsprachiger Modelle....631
Integration von Virtual Agent und NLU-Workbench....648
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen....650
Natural Language Query....700
Natural Language-Abfrage erkunden....701
Natural Language Query verwenden....703
NLQ konfigurieren....705
Natural Language Query Referenzen....712
Predictive Intelligence....714
Erkunden Sie Predictive Intelligence....716
Predictive Intelligence installieren....719
Predictive Intelligence konfigurieren....721
Erstellen und Trainieren von Lösungen....750
Predictive Intelligence verwenden....791
Predictive Intelligence Referenzen....828
Document Intelligence....834
Document Intelligence erkunden....836
Document Intelligence konfigurieren....838
Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen....868
Document Intelligence verwenden....875
Leistung von Document Intelligence überwachen....896
Document Intelligence Referenzen....902
Now Assist in Document Intelligence....934
Now Assist in Document Intelligence erkunden....936
Now Assist in Document Intelligence konfigurieren....942
Now Assist in Document Intelligence verwenden....949
Referenz Now Assist in Document Intelligence....951
Task Intelligence....958
Task Intelligence erkunden....959
Task Intelligence konfigurieren....962

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

Verwalten Sie maschinelle Lernmodelle mit Task Intelligence....964
Task Intelligence Referenzen.... 969
Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen.... 971

Automatische Übersetzung

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

Aktivieren Sie KI-Experiences

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

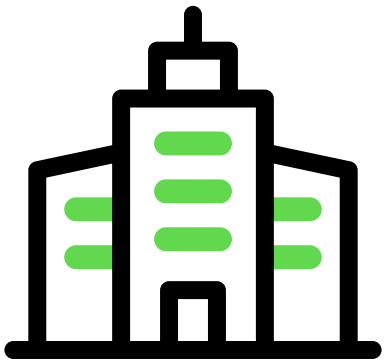
Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Now Assist

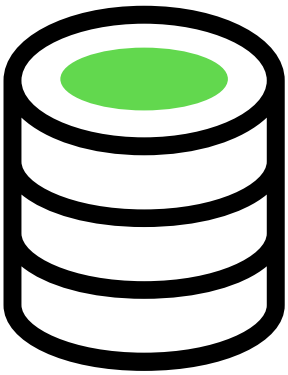
Verwenden Sie einen personalisierten Assistenten für generative KI und Kompetenzen, um Ihre Arbeit in Now Platformzu verbessern.

Now Assist KI-Agenten



Erstellen und stellen Sie Anwendungsfälle zusammen, die Ihre Geschäftsergebnisse verbessern

Now Assist-Datenkit



Fügen Sie einem Datenkatalog Datensätze hinzu.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Skill Kit

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kompetenzen und Aufforderungen für Ihre Now Assist Experience.

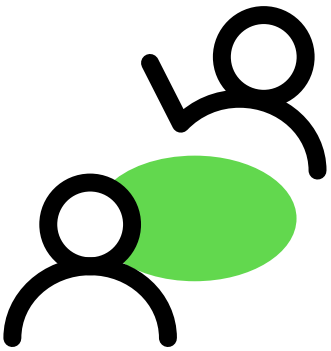
KI-Governance

Überwachen, verwalten und steuern Sie KI-Assets im Now Platform.

Natural Language Understanding

Verwenden Sie Natural Language Understanding (NLU), damit Ihr System mit natürlichen menschlichen Ausdrucksformen und Absichten funktioniert.

Natural Language Query



Rufen Sie mit diesem Service unter Now Platform Daten aus Ihrer Instanz mithilfe von Anforderungen in einfacher Sprache ab.

Predictive Intelligence

Entwickeln Sie ML-basierte Lösungen mit Predictive Intelligence, um die Arbeits-Experience in Ihrer -Instanz zu verbessern.

Document Intelligence

Automatisieren Sie den Datenextraktionsprozess für Ihre Dokumente, und beschleunigen Sie Ihren Workflow mit einer leistungsstarken KI-basierten Lösung.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist in Document Intelligence

Verwenden Sie generative KI, um Informationen aus Dokumenten zu analysieren und zu extrahieren

Task Intelligence

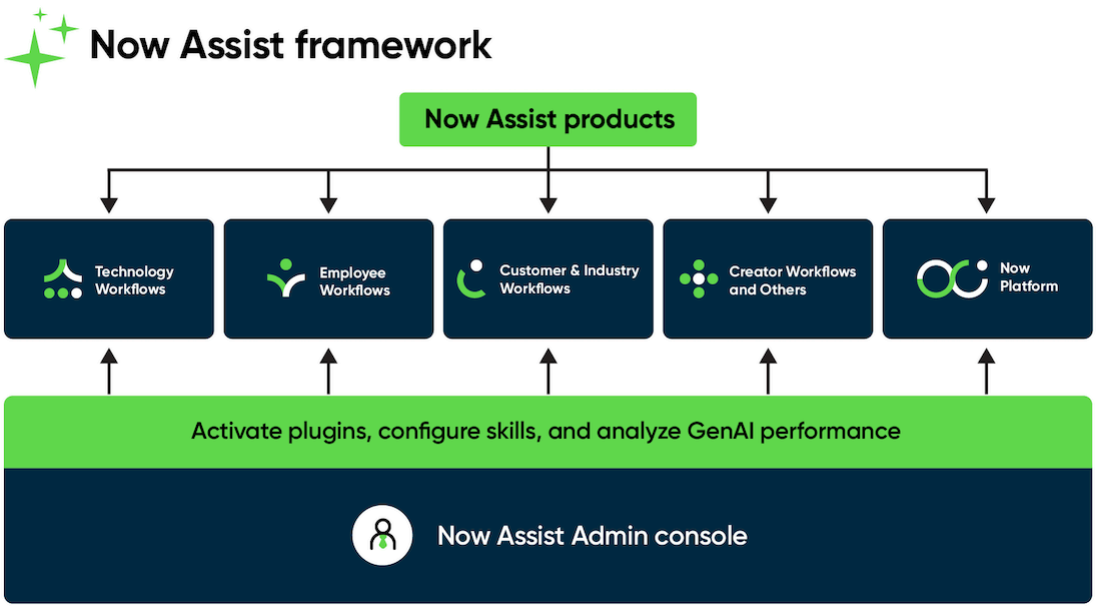
Erstellen Sie ML-Lösungen mit diesem KI-Tool, und verfolgen Sie ihre Auswirkungen auf Ihre Geschäftsanforderungen und -ergebnisse.

Zusätzliche Ressourcen

Aktualisieren Sie Ihre KI-Experience auf die nächste Stufe

Now Assist

Aktivieren Sie die Funktionen der generativen KI in den Now Platform mithilfe von Now Assist -Anwendungen. Generative KI kann Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Entwicklern helfen, schneller und produktiver zu arbeiten.



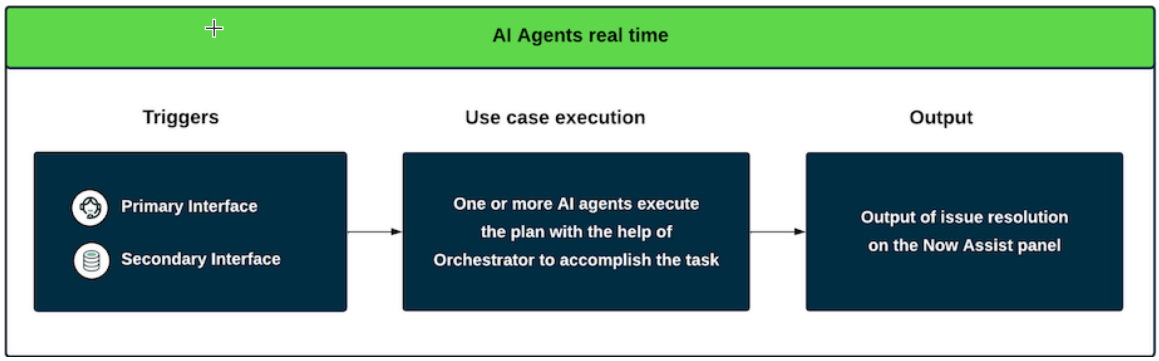
Now Assist KI-Agenten

ServiceNow KI-Mitarbeiter können wichtige geschäftliche Herausforderungen autonom lösen, Ergebnisse beschleunigen und Mitarbeiter mit einer qualifizierten digitalen Belegschaft ohne Einschränkungen unterstützen, damit sie sich auf ihre beste Arbeit konzentrieren können.

Automatische Übersetzung

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

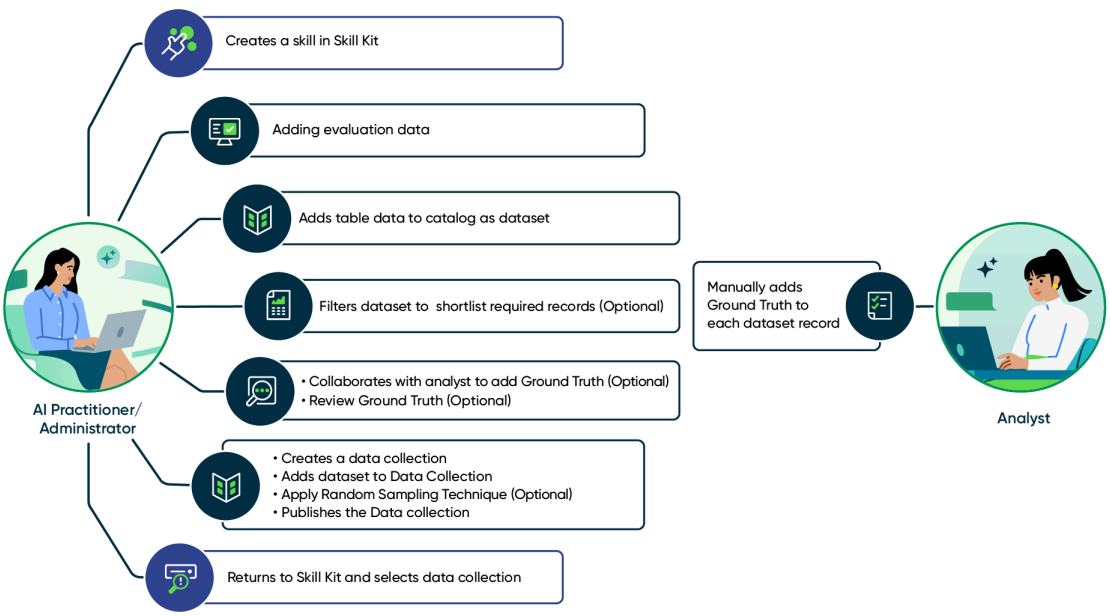
Verwenden Sie KI-Agent Studio, um KI-Agents und Anwendungsfälle an einem zentralen Ort zu erstellen, zu verwalten und zu testen. Die Hauptseite „Übersicht“ enthält drei Abschnitte, die Ihnen alles geben, was Sie brauchen, um die Entwicklung von KI-Agents und Anwendungsfällen zu verstehen, zu beginnen und sie fortzusetzen.



Now Assist-Datenkit

Wenn die Basissystemkompetenzen Now Assist nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie mit Now Assist-Datenkit anwenderdefinierte Datensätze und Datensammlungen erstellen, die in Now Assist Skill Kit zur Auswertung verwendet werden können.

User Journey für Now Assist-Datenkit

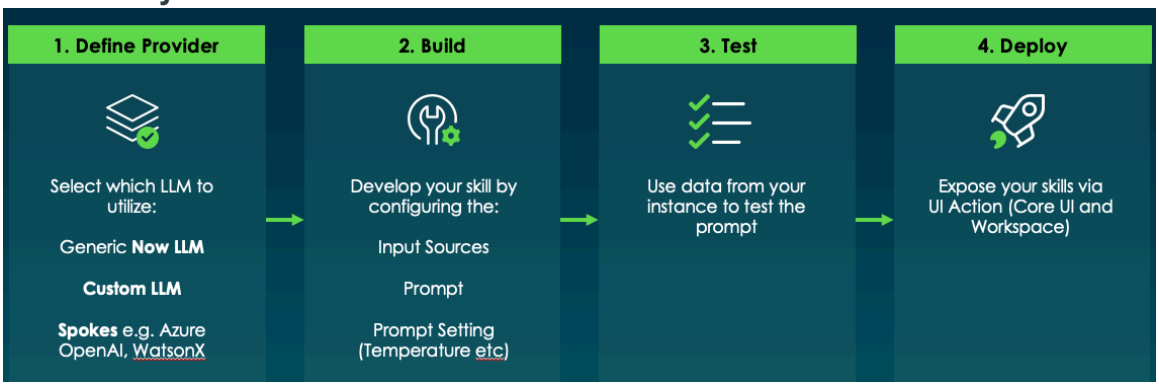


Now Assist Skill Kit

Verwenden Sie Now Assist Skill Kit, um anwenderdefinierte Kompetenzen zu erstellen. Diese anwenderdefinierten Kompetenzen erhöhen die Flexibilität in der Now Assist -Umgebung.

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

User Journey für Now Assist Skill Kit

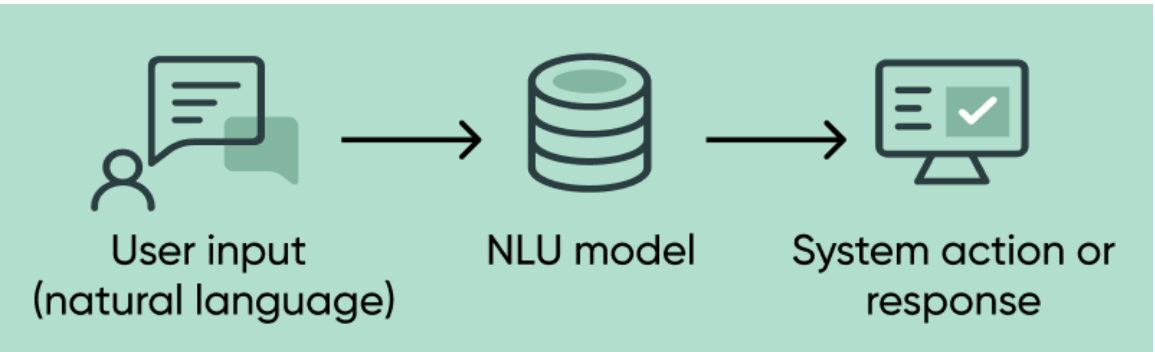


KI-Governance

KI-Governance kann Organisationen bei der Überwachung, Verwaltung und Steuerung von KI-Assets im Now Platformhelfen. Ein KI-Governance -Framework ist eine Reihe von Prinzipien, Praktiken und Protokollen, die die Entwicklung, Verwendung und Bereitstellung von KI-Systemen leiten. Das KI-Governance -Framework hilft Organisationen, KI im Einklang mit ihren eigenen verantwortlichen KI-Prinzipien bereitzustellen.

Natural Language Understanding

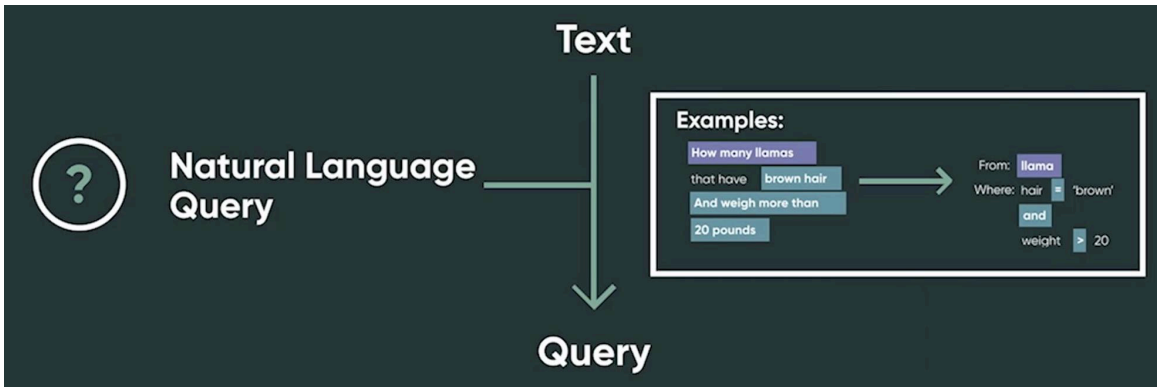
Helfen Sie Anwendern, mit Ihrem System in natürlich ausgedrückter Sprache zu kommunizieren, indem Sie Natural Language Understandingverwenden. NLU ermöglicht Ihrem System die Ausführung intelligenter Aktionen als Antwort auf Spracheingaben in 17 unterstützten Sprachen. Beginnen Sie mit den bereitgestellten vorgefertigten Modellen, und erweitern Sie sie, oder erstellen Sie Ihre eigenen Modelle von Grund auf.



Natural Language Query

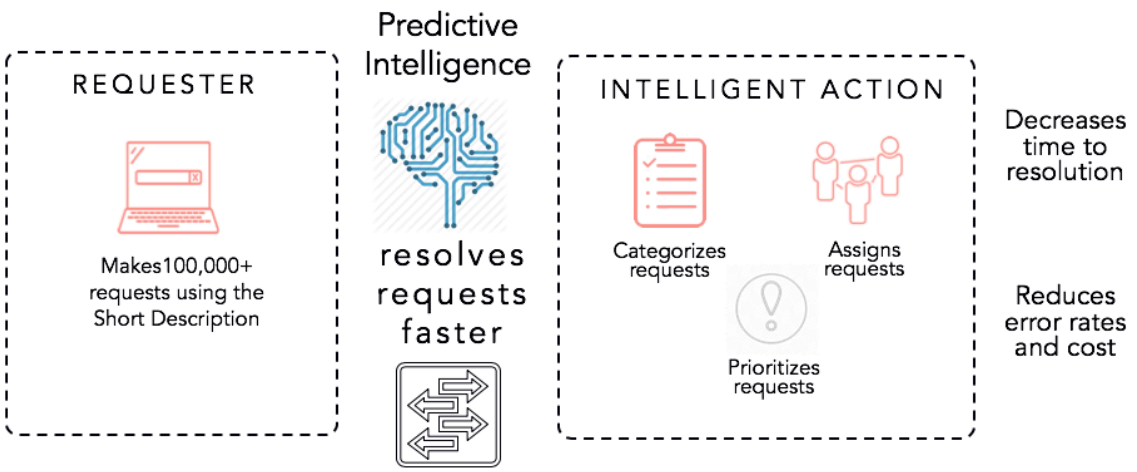
Wandeln Sie mit Natural Language Query (NLQ) Fragen in natürlicher Sprache in formale Datenbankabfragen um. Rufen Sie Daten aus Ihrer -Instanz ab, indem Sie Anforderungen in einfacher Sprache in den unterstützten Sprachen (Amerika, Französisch, Kanadisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch) verwenden. NLQ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

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



Predictive Intelligence

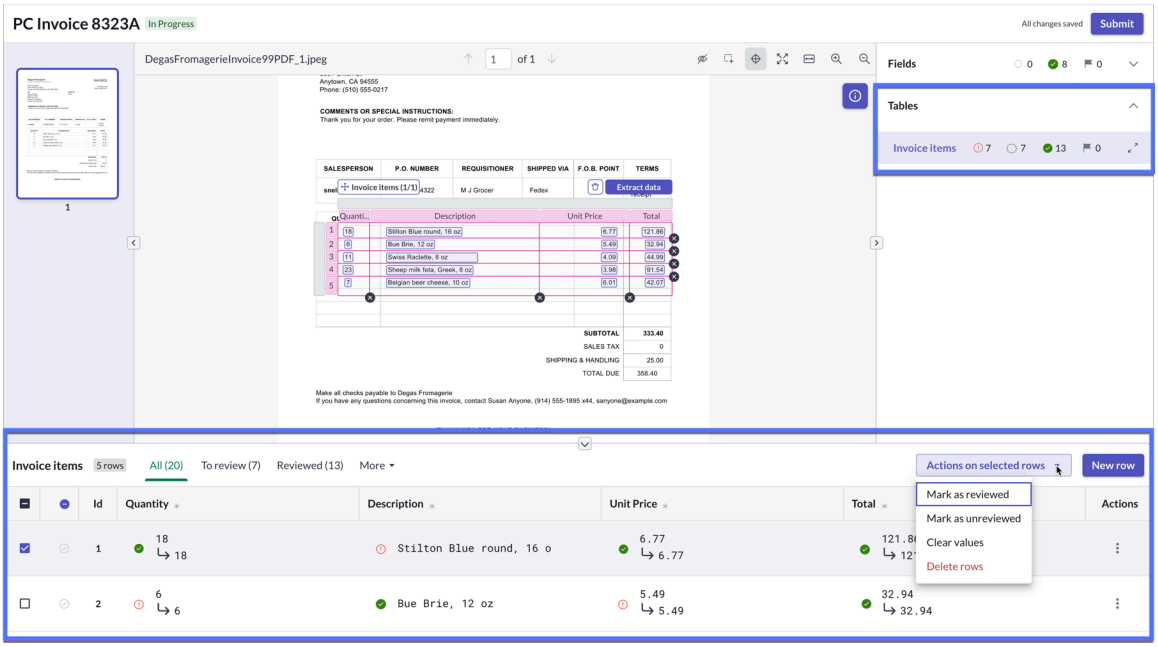
Trainieren Sie Ihr System, um Anforderungen schnell mit Predictive Intelligence-Workbenchzu lösen. Es gibt vier separate Frameworks für maschinelles Lernen, die alle NLQ-Sprachen sowie Niederländisch, Italienisch und Portugiesisch (Brasilien) unterstützen. Diese Frameworks helfen Ihrer KI, eine Reihe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



Document Intelligence

Rufen Sie schnell klare und präzise Daten aus Ihren Datensätzen ab, und integrieren Sie sie dort, wo Sie sie am meisten benötigen. Document Intelligence kann ein- oder mehrseitige Dokumente in verschiedenen gängigen Formaten verarbeiten. Dieses Tool verwendet die optische Zeichenerkennung (OCR) und eine auf kontinuierlichem Lernen basierende KI, um Text und Daten zu identifizieren und zu extrahieren. Document Intelligence funktioniert ohne Code, was eine einfache Einrichtung, Verwendung und Integration von Daten in Workflows ermöglicht.

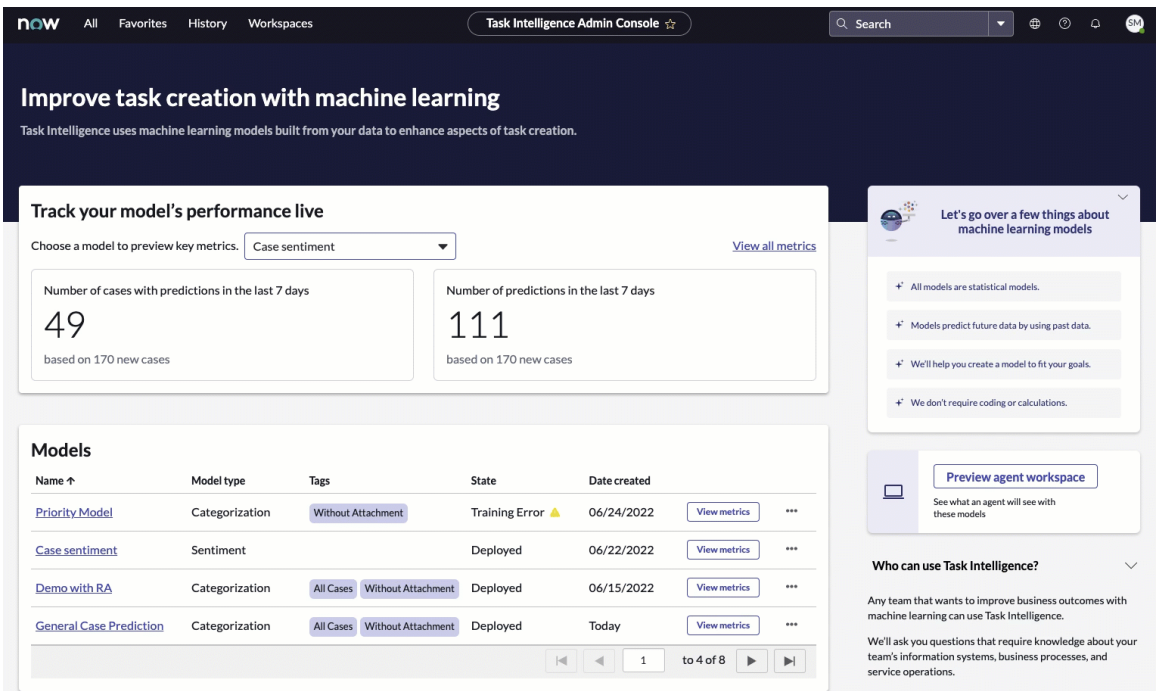
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Sie können Now Assist in Kompetenzen Document Intelligence verwenden, um Informationen zu extrahieren und Antworten auf Fragen zu Dokumenten zu finden.

Task Intelligence

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



Automatische Übersetzung

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

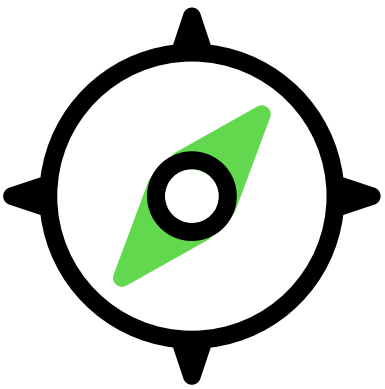
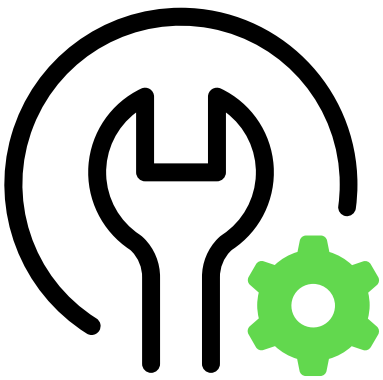
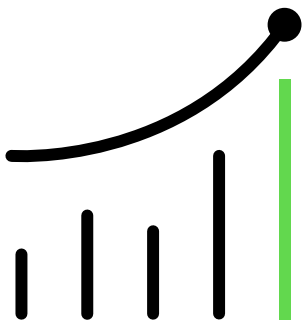
Anwendungen und Funktionen

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

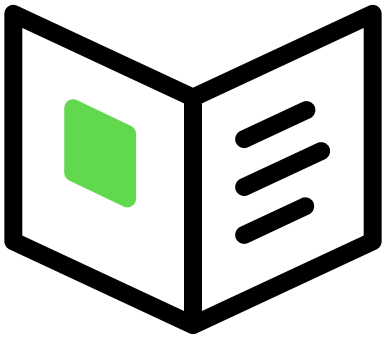
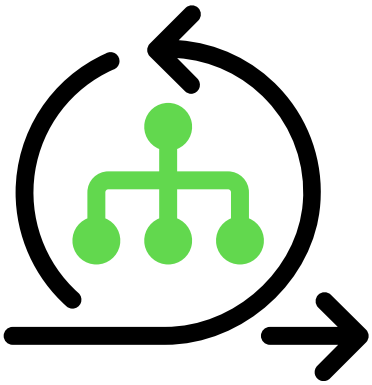
Now Assist

ServiceNow® Now Assist nutzt generative KI, die die Produktivität und Effizienz der Anwender durch Konversation und proaktive Experiences verbessern soll.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Analysieren
		
Weitere Informationen zu Now Assist finden Sie unter Now Platform.	Die Funktionen und Kompetenzen von generativer künstlicher Intelligenz (KI) erkunden, konfigurieren, verwenden und analysieren.	Analysieren und überwachen Sie die Leistung Now Assist von .

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

Now LLM Service Modellaktualisierungen	Referenz	Generative-KI-Controller
		
Erfahren Sie mehr über die -Modelle Now LLM Service.	Erfahren Sie mehr über Anwenderrollen, Datennutzungsrichtlinien und Domain Separation in Now Assist.	Passen Sie Ihre generative KI-Experience auf dem Now Platform mit dem Generative-KI-Controlleran.

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Now Assist Produkte und Kompetenzen

Das Framework Now Assist wird im gesamten Now Platformunterstützt. Um Now Assist -Kompetenzen zu verwenden, aktivieren Sie mindestens eines der folgenden Now Assist -Produkte.

Now Assist Produkte

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Technologie	Der Technologie-Workflow umfasst IT-Anwendungen wie IT-Services und -Vorgänge, die Verwaltung Ihrer Strategie für die Bereitstellung von Produkten und Services und die Plattformsicherheit.	• 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)

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

Now Assist Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
		• 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)
Kunde	Der Kunden-Workflow enthält Anwendungen zur Unterstützung des Kundenservice, einschließlich Außendienst, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Medien sowie des öffentlichen Dienstleistungssektors.	• 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)
Mitarbeiter	Der Mitarbeiter-Workflow unterstützt die Funktionen 'HR-Servicebereitstellung.	• 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)
Ersteller	Der Creator-Workflow unterstützt eine Vielzahl von Platform-Tools und Buildern, einschließlich der folgenden: • App Engine Studio • Now Platform Skripting • Platform Analytics • Servicekatalog • Workflow-Studio • RPA-Hub • Process Mining	Now Assist for Creator

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

Now Assist Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Finanzwesen und Lieferkette	Der Workflow für Finanzen und Lieferkette unterstützt Einkaufsanforderungen, Beschaffungsanforderungen und Anforderungen für Produkte oder Services.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Eine vollständige Liste der Now Assist -Kompetenzen und ihrer Workflows finden Sie unter Now Assist Kompetenzen.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

Now Assist erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist Fähigkeiten der generativen KI in Now Platformimplementiert. Mit Now Assistkönnen Sie die Produktivität und Effizienz in Ihrem Unternehmen verbessern,

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

besseren Selfservice bereitstellen, Aktionen empfehlen und Antworten bereitstellen sowie Ihre Benutzer zu einer effektiveren Suche bewegen.

Now Assist – Übersicht

Now Assist ist eine wachsende plattformübergreifende Familie von generativen KI-Funktionen. Dabei handelt es sich um Aufgaben, die mit einem großen Sprachmodell (LLM) ausgeführt werden können. Die Funktionen der generativen KI basieren auf dem anfänglichen Training und der anfänglichen Architektur.

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

Now Assist-Framework

Das Framework Now Assist wird im gesamten Now Platformunterstützt. Um Now Assist -Kompetenzen zu verwenden, aktivieren Sie mindestens eines der folgenden Now Assist -Produkte.

Now Assist Produkte

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
Technologie	Der Technologie-Workflow umfasst IT-Anwendungen wie IT-Services und -Vorgänge, die Verwaltung Ihrer Strategie für die Bereitstellung von Produkten und Services und die Plattformsicherheit.	• 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)
Kunde	Der Kunden-Workflow enthält Anwendungen zur Unterstützung des Kundenservice, einschließlich Außendienst, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Medien sowie des öffentlichen Dienstleistungssektors.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO)

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

Now Assist Produkte (Fortsetzung)

Workflow	Geschäftsbereiche	Verfügbare Produkte
		• Now Assist for PSDS • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Mitarbeiter	Der Mitarbeiter-Workflow unterstützt die Funktionen 'HR-Servicebereitstellung.	• 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)
Ersteller	Der Creator-Workflow unterstützt eine Vielzahl von Platform-Tools und Buildern, einschließlich der folgenden: • App Engine Studio • Now Platform Skripting • Platform Analytics • Servicekatalog • Workflow-Studio • RPA-Hub • Process Mining	Now Assist for Creator
Finanzwesen und Lieferkette	Der Workflow für Finanzen und Lieferkette unterstützt Einkaufsanforderungen, Beschaffungsanforderungen und Anforderungen für Produkte oder 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 -Produkte umfassen einige oder alle der folgenden grundlegenden Plattformtools für Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow.

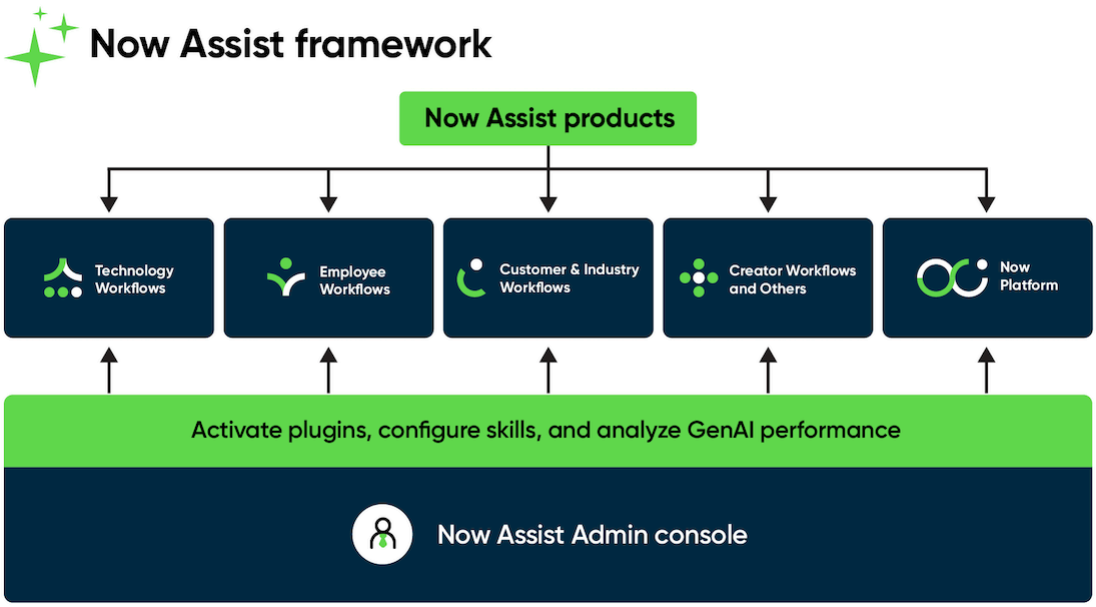
- Mithilfe von Now Assist-Administrator -Konsolekönnen Administratoren Plugins installieren, Kompetenzen verwalten und Nutzung und Leistung analysieren.
- Benutzer können die Kompetenzen Now Assist nutzen, indem sie Now Assist-Bereich in der Instanz von verwenden.
- Verwenden Sie Now Assist in AI Search , um Antworten für KI-Suchezu generieren.

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

- Verwenden Sie Now Assist for Mobile, um generative KI-Kompetenzen in einer mobilen Umgebung auszuführen.
- Verwenden Sie Now Assist in Virtual Agent, um Konversationskatalog-Experiences zu erstellen und Themen zu verfassen, die die LLM-Themen-Discovery verwenden.
- Entwickler können Generative-KI-Controller verwenden, um generative KI-Funktionen in anwenderdefinierte Flows und Konversationen zu integrieren, indem sie ihre eigenen LLM-Lizenzen (Large Language Model) von Drittparteien verwenden.

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

Now Assist-Framework



Now Assist – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit der Suche mit dem generativen KI-Modell von Now LLM, um Fragen in Anwendersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten.	Now Assist in AI Search	Jeden
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendungen Now Assist und die von ihnen bereitgestellten Kompetenzen.	Now Assist-Administratorkonsole	Administratoren
Wählen Sie aus, welche Kompetenzen aktiviert werden sollen und welche Anwender darauf zugreifen können.	Now Assist-Administratorkonsole	Administratoren
Überwachen Sie die Nutzung und Leistung der Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter Now Assistverfügbar sind.	Now Assist Analytics	Administratoren

Automatische Übersetzung

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

Vorteil	Funktion	Anwender
Greifen Sie über eine anwenderfreundliche Oberfläche auf generative KI-Kompetenzen im Kontext zu.	Now Assist-Bereich	Jeden
Verwenden Sie die Kompetenzen Now Assist auf Mobilgeräten.	Now Assist for Mobile	Jeden
Passen Sie Ihre Workflows an, und verwenden Sie Ihre eigene LLM-Lizenz einer Drittpartei.	Generative-KI-Controller	Administratoren oder Entwickler
Verwenden Sie Now Assist in anderen Plattformfunktionen.	Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow	Administratoren oder Entwickler
Überwachen Sie den Now Assist -Verbrauch in Ihrer -Instanz.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administratoren

Now Assist-Administrator -Konsole

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

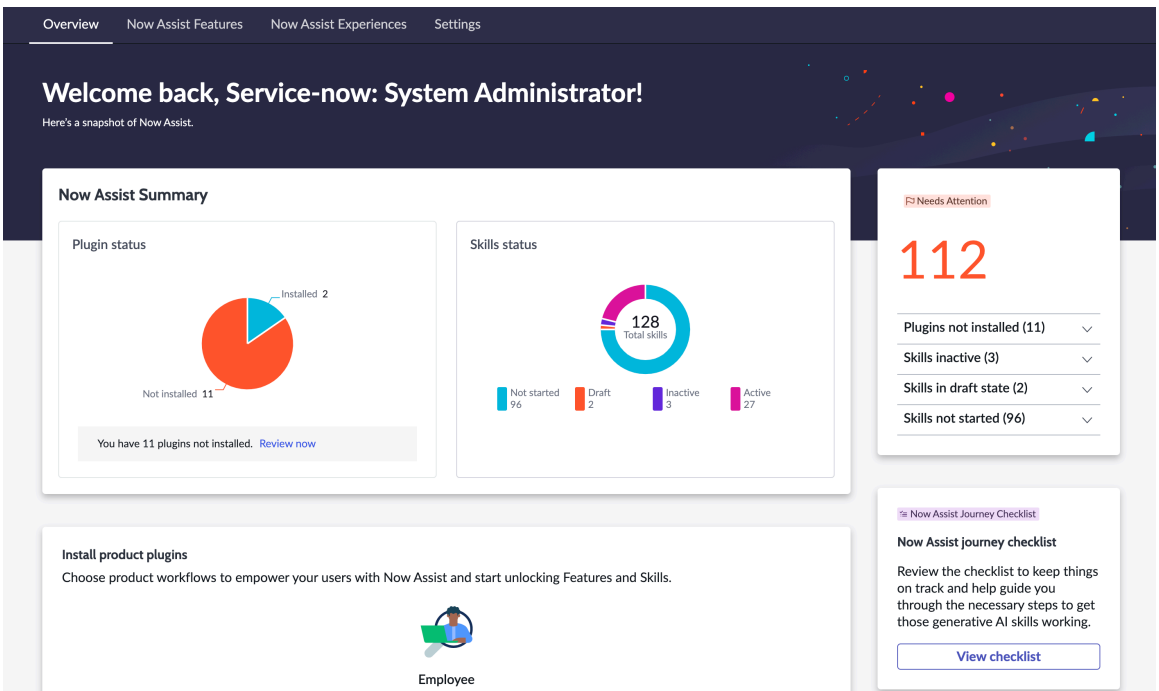
Einführung in die Now Assist -Administratorkonsole.

Now Assist-Administrator – Übersicht

Beginnen Sie Ihre Erkundung der Now Assist -Funktionen und -Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die verschiedenen generativen KI-Funktionen in Now Platformzu installieren und zu konfigurieren und mehr darüber zu erfahren.

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite Now Assist-Administrator.

Now Assist-Administrator-Übersichtsseite



Automatische Übersetzung

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

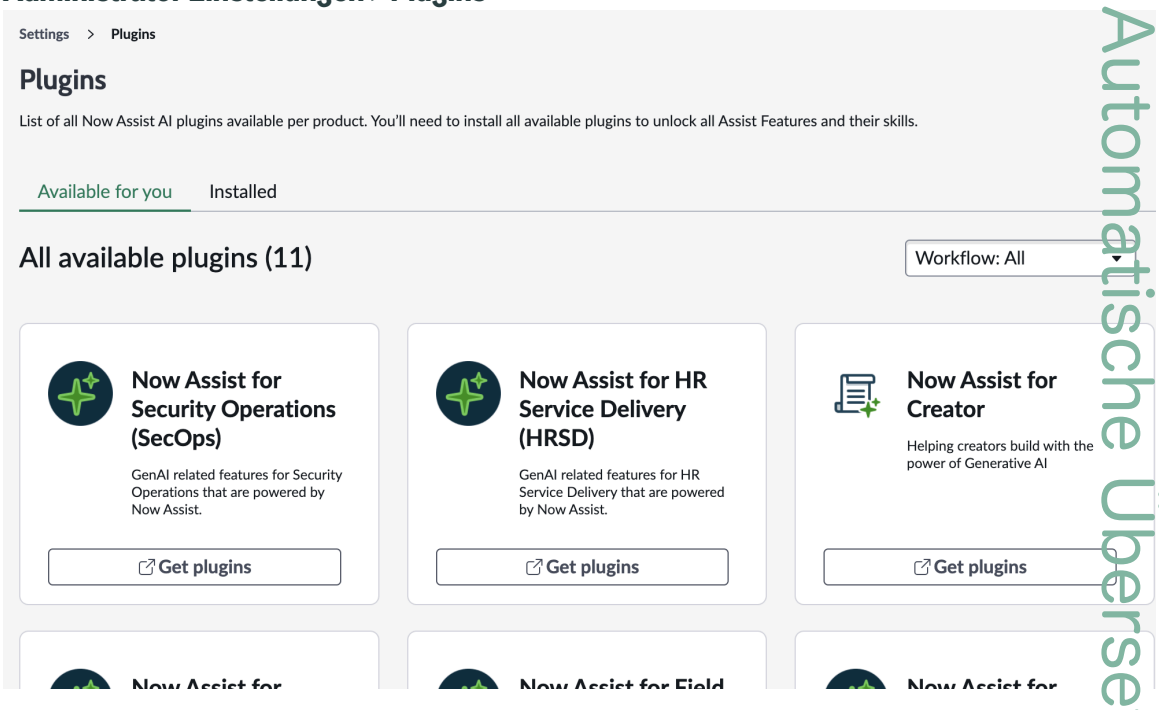
Now Assist-Administrator – Workflow

Führen Sie fünf Schritte aus, um mit der Verwendung der Now Assist-Administrator -Konsole zu beginnen.

1. **Installieren Sie Plugins.**

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

   Registerkarte Verfügbar für Sie auf der Seite Now Assist-Administrator Einstellungen > Plugins

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

   Der Bereich Now Assist integriert die Kompetenzen Now Assist in die Anwenderoberfläche Next Experience. Durch Aktivieren des Bereichs Now Assist direkt über die -Konsole Now Assist-Administrator können Service Desk-Mitarbeiter von überall in Now Platformauf Kompetenzen zugreifen.

   Weitere Informationen zum Bereich Now Assist finden Sie unter Now Assist -Bereichsübersicht.

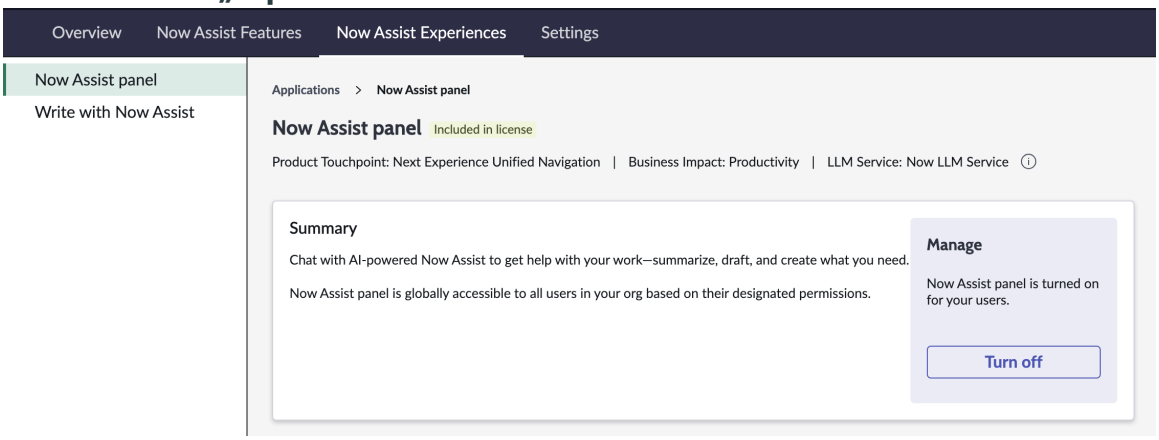
   Dieser Schritt ist optional, da die Kompetenzen auch produktintern in der Core-UI und in Arbeitsbereichen angezeigt werden können.

   Sie können den Bereich Now Assist auf der Seite „Experiences“ von Now Assist in der Administratorkonsole aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

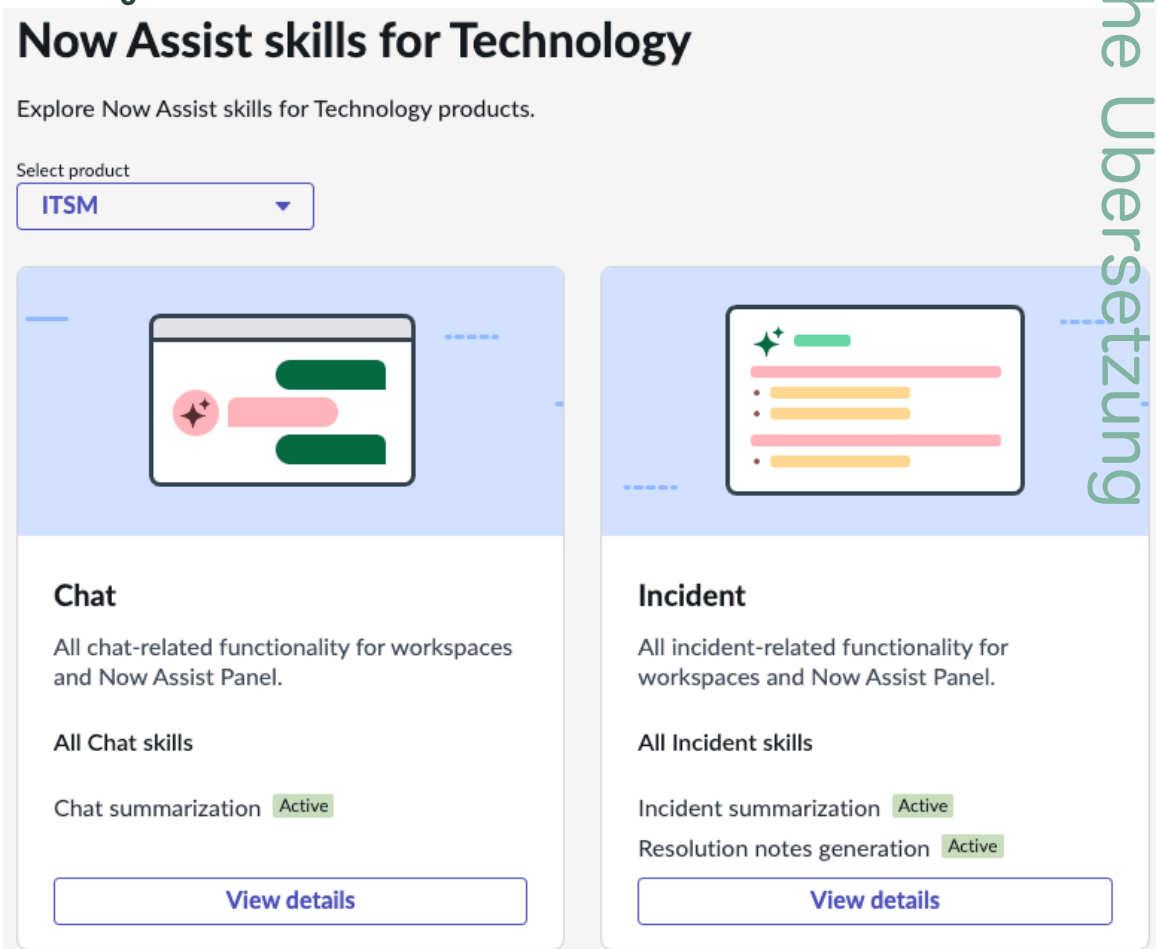
SeiteNow Assist „Experiences“ mit Bereich Now Assist .



3. Aktivieren Sie Kompetenzen.

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

Verfügbare Now Assist Funktionen und Kompetenzen im Technologie-Workflow



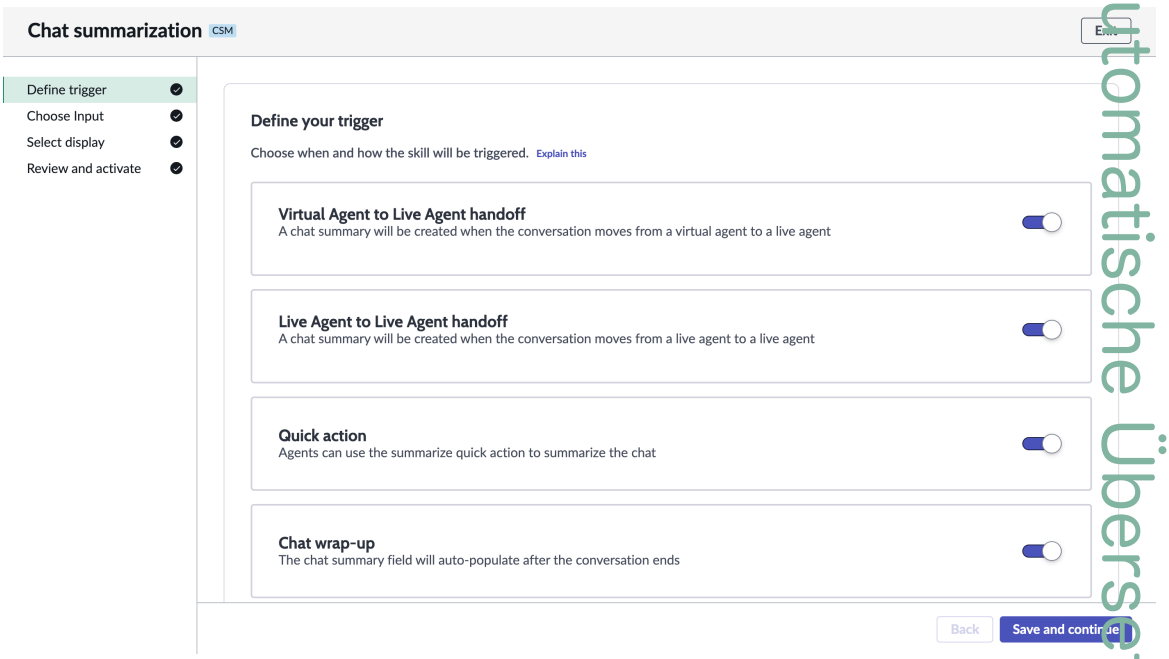
Automatische Übersetzung

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

Nachdem Sie entschieden haben, welche Kompetenzen am besten zu Ihren Geschäftsanforderungen passen, können Sie sie über die -Konsole aktivieren. Einige Kompetenzen erfordern eine Konfiguration, damit Sie die Kompetenz an Ihre Bedürfnisse anpassen können, z. B. die Bestimmung der Kompetenzeingaben und -auslöser. Sie können die Kompetenzen auswählen, die Sie auf der Seite „Funktionen Now Assist-Administrator “ konfigurieren möchten.

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

Aktivierung der Chat-Zusammenfassung in Now Assist-Administrator



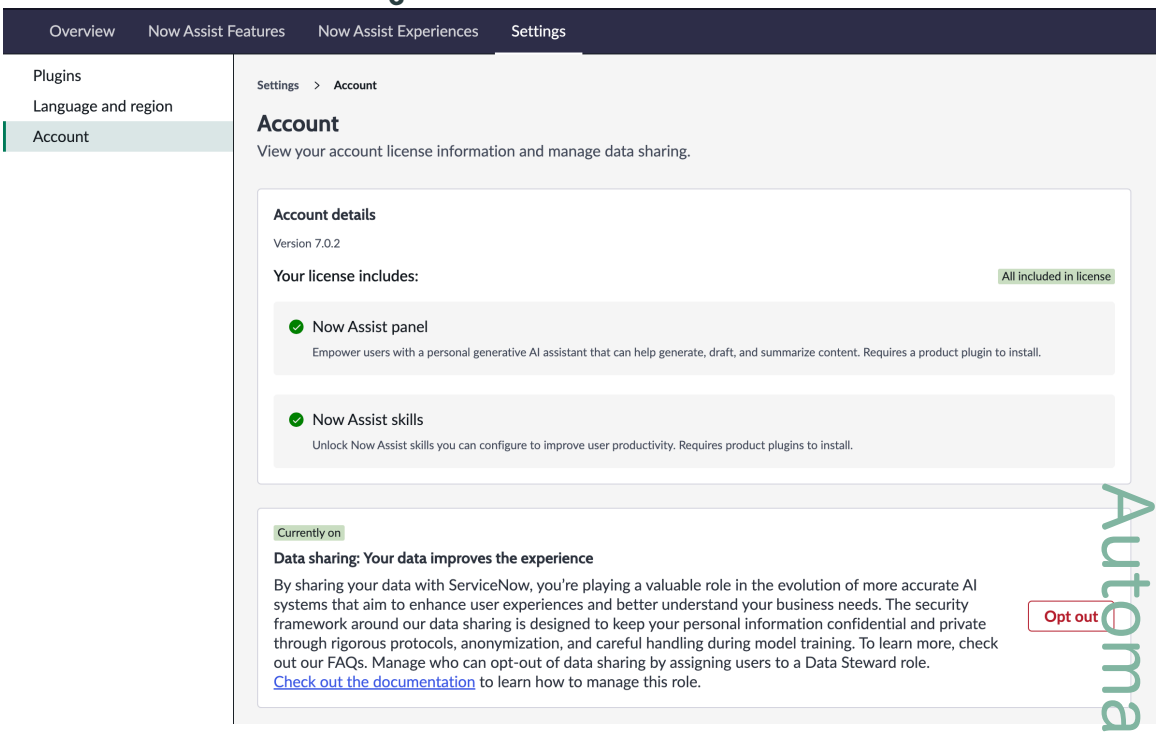
4. Überprüfen Sie Ihre Now Assist -Kontoeinstellungen.

Auf der Seite „Einstellungen der Now Assist -Administratorkonsole können Sie die Sprachunterstützung einrichten, wenn in Ihrer Instanz Dynamische Übersetzung aktiviert ist, und Ihre Kontodetails überprüfen. Erhalten Sie aktuelle Informationen darüber, welche Plugins für Sie verfügbar sind und wie die Datenfreigabe in Ihrer Instanz ist.

Automatische Übersetzung

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

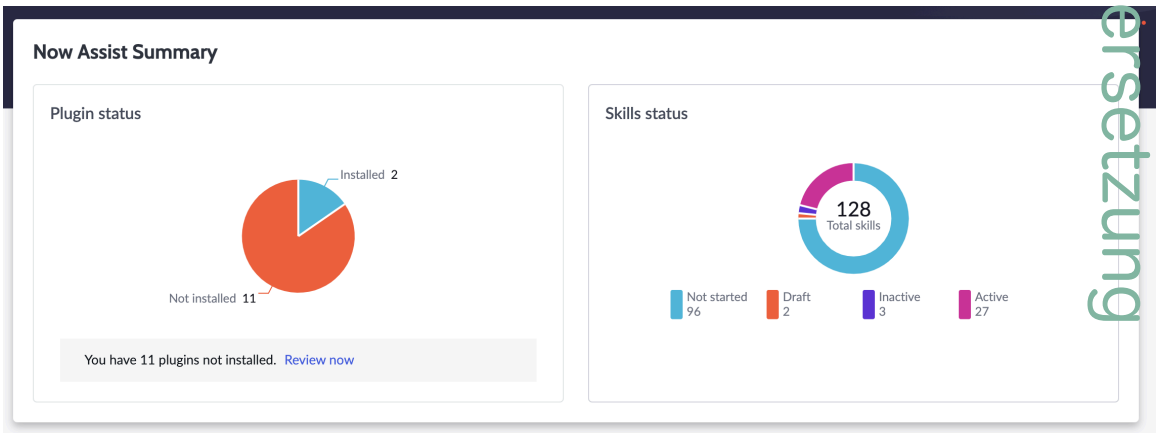
Now Assist Accounteinstellungen der Administratorkonsole



5. Überwachen und analysieren Sie die Kompetenzleistung.

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

Plugin- und Kompetenzstatus auf der Seite Now Assist-Administrator – Übersicht



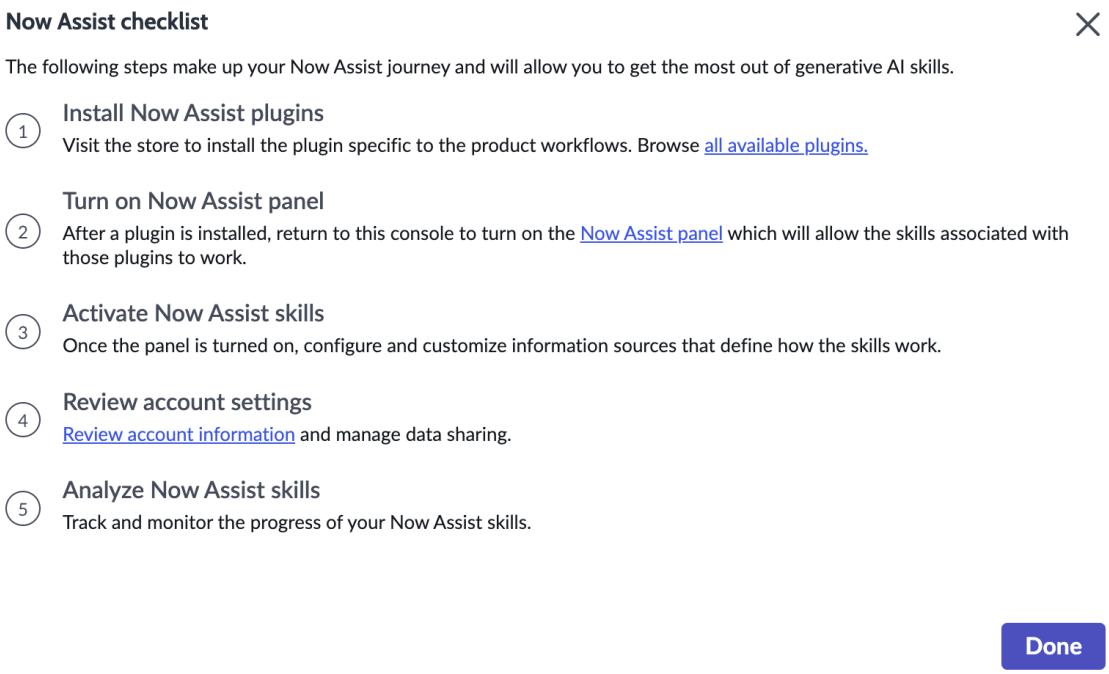
Die Konsole Now Assist-Administrator enthält die **Prüfliste für die Now Assist-Journey** mit zusätzlichen Anweisungen zum Implementieren Now Assist von in Ihrer Instanz.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Journey-Prüfliste

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



Erfahren Sie mehr über die Journey Now Assist .

- Verschaffen Sie sich einen Überblick über der/die/das Now Assist Framework.
- Erkennen Sie die Now Assist Bereich.
- Erkunden Sie die Now Assist skills Verfügbar.
- Aktivieren und konfigurieren Sie eine Now Assist Kompetenz mit der Now Assist-Administrator -Konsole.
- Kompetenznutzung und -leistunganalysieren und überwachen Now Assist

Now Assist-Bereich

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

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

Now Assist Übersicht

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

Automatische Übersetzung

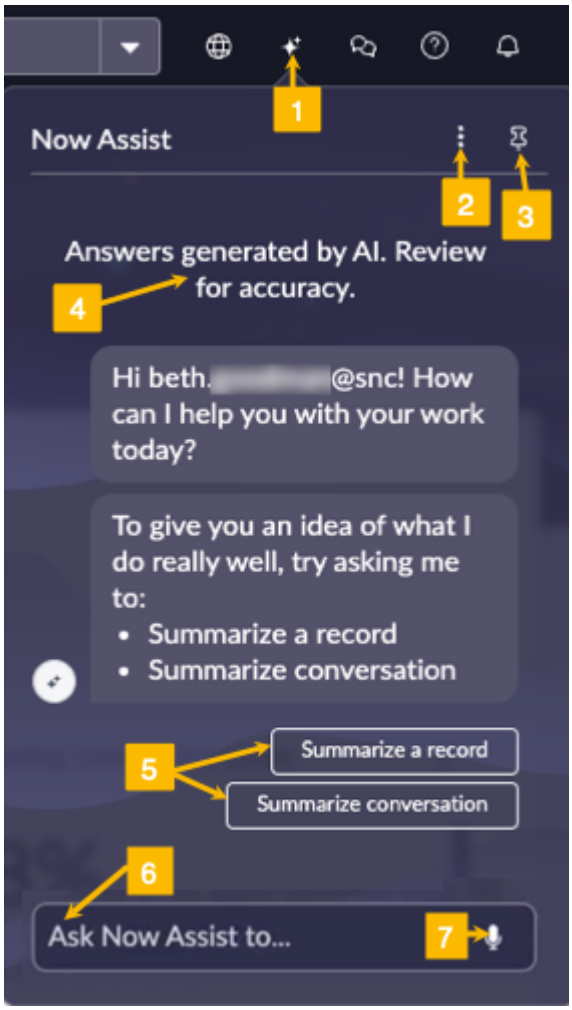
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konversationsaspekte des Bereichs Now Assist, wie z. B. die Kompetenzerkennung, werden von Now LLM Serviceunterstützt.

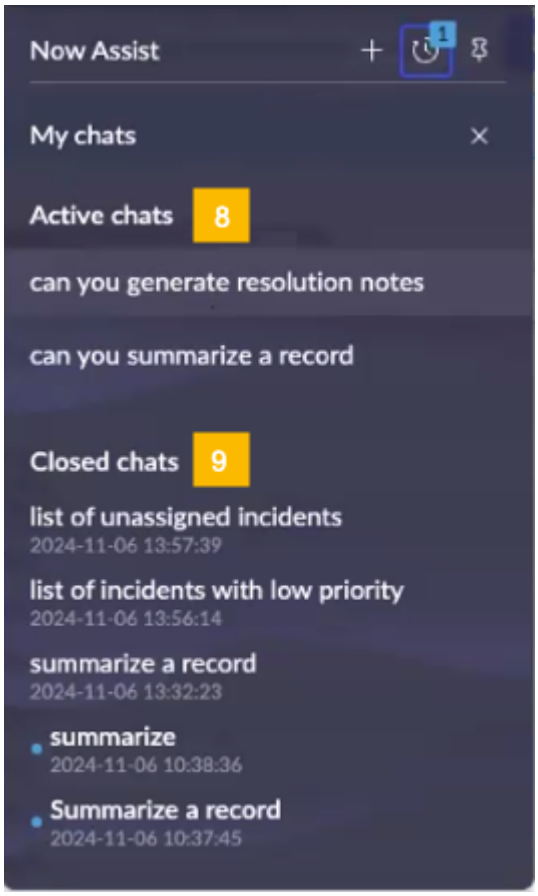
Hinweis:
Now Assist Kompetenzen müssen aktiviert sein, damit sie im Bereich Now Assist angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Kompetenzen.

Beginnen wir mit der Auswahl des Now Assist -Symbols ✦ um den Bereich Now Assist anzuzeigen.

Now Assist-Bereich



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



Der Bereich Now Assist enthält:

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

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

Elementnummer	Beschreibung
3:	Pushpin-Symbol Heften Sie den Bereich Now Assist dauerhaft an den Bildschirm an.
4: Nachricht Now Assist.	Gibt an, dass die Antworten von KI generiert werden.
5: Optionsschaltflächen	Optionsschaltflächen
6: Feld „Now Assist anfragen an …“	Feld, in dem der Anwender Aktionen eingeben kann.
7: Spracheingabe	Wenn Spracheingabe aktiviert ist, wählen Sie das Mikrofonsymbol oder die Tastenkombination aus, um Ihre Stimme für die Interaktion mit dem Bereich Now Assist zu verwenden. Nach dem Sprechen gibt es eine Pause, während das System den Text transkribiert und dann auf dem Bildschirm anzeigt. Informationen zum Aktivieren von Spracheingabefinden Sie unter Aktivieren Sie die Spracheingabe für den Bereich Now Assist .. Unter Next Experience keyboard shortcuts finden Sie die Tastenkürzel im Menü Now Assist (ModusSpracheingabe) für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs und macOS.
8: Aktive Chats	Alle aktiven Chats werden im Abschnitt „Aktive Chats“ angezeigt. im Abschnitt Aktive Chats von Now Assist. Sie können zusätzliche Chats erstellen, indem Sie das Symbol + in der Überschrift auswählen.
9: Geschlossene Chats	Zeigt alle geschlossenen Chats an. Wenn Sie einen der geschlossenen Chats auswählen, können Sie den Verlauf dieses Chats anzeigen.

Now Assist ist in Next Experience und Core-UIverfügbar. Die folgenden Screenshots zeigen den Bereich Now Assist auf den Bildschirmen Next Experience und Core-UI.

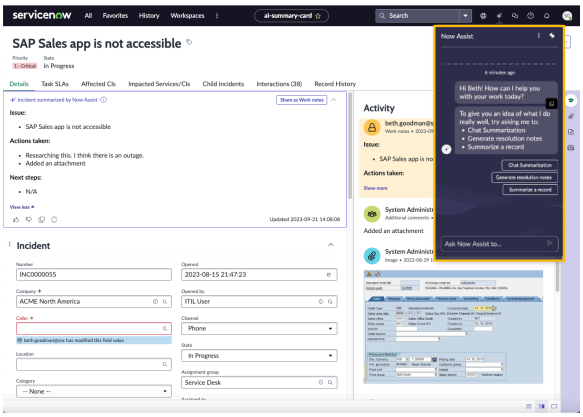
Now Assist-Bereich

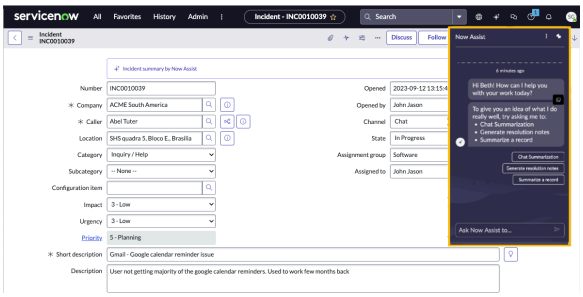
Next Experience	Core-UI

Automatische Übersetzung

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

Now Assist-Bereich (Fortsetzung)





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

Navigieren aus dem Bereich Now Assist

Sie können im Bereich Now Assist navigieren, ohne die aktuelle Konversation zu verlassen, indem Sie im Feld **Now Assist anfragen** eine Navigationsanforderung eingeben. Wenn Sie „Zu aktiven Incidents navigieren“ eingeben, zeigt Now Assist eine Schaltfläche an, mit der Sie die aktiven Incidents anzeigen können.

Chat-Zusammenfassung

Durch die Lektüre der Chat-Zusammenfassung lernen Sie schnell die Details eines Chats. Die Chat-Zusammenfassung enthält genügend Details zum Chat, sodass die anfordernde Person Ihnen gegenüber nicht dieselben Informationen wiederholen muss.

Um eine Chat-Zusammenfassung im Bereich Now Assist zu generieren, wählen Sie **„Chat-Zusammenfassung“**, oder geben Sie im Feld **„Now Assist anfragen“**„Chat zusammenfassen“ ein.

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

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

Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Durch die Lektüre der Fallzusammenfassung erhalten Sie schnell einen Überblick über die Details eines Falls oder Incidents. Die Zusammenfassung liefert Ihnen genügend Details zur Interaktion, sodass die anfordernde Person Ihnen nicht dieselben Informationen noch einmal mitteilen muss.

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

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

- Wählen Sie für Now Assist für CSM**die Option Datensatz zusammenfassen** aus, oder geben Sie im Feld **Now Assist anfragen**, ob ein Datensatz zusammengefasst werden soll.
- Wählen Sie für Now Assist für HRSD**die Option Datensatz zusammenfassen** aus, oder geben Sie im Feld **Now Assist anfragen**, ob ein Datensatz zusammengefasst werden soll.
- Wählen Sie für Now Assist für ITSMdie **Option Incident zusammenfassen** aus, oder geben Sie im Feld **Now Assist anfragen,**ob ein Incident zusammenfassen soll.

Weitere Informationen zur Zusammenfassung von Fällen oder Incidents finden Sie unter Datensatz-Zusammenfassung.

Konversationshilfe

Erhalten Sie mit der Kompetenzoption Hilfe erhalten im Bereich Now Assist spezifische und genaue Antworten auf Ihre Fragen. Diese Kompetenz ist für alle Personen verfügbar, die über Berechtigungen für Now Assist verfügen.

Weitere Informationen zur Kompetenz Now Assist Konversationshilfe, die im Bereich Now Assist als Hilfe erhalten dargestellt wird, finden Sie unter Now Assist Konversationshilfe.

Lösungshinweise generieren

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

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

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

Now Assist Kontextmenü

Das Kontextmenü Now Assist nutzt generative KI, um Service Desk-Mitarbeiter beim Zusammenfassen, Erstellen und Bearbeiten schriftlicher Inhalte zu unterstützen und so ihre Schreibaufgaben zu optimieren.

Service Desk-Mitarbeiter erstellen verschiedene Arten von Inhalten, einschließlich E-Mails und Chatantworten. Das Kontextmenü Now Assist nutzt generative KI, um Service Desk-Mitarbeiter beim Zusammenfassen, Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chatantworten zu unterstützen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorschau der KI-generierten Inhalte anzeigen, durch zuvor erstellte Inhalte scrollen und den Text mithilfe der KI verfeinern. Das Kontextmenü Now Assist kann von jeder Anwendung oder jedem Feld in einem ServiceNow -Arbeitsbereich ausgelöst werden, in dem das Kontextmenü Now Assist aktiviert ist.

Das Kontextmenü Now Assist erschließt die Möglichkeiten der generativen KI und ist in Next Experience verfügbar für:

- Kundenservice-Management (CSM)
- Human Resources (HR)
- IT Service Management (ITSM)
- Strategisches Portfoliomanagement (SPM)
- IT Operations Management (ITOM)

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

Das Kontextmenü Now Assist ist mit Core-UInicht verfügbar.

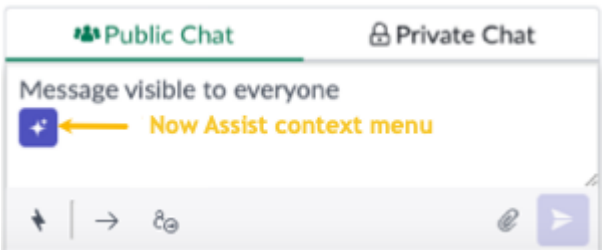
Über das Kontextmenü Now Assist

Das Kontextmenü Now Assist ist in jedem Feld verfügbar, in dem die unverankerte Schaltfläche Now Assist ( ) angezeigt wird. Wenn Sie mit der Eingabe in das Feld beginnen, wird ein Menü mit den verfügbaren Now Assist -Kontextmenüaktionen angezeigt. Das Kontextmenü Now Assist hilft Ihnen, vorhandene Dokumentationen zusammenzufassen, zu erstellen oder zu ändern.

Chatfenster über das Kontextmenü Now Assist .

Sie können das Kontextmenü Now Assist verwenden, wenn Sie mit Benutzern in Mitarbeiterchatkommunizieren:

Wenn das Generieren von Text zu lange dauert oder Now LLM Service nicht verfügbar ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

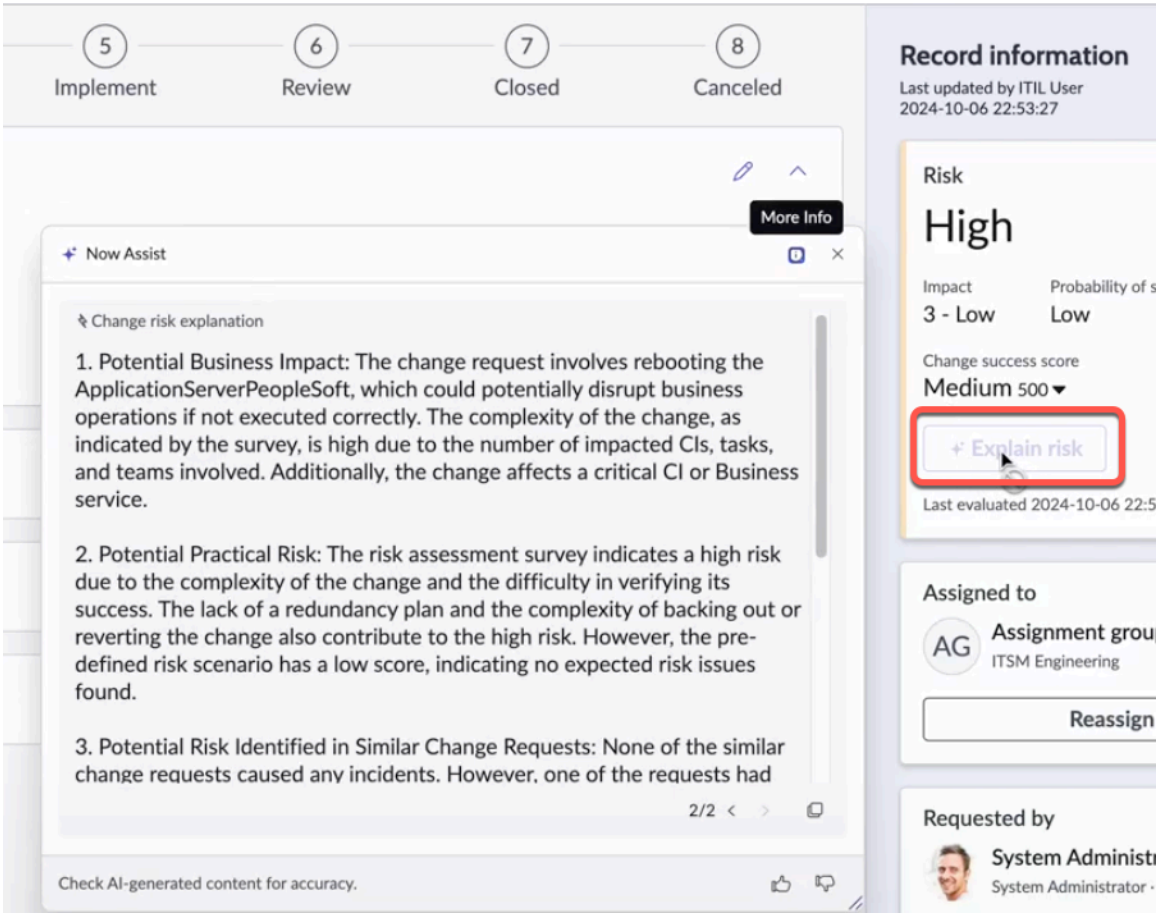


Risikoerklärung für Change-Anforderung mithilfe des Kontextmenüs Now Assist .

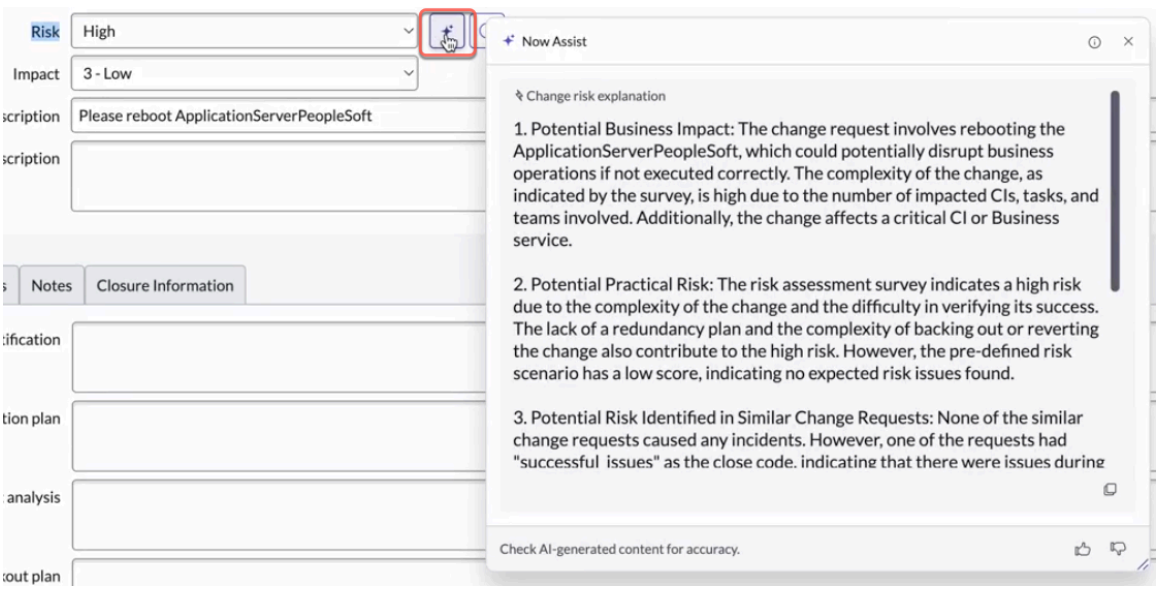
Über das Kontextmenü Now Assist wird die Risikoerklärung für eine Change-Anforderung nach der Bewertung und Berechnung im -Arbeitsbereich und in UI16 verfügbar gemacht.

Wenn das Risiko bewertet und berechnet wurde, wird die Schaltfläche **Risiko erklären** mit dem Now Assist Symbol im Arbeitsbereich mit der Risikoerklärung in einem Dialogfeld im Abschnitt „Datensatzinformationen“.

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



Wenn das Risiko bewertet und berechnet wurde, wird das Now Assist Symbol gegen das Feld **Risiko** in UI16, das die Risikoerklärung in einem Dialogfeld anzeigt.



Hinweis:
Die Risikoerklärung, die im Dialogfeld angezeigt wird, wird im Formular „Change-Anforderung“ bewertet und berechnet.

Weitere Informationen zur Risikobewertung und -berechnung finden Sie unter Risk assessment .

Automatische Übersetzung

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

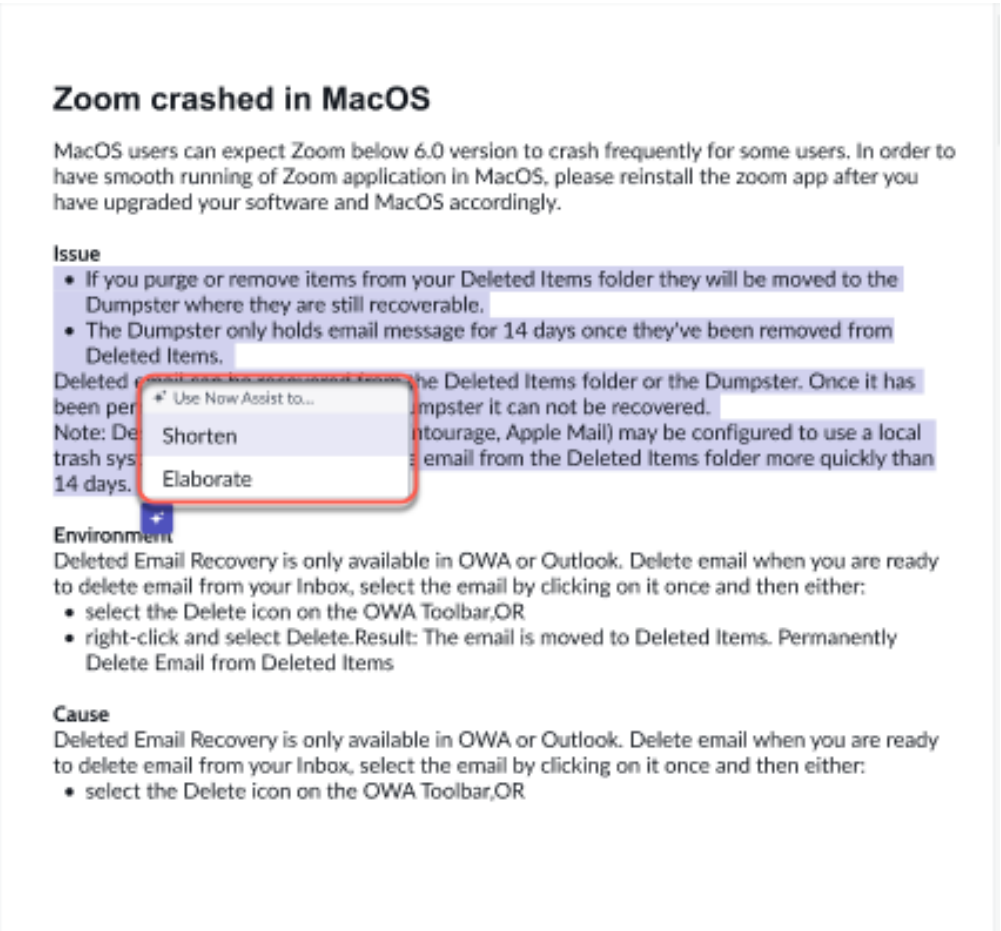
Inhaltsbearbeitung in Artikeln Knowledge Base mit dem Inhaltsmenü Now Assist.

Das Kontextmenü Now Assist aktiviert die generative KI-gestützte Inhaltsbearbeitung für Knowledge Base und ermöglicht das Bereitstellen von Lösungshinweisen in Arbeitsbereichen und UI16.

Wenn Sie einen Wissensartikel öffnen und den darin enthaltenen Inhalt auswählen, wird das Now Assist Pop-up-Symbol und unverankert zusammen mit der Maus.

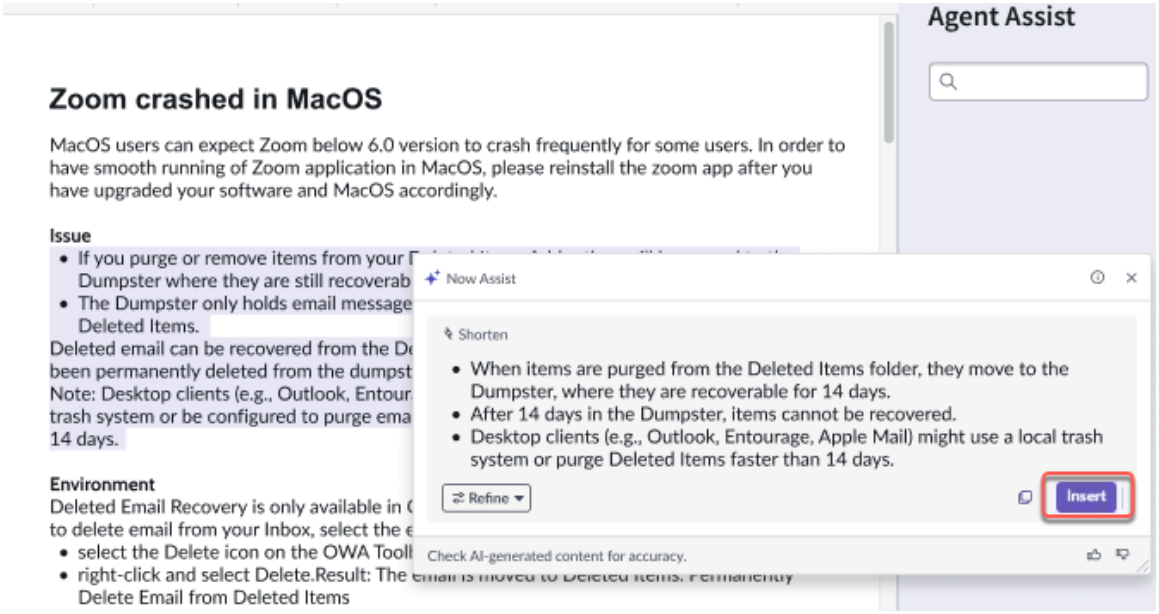
Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol Now Assist bewegen, werden die folgenden Menüoptionen angezeigt, mit denen Sie den Inhalt bearbeiten können:

- **Ausarbeiten**: Generative KI gibt Details zum ausgewählten Text.
- **Kürzen**: Generative KI kürzt den ausgewählten Text.



Sie können den von Generative AI ausgearbeiteten oder gekürzten Inhalt über die **Schaltfläche** Einfügen in die Artikel Knowledge Base einfügen und aktualisieren oder veröffentlichen.

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



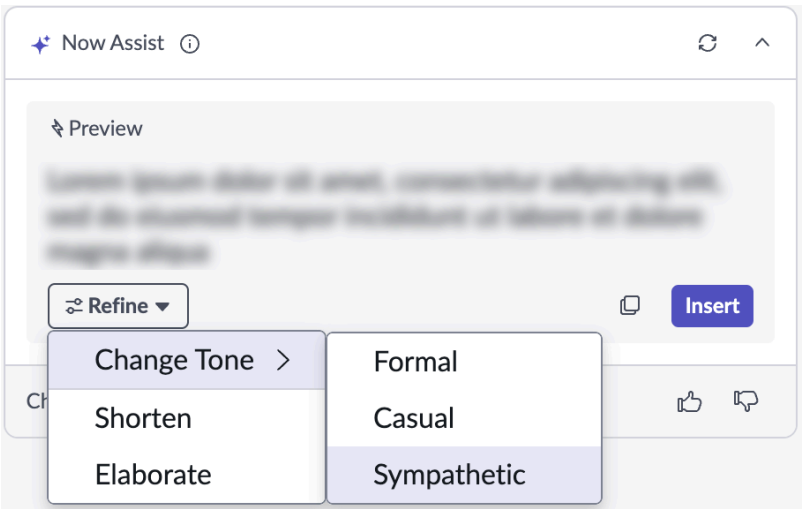
Weitere Informationen zum Generieren von Knowledge Base -Artikeln mithilfe des Now Assist-Kontextmenüs finden Sie unter Edit an article using the Now Assist context menu .

Ändern Sie den Ton mit dem Kontextmenü Now Assist .

Über das Kontextmenü Now Assist können Anwender die Tonalität ihrer Inhalte ändern. Mithilfe der generativen KI-Fähigkeiten können Anwender zwischen einem lässigen, einem formellen und einem freundlichen Ton wählen, um ihre Inhalte weiter zu verbessern.

Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol Now Assist bewegen oder das Menü **Verfeinern** auswählen, wird die Menüoption **Ton ändern** angezeigt.

Sie können außerdem eine bevorzugte Tonalität auswählen und **zwischen Formel**, **Leger**und **Sympathisch**wählen. Überprüfen Sie die Änderungen, und wählen Sie **Einfügen,** um den neuen Text abzuschließen.



Hinweis:
Wenn die Option zum Ändern des Tons für Ihre Anwendung oder Ihr Produkt nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an ServiceNow.

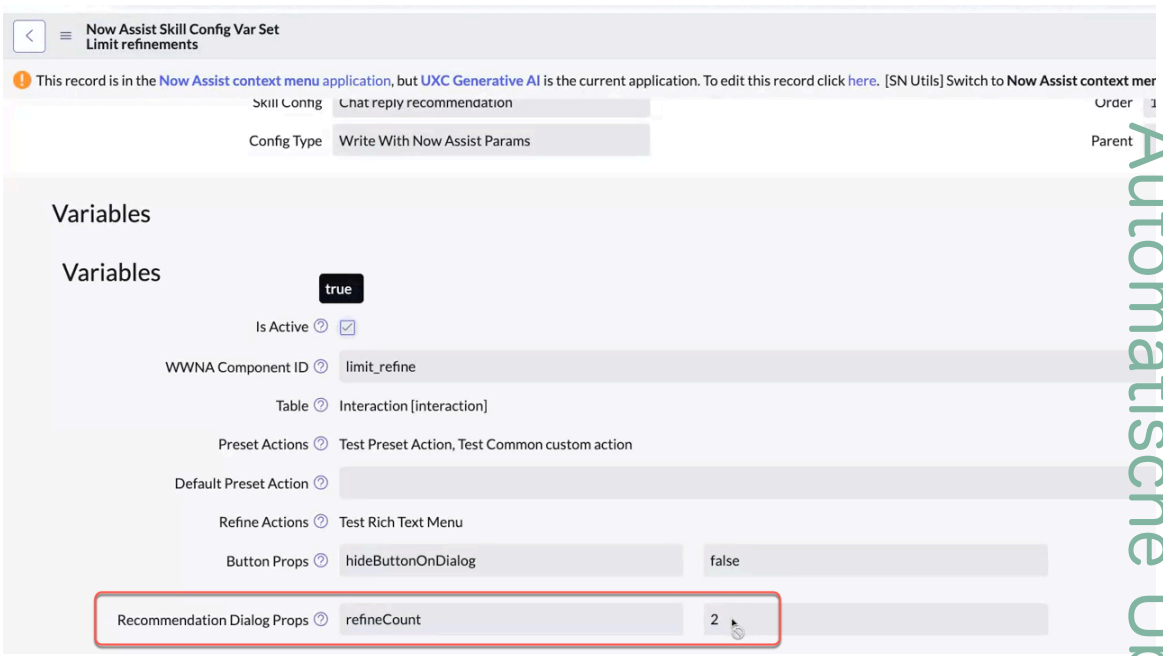
Beschränken Sie die Anzahl der Aufrufe zur Inhaltsverfeinerung mithilfe des Kontextmenüs Now Assist .

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

Konfigurieren und begrenzen Sie die Anzahl der Inhaltsverfeinerungen für die Kompetenz pro Sitzung mithilfe des Kontextmenüs Now Assist. Standardmäßig ist die maximale Anzahl von Verfeinerungen nicht festgelegt, und Sie können sie so konfigurieren, dass sie begrenzt wird.

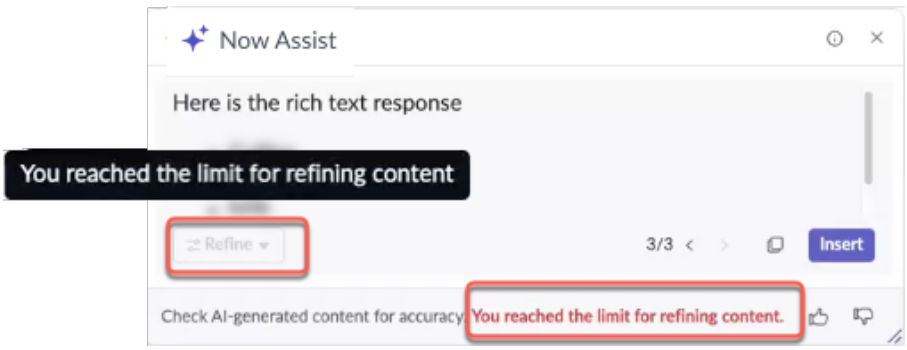
Sie können die Beschränkung von Verfeinerungsaufrufen im Feld **Eigenschaften des Empfehlungsdialogfelds** im Datensatz **„Beschränkungsverfeinerungen** “ mit der Eigenschaft *`refineCount`* konfigurieren.

Hinweis:
Der Datensatz **„Limit-Verfeinerungen“** ist im Datensatz „Var-Set konfigurieren Now Assist “ in der Kontextmenüanwendung Kompetenz Now Assist verfügbar.



Sie können RefineCount wie folgt festlegen:

- Der Standardwert der Eigenschaft ist **-1**. Wenn der Wert kleiner als 0 ist, ist die Anzahl der Verfeinerungen der Kompetenz unbegrenzt.
- Wenn Sie als Wert 0 angeben, wird die Schaltfläche „Verfeinern“ deaktiviert, und Sie haben das Limit für das Verfeinern des Inhalts erreicht. Meldung wird angezeigt.



- Wenn Sie sie mit einem Wert größer als 0 konfigurieren, können Sie den Inhalt entsprechend dem festgelegten Wert verfeinern. Wenn Sie zum

Automatische Übersetzung

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

Beispiel für RefineCount den Wert 2 festlegen, können Sie den Inhalt nur zweimal verfeinern.

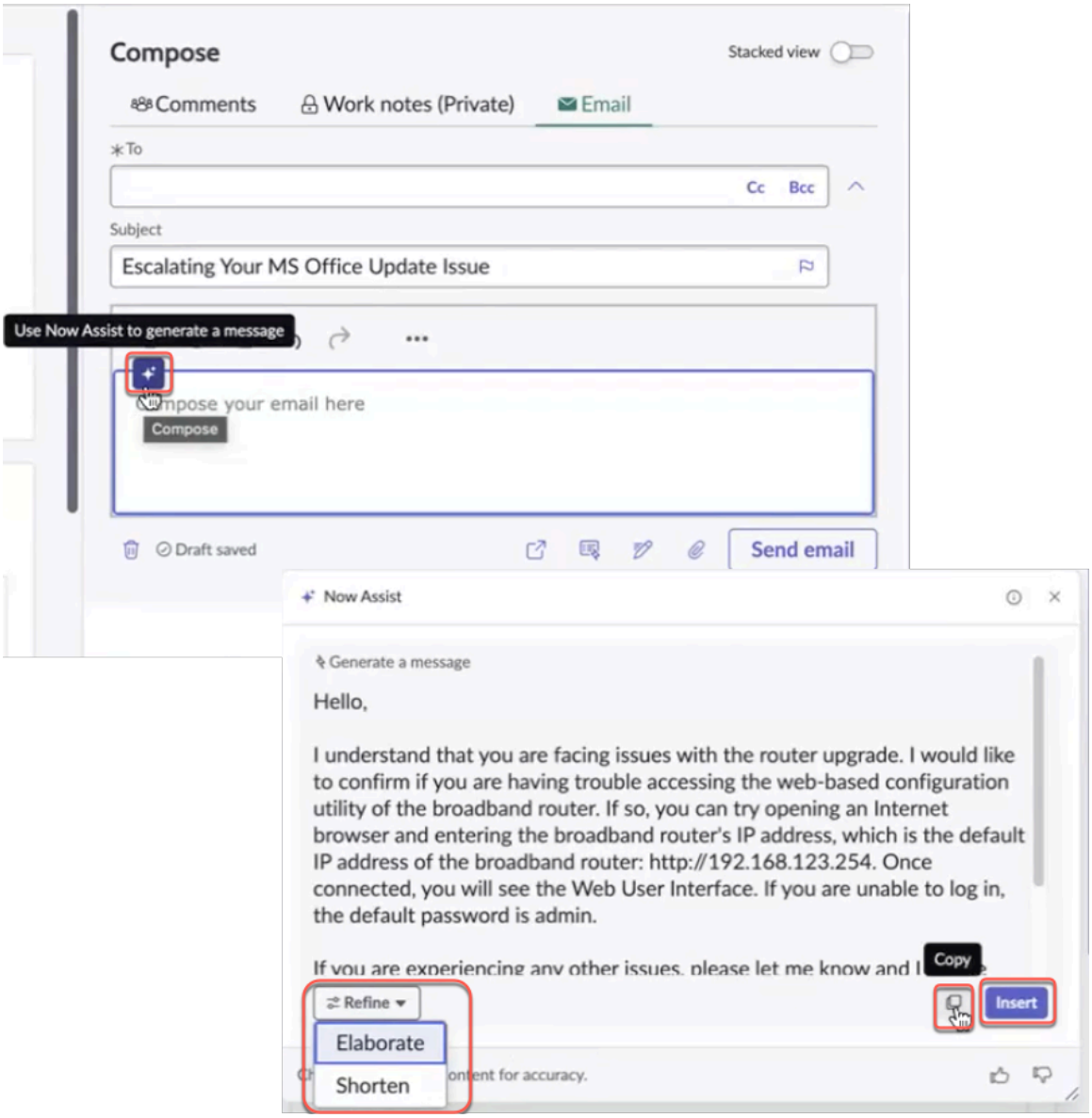
E-Mail-Empfehlungen über das Kontextmenü Now Assist .

Verwenden Sie das Kontextmenü Now Assist, um E-Mails mit Empfehlungen von Now Assist mit Vorlagenvorschlägen für generative KI zu verfassen oder darauf zu antworten. Über das Kontextmenü Now Assist können Benutzer E-Mail-Antwortempfehlungen in den Szenarien „Neu“, „Weiterleiten“, „Antworten“ oder „Alle antworten“ generieren.

E-Mail erstellen

Während Sie eine neue E-Mail verfassen, sehen Sie das Kontextmenüsymbol Now Assist ( ), das die Meldung Now Assist zum Generieren einer Nachricht verwendenanzeigt. Wenn Sie das Symbol auswählen, generiert die generative KI eine Nachrichtenempfehlung.

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

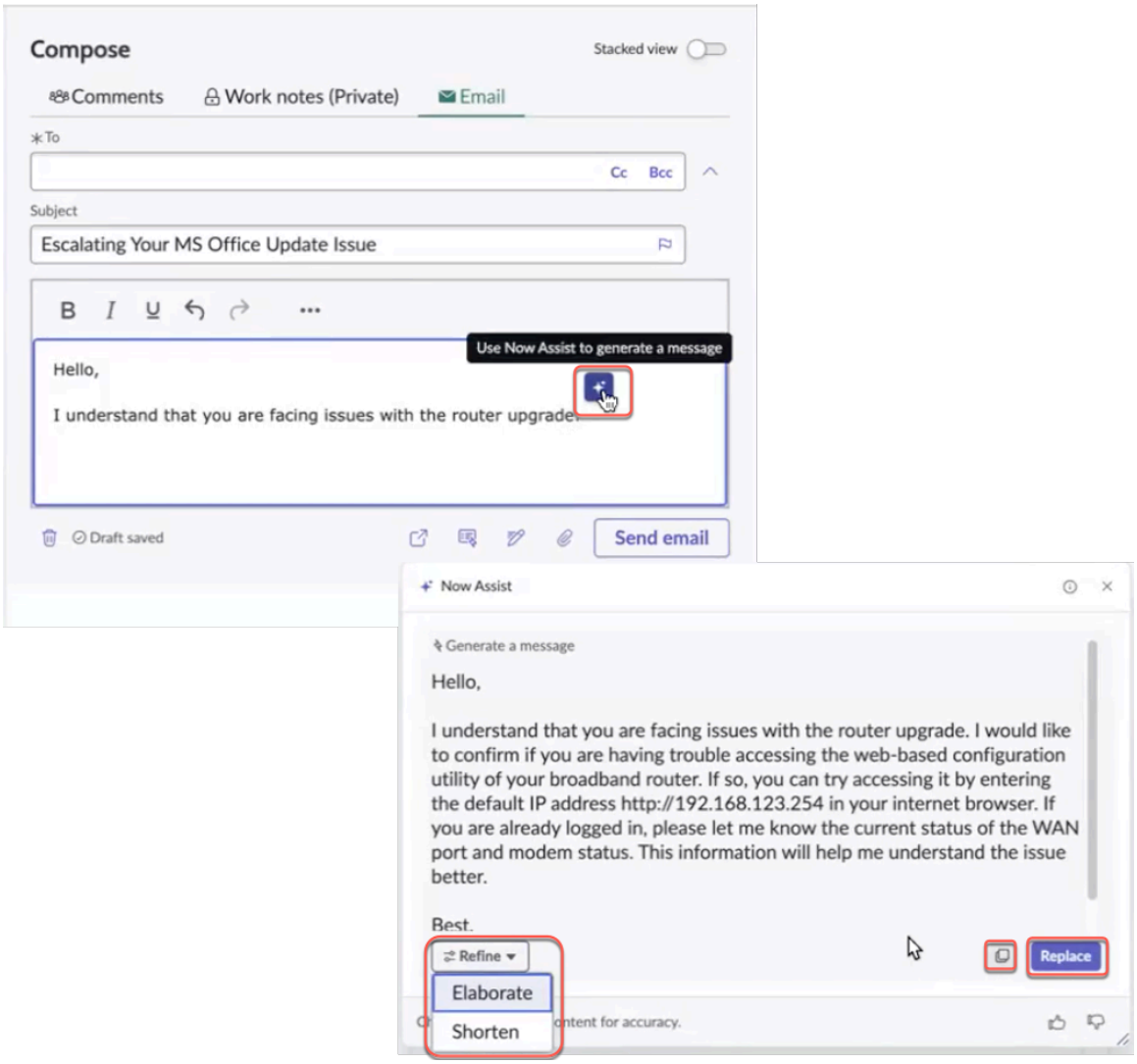


Sie können den generierten Text verfeinern, indem Sie im Modell Now Assist Administrator die Kontextmenüoptionen **Erläutern** oder **Kürzen** auswählen. Sie können auch den neuen Text kopieren oder den generierten Text in den E-Mail-Text **einfügen**.

E-Mail-Entwürfe abschließen

Sie können das Kontextmenü Now Assist verwenden, um Ihre E-Mail-Entwürfe fertigzustellen. Sie können Text eingeben und generative KI verwenden, um Ihre Entwürfe fertigzustellen, indem Sie das Kontextmenüsymbol Now Assist ( ) auswählen. Daraufhin wird die Meldung Now Assist verwenden, um eine Nachricht zu generierenangezeigt. Wenn Sie das Symbol auswählen, sehen Sie, dass die generative KI die Nachricht für Sie generiert.

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



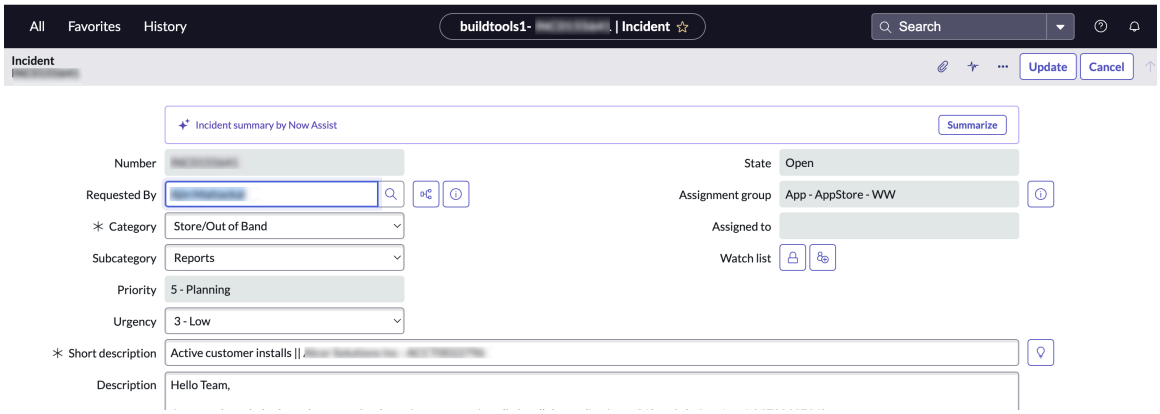
Sie können den generierten Text weiter verfeinern, indem Sie im Administratormodell Now Assist die Kontextmenüoptionen **Erläutern** oder **Kürzen** auswählen. Sie können auch den neuen Text kopieren oder **Ersetzen** auswählen, um den generierten Text im E-Mail-Text zu ersetzen.

Fassen Sie Datensätze mit dem Kontextmenü Now Assist zusammen

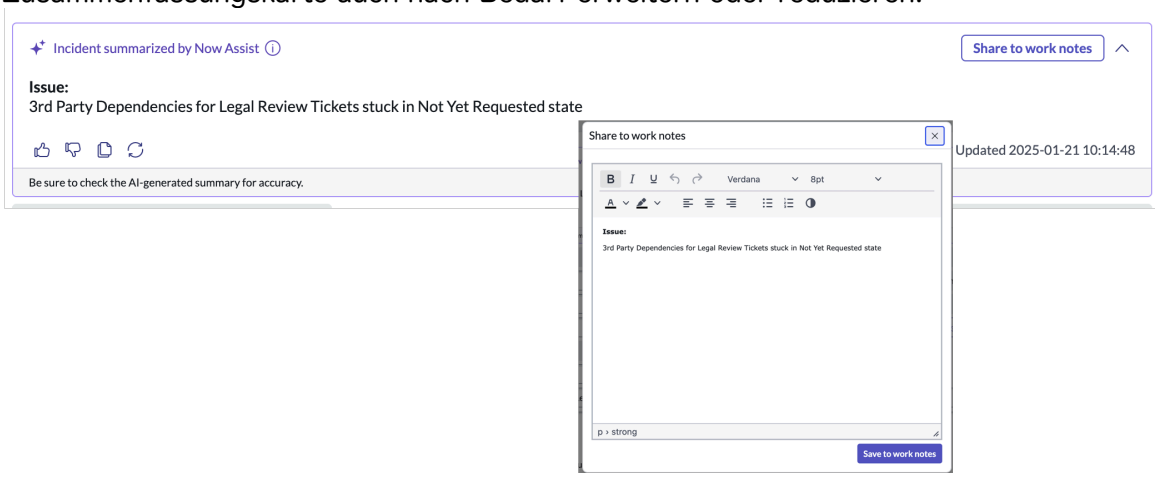
Verwenden Sie das Kontextmenü Now Assist, um eine Datensatzzusammenfassung für die Seite zu generieren. Verwenden Sie dabei die unterstützten Zusammenfassungsfunktionen Anwendung für generative KI in Arbeitsbereichen und UI16. Über das Kontextmenü Now Assist können Sie eine neue Zusammenfassung generieren, die Zusammenfassungskarte erweitern oder reduzieren, die Zusammenfassung in Arbeitsnotizen freigeben, die Zusammenfassung erneut generieren oder sie kopieren.

Wechseln Sie zu einer beliebigen Datensatzseite, um auf das Kontextmenüsymbol Now Assist ( ) mit der Nachricht Incident Summary by Now Assist (Incident-Zusammenfassung von Now Assist) zu klicken. Wählen Sie **Zusammenfassen**, um generative KI zum Generieren einer Datensatzzusammenfassung zu verwenden.

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



Sie können die Schaltfläche **In Arbeitsnotizen freigeben** verwenden, um die Zusammenfassung in Arbeitsnotizen freizugeben. Sie können die Zusammenfassungskarte auch nach Bedarf erweitern oder reduzieren.



Um Feedback zu geben, verwenden Sie die Feedback-Symbole ( ) oder ( ). Wenn Sie mit der bereitgestellten Zusammenfassung nicht zufrieden sind, verwenden Sie das Symbol zum erneuten Generieren ( ), um die Zusammenfassung neu zu generieren. Sie können die Zusammenfassung auch über das Kopiersymbol ( ) in die Zwischenablage kopieren.

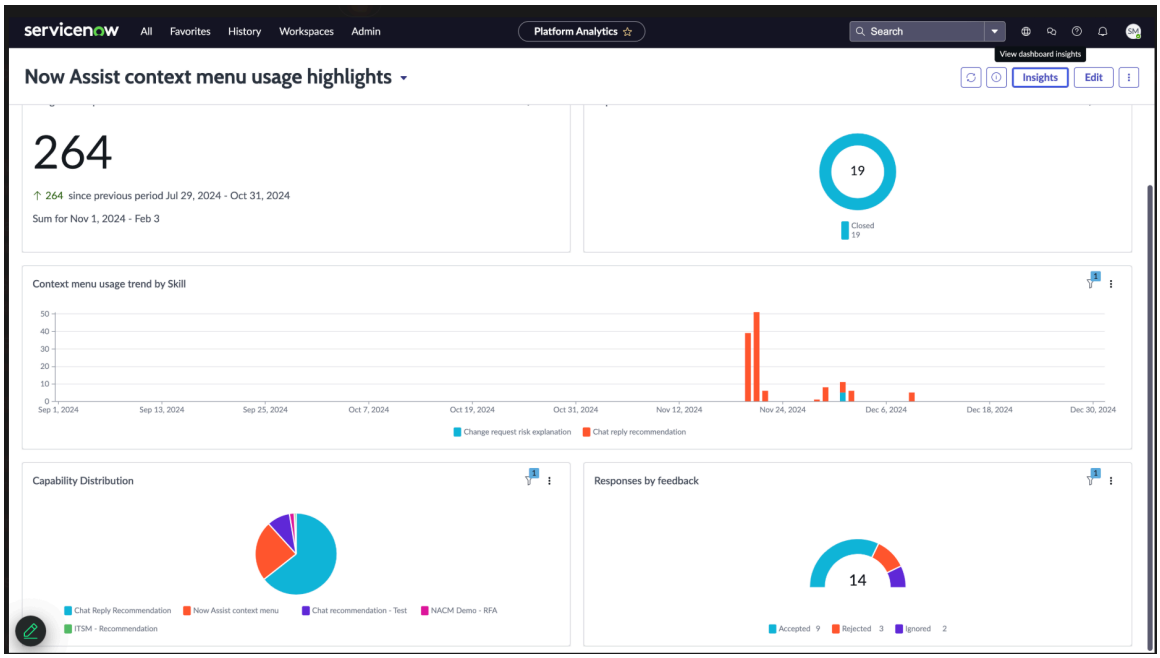
Now Assist Dashboard für Kontextmenünutzung

Verwenden Sie das Kontextmenü-Dashboard Now Assist, um die Verwendung des Kontextmenüs Now Assist in den verschiedenen Anwendungen zu überwachen.

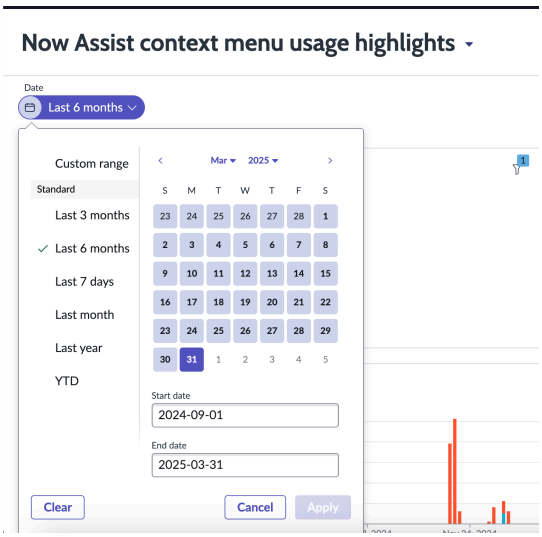
Das Dashboard für die Nutzung des Kontextmenüs Now Assist bietet Einblicke in Nutzungsmuster, Häufigkeit und Effektivität der Kontextmenüaktionen für die Benutzer und hilft Ihnen, die Funktionalitäten entsprechend zu verfeinern. Das Dashboard enthält Indikatoren, die Folgendes anzeigen:

- Verwendungsmetriken
- Nutzung basierend auf Anwendung
- Nutzung basierend auf Kompetenzen
- Kapazitätsverteilung
- Antworten nach Feedback

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

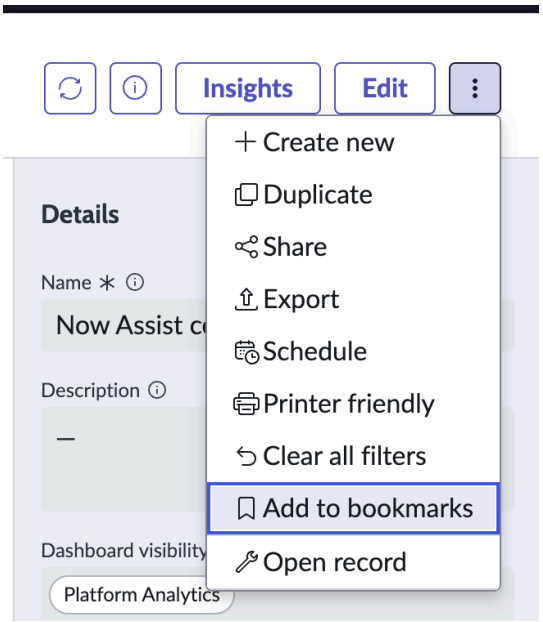


Im Nutzungs-Dashboard des Kontextmenüs Now Assist können Sie die Daten basierend auf dem Nutzungsdatum filtern. Sie können aus den Standardoptionen auswählen oder einen anwenderdefinierten Bereich angeben und Anwenden wählen, um die Daten zu filtern.

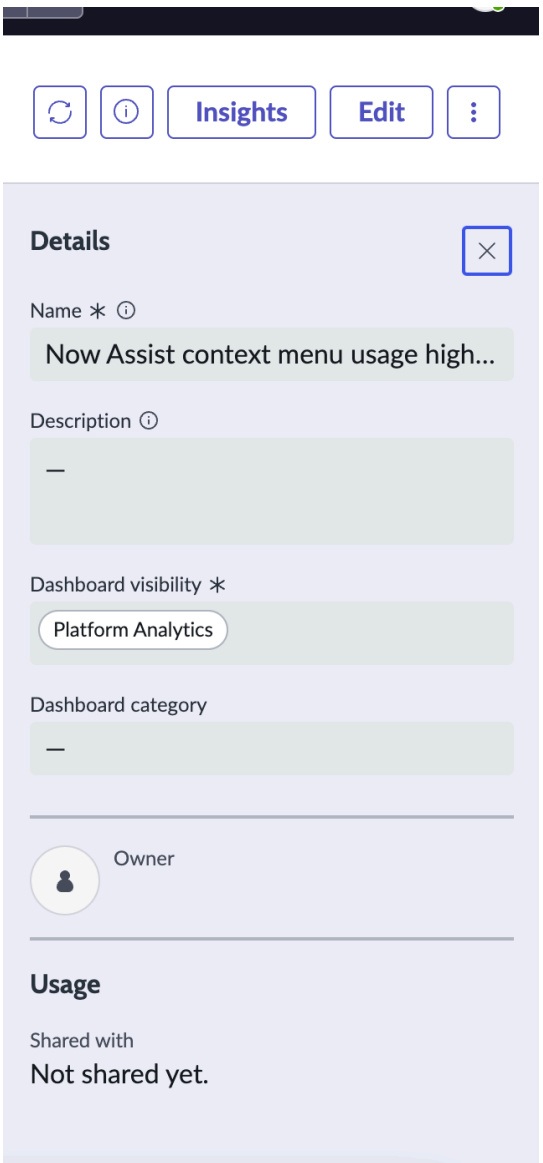


Sie haben die Möglichkeit, ein Dashboard zu aktualisieren, zu duplizieren, zu bearbeiten, zu erstellen und zu exportieren.

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



Sie können auch das Infosymbol ( ) wählen, um die Dashboard-bezogenen Informationen anzuzeigen.



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

Schlüsselfunktionen

Verwendungsmatrix: Die Anzahl oder Häufigkeit, mit der das Kontextmenü Now Assist während der ausgewählten Dauer verwendet wurde. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, Einblicke oder verfügbare Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Implizite Feedback-Dauer: Die Aufgliederung des Feedbacks basierend darauf, ob die Antwort während des ausgewählten Zeitraums eingefügt und geschlossen wird. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, Einblicke oder verfügbare Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Nutzungstrend nach Kompetenz: Die Gesamtnutzungsverteilung basierend auf den Kompetenzen, die das Kontextmenü Now Assist verwenden. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, Einblicke oder verfügbare Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Kapazitätsverteilung: Die Kapazitätsverteilung basierend auf den verschiedenen Anwendungen, die das Kontextmenü Now Assist verwenden. Sie haben die Möglichkeit, diese Matrix zu aktualisieren, Einblicke oder verfügbare Vorschläge anzuzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter zu filtern.

Antwort nach Feedback: Das Feedback-Feld basierend auf den Protokollen für generative KI. Die Optionen sind „Akzeptiert“, „Abgelehnt“ oder „Ignoriert“. Sie können diese Matrix auch aktualisieren, Einblicke oder verfügbare Vorschläge anzeigen und diese Daten basierend auf dem Datum weiter filtern.

Einblicke: Zeigen Sie Einblicke und Vorschläge für die Nutzung Now Assist von an.

`

Now Assist Kompetenzen

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

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

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
Technologie	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Configuration Item (CI)-Zusammenfassung • Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten
Technologie	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	ADR-Dokumentzusammenfassung und -aktionen
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	Problemzusammenfassung
Technologie	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Warnungsanalyse • Warnungsuntersuchung

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

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Risikoerklärung für Change-Anforderung • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Chat-Empfehlung • Chat-Zusammenfassung • E-Mail-Empfehlung • Incident-Assistent • Incident-Zusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung
Technologie	Now Assist for Security Incident Response	• Analyse nach Incident • Empfohlene Aktionen für Security Incidents • Zusammenfassung von Security Incidents • Lösungshinweise generieren • Korrelationseinblicke
Technologie		Service Graph Connector Diagnose
Technologie	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Zusammenfassung der Herausgeber-Compliance
Technologie	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• GenAI-Dokumente für EAP-Teams • Projektzusammenfassung per E-Mail senden • Feedback-Zusammenfassung • Zusammenfassung mehrerer Feedbacks • GenAI-Dokumente für Projekte • GenAI-Dokumente für Planungselement • Story-Generierung
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Fallzusammenfassung • Chat-Empfehlung • Chat-Zusammenfassung • E-Mail-Empfehlung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren

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

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		• Sidebar Zusammenfassung • [store-future: BEGIN review]Zusammenfassung von Sprachanrufen[End]
Kunde	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• KB-Generierung • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe
Kunde	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Zusammenfassung des Anspruchsfalls • Zusammenfassung von Konfliktfällen
Kunde	Now Assist for PSDS	• Chat-Zusammenfassung • Zusammenfassung von Behördenfällen • Lösungshinweise generieren
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Zusammenfassung des Account-Onboarding-Falls • Zusammenfassung der Interaktion • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Zusammenfassung von Serviceproblemfällen • Testet die Zusammenfassung • Transformationszuordnungsassistent • Kontaktpunkt-Zusammenfassung
Mitarbeiter	Now Assist for Health and Safety	Zusammenfassung von Arbeitsschutz-Incidents
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Chat-Zusammenfassung • Sidebar Zusammenfassung • Chat-Empfehlung • KB-Generierung • E-Mail-Empfehlung

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

Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Mitarbeiter	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Zusammenfassung von Rechtsangelegenheiten • Zusammenfassung von Anfragen an die Rechtsabteilung
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management	• Vertragsanalyse • Extraktion von Vertragsmetadaten
Mitarbeiter	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	Thema „LLM Platz reservieren“ in Now Assist in Virtual Agent
Ersteller	Now Assist for Creator	• App-Generierung • Katalogelementgenerierung • Intelligente Codeempfehlungen • Datenvisualisierungsgenerierung • Flow-Generierung • Flow-Empfehlungen • Playbook-Generierung • Inhalt verfeinern • Robotic Process Automation RPA-Bot-Generierung • Spoke-Generierung • UI-Generierung • Analyse der Arbeitsnotizen
Plattform	Now Assist Plattform	**Now Assist Konversations-Experience** • Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A • Now Assist Multiturn-Katalogbestellung • Now Assist Themen • Subflows und Aktionen **Wissen** Empfehlung für Wissensinhalte

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

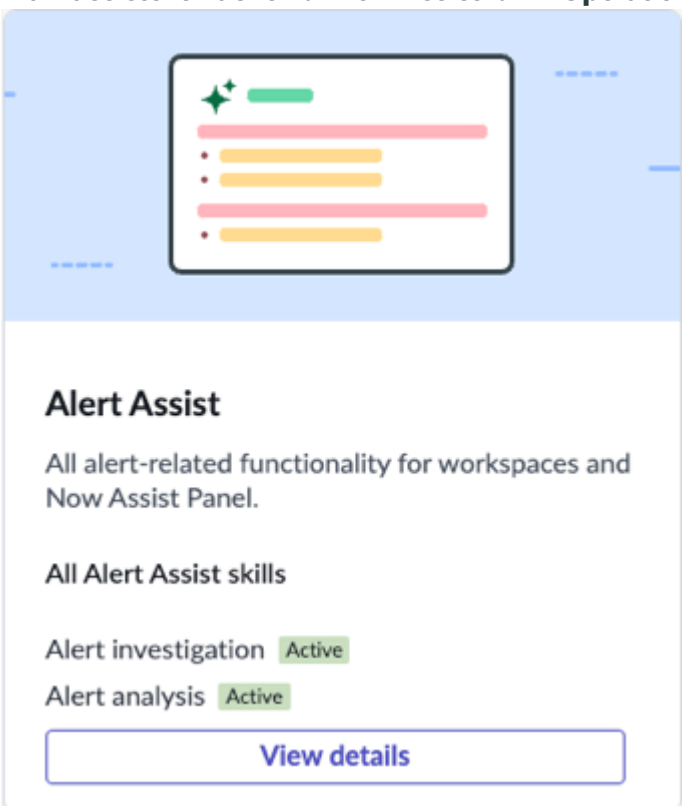
Verfügbare Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Kompetenzen
		Plattformkompetenzen Kompetenzen „Dashboard und Visualisierung exportieren“. Navigation Now Assist Bereich „Wissenssuche“.
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Zusammenfassung von Rechnungsfällen
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Zusammenfassung eines Lieferantenfalls
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

Now Assist Analysekompetenzen

Diese Kompetenzen bieten generative KI-Fähigkeiten für die Analyse von Daten im Now Platform, einschließlich Security Incident-Analyse, Warnungen in Ereignismanagementund Rechtsverträgen.

Warnassistent-Kachel für Now Assist für IT Operations Management (ITOM)



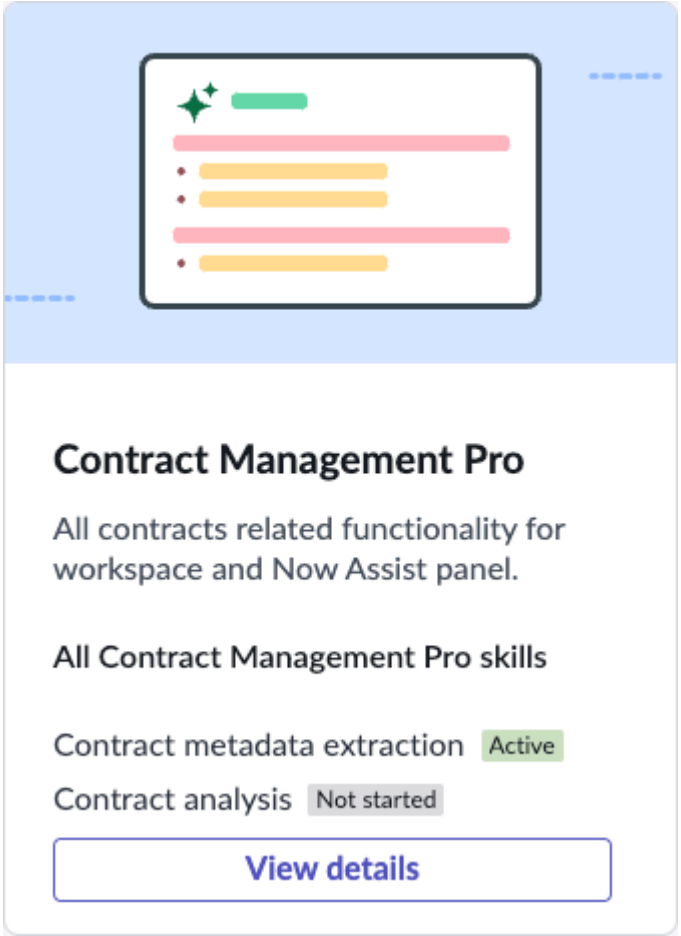
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kompetenzkachel „Security Incident“ mit der Kompetenz „Analyse nach Incident“

Automatische Übersetzung

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

Kompetenzkachel „Vertragsmanagement“ mit der Kompetenz „Vertragsanalyse“.



Warnungsanalyse

Verwenden Sie diese Kompetenz, um vereinfachte generative KI-Warnungsanalysen für die Anwendung ServiceNow Ereignismanagement bereitzustellen.

Warnungsanalysen enthalten eine visuell lesbare Kurzbeschreibung der Warnung sowie technische Informationen, mit denen Sie die Warnung effektiver untersuchen können. In Ereignismanagementist die Warnungsanalyse eine wichtige Funktion, die den Prozess der Warnungsselektierung vollständig transformiert und zu einer schnelleren und nahtloseren Warnungsverwaltung beitragen kann. Diese Kompetenz verwendet ein großes Sprachmodell (LLM), um visuell lesbare Warnungstitel und detaillierte Beschreibungen basierend auf angereicherten und umsetzbaren Warnungsdaten zu generieren. Die KI-generierten Warnungsinformationen ermöglichen Ihrem Team eine schnelle Warnungsselektierung und effektive Analysen, was zu einer erheblichen Verkürzung der Lösungszeit führen kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Using Now Assist for IT Operations Management (ITOM) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

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

Warnungsuntersuchung

Mit dieser Kompetenz kann Now Assist vergangene zugehörige Incidents untersuchen.

Now Assist fragt historische Datensätze ab, um frühere Incidents für dieselben oder zugehörige CIs zu finden, und analysiert deren Häufigkeit, Relevanz, Arbeitsnotizen und Lösung. Sie enthält eine Zusammenfassung der relevantesten zugehörigen Incidents im Bereich Now Assist. Die Zusammenfassung enthält die verwendeten Lösungsstrategien sowie Kontaktdetails zu Personen oder Teams, die die Incidents gelöst haben und bei der aktuellen Warnung helfen könnten. Die bereitgestellten Informationen helfen Ihnen, den Kontext und die Bedeutung der aktuellen Warnung besser zu verstehen und effizienter an ihrer Lösung zu arbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Generate a Now Assist summary of past related incidents .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

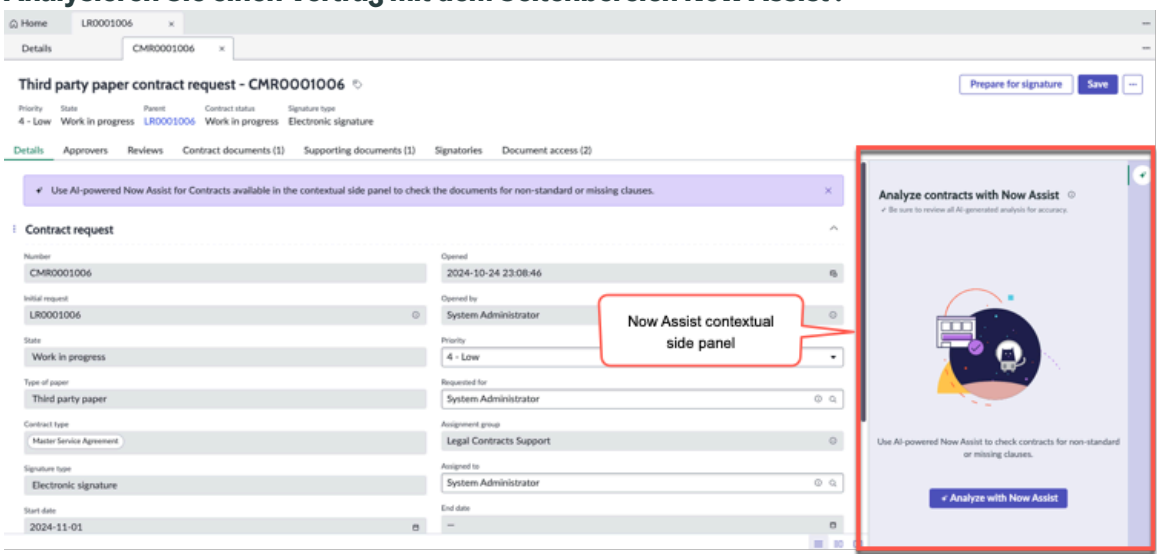
Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Vertragsanalyse

Diese Kompetenz verwendet generative KI, um Verträge zu analysieren und nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu identifizieren.

Analysieren Sie einen Vertrag mit dem Seitenbereich Now Assist .



Nach der Generierung kann ein Erfüller die Empfehlungen Now Assist überprüfen und eine Überarbeitung vornehmen.

Generieren einer Vertragsanalyse

Sie können eine Vertragsanalyse im folgenden Produkt generieren.

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management ist in den folgenden -Produkten verfügbar: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

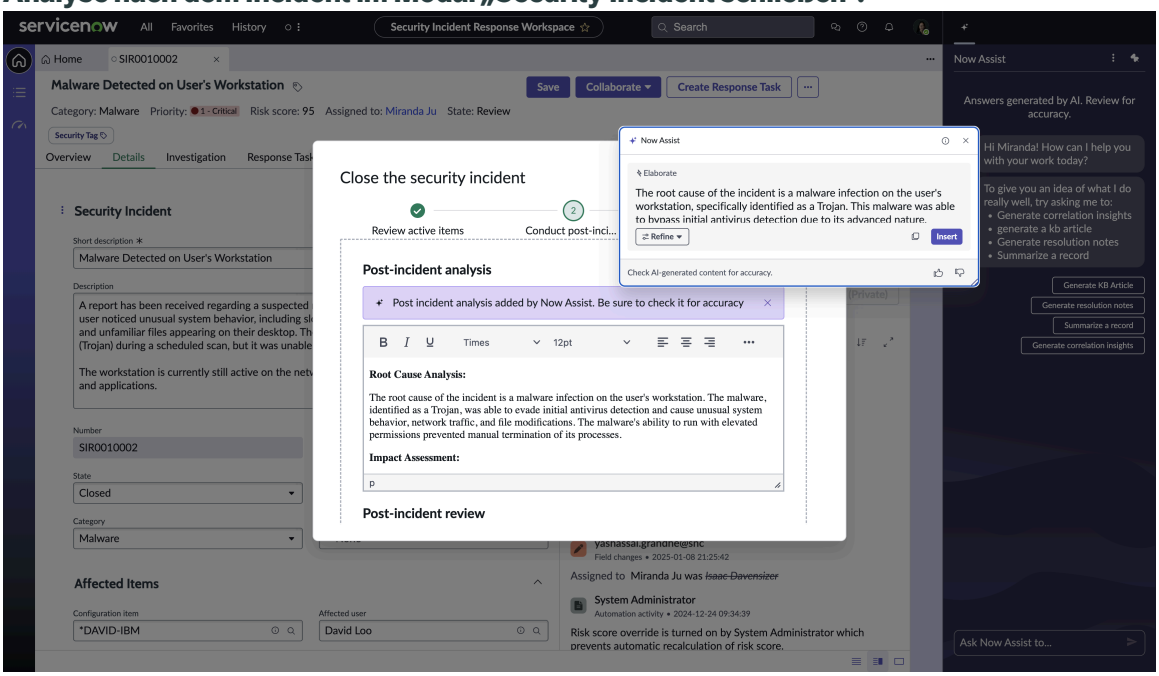
Analyse nach Incident

Generieren Sie eine Nachfolgeanalyse, die eine Ursachenanalyse, eine Folgenabschätzung und gelernte Lektionen aus dem Workflow zum Schließen eines Security Incident enthält.

Sicherheitsmanager und -analysten können an folgenden Stellen Daten zur Analyse nach Incidents innerhalb des Security Incident-Workflows generieren:

- Arbeitsbereich Security Incident Response.
- Security Incident-Datensätze in UI16.

Analyse nach dem Incident im Modal „Security Incident schließen“.



Weitere Informationen finden Sie unter Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

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

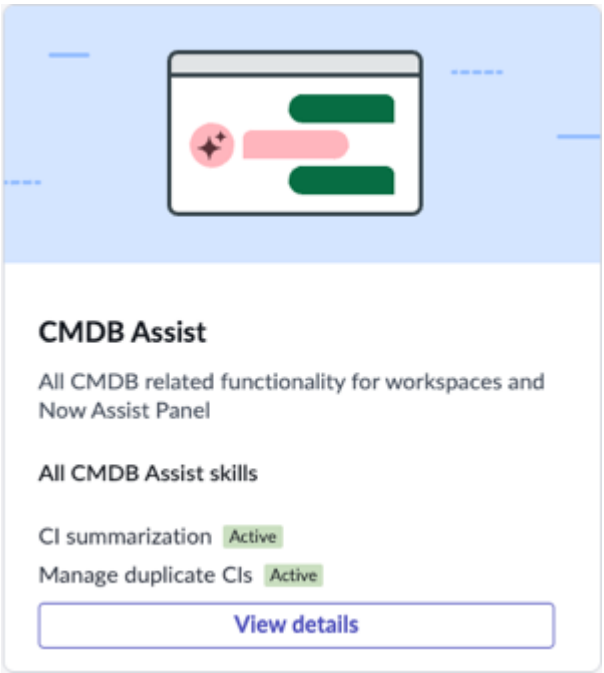
Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist Konversationslösungskompetenzen

Konversationskompetenzen verwenden Now Assist in Virtual Agent, um Anwendern beim Ausführen von Aufgaben in einem Chat mit natürlicher Sprache zu helfen.

Beispiel: Kompetenzkachel CMDB mit Konversationskompetenz „Doppelte CIs verwalten“.

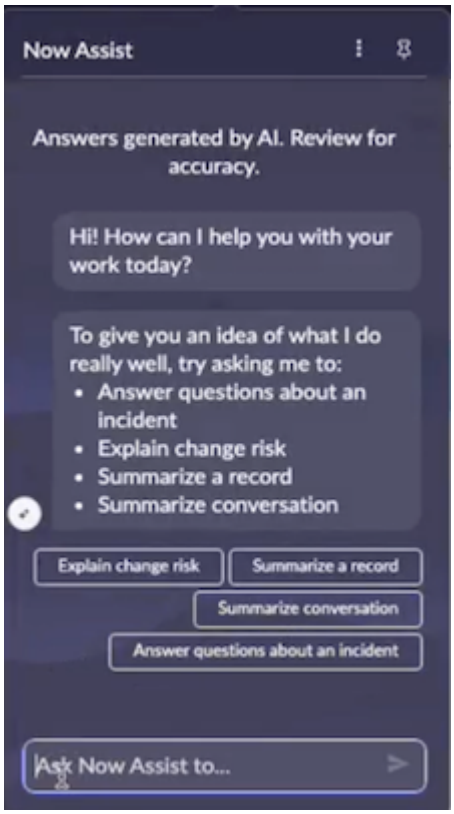


Incident-Assistent

Verwenden Sie diese Konversationskompetenz, um allgemeine Informationen im Zusammenhang mit Incidents im Incident-Datensatz zu erhalten, indem Sie im Bereich Now Assist Fragen stellen.

Im Bereich Now Assist in Core-UI und in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkönnen Sie Fragen zu einem Incident stellen.

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



Weitere Informationen finden Sie unter Ask questions about an incident by using the Now Assist panel .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten

Verwenden Sie Now Assist, um Deduplizierungsaufgaben zu überprüfen, Deduplizierungsvorlagen zu erstellen, Aufgaben zu Vorlagen zuzuweisen und die Vorlagen auszuführen. Bei jedem Schritt und bei jeder Auswahl, die Sie treffen, werden Sie von der Kompetenz Doppelte CIs verwalten zum nächsten Schritt gemäß Ihrer Auswahl weitergeleitet.

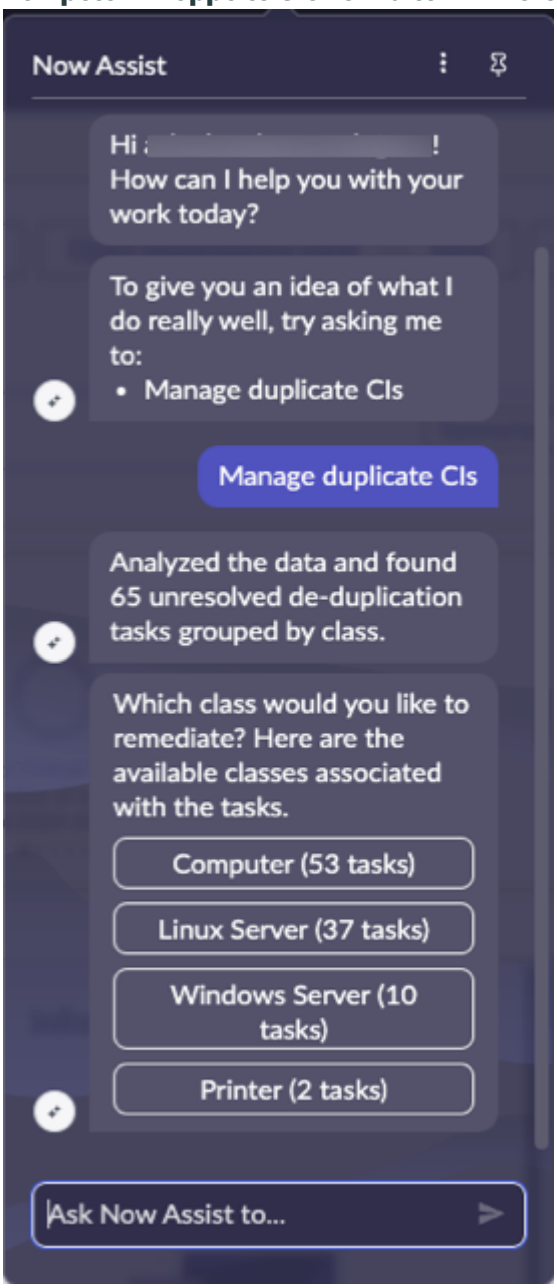
In CMDB-Arbeitsbereich können Sie den Bereich Now Assist öffnen und dann **Duplikate verwalten**auswählen. Überprüfen Sie die Antworten im Bereich Now Assist, und wählen Sie die nächsten Aktionen aus, um doppelte CIs zu verwalten und zu korrigieren.

Während Sie mit der Kompetenz interagieren, werden Sie entsprechend Ihrer Auswahl zum nächsten Schritt geleitet. Sie können die Ursachenanalyse für die Deduplizierungsaufgaben überprüfen. Die Ursachenanalyse gruppiert die Deduplizierungsaufgaben nach IRE-Identifizierungsregeln (einschließlich Kriteriumsattributen) und Discovery-Quellen. Verwenden Sie diese Informationen, um die weitere Generierung von doppelten CIs zu verhindern.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Using agentic workflows in Now Assist for CMDB .

Kompetenz Doppelte CIs verwalten im Bereich Now Assist .



Automatische Übersetzung

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

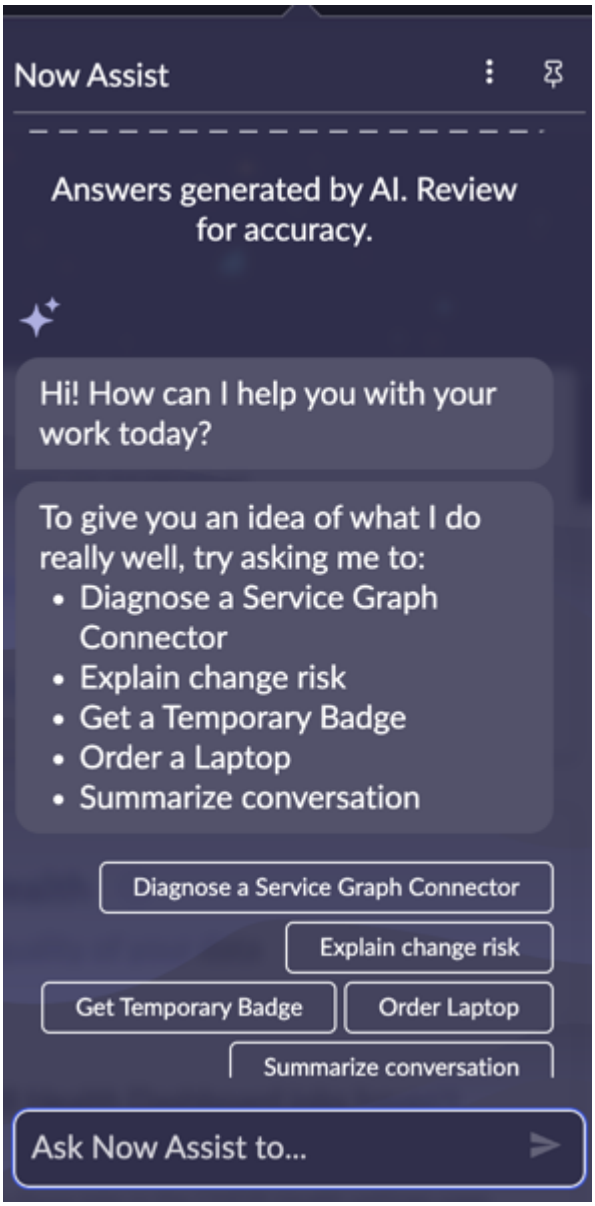
Service Graph Connector Diagnose

Verwenden Sie diese Kompetenz, um einen fehlgeschlagenen Importsatz zu diagnostizieren, der Service Graph Connectorzugeordnet ist. Now Assist gibt eine Zusammenfassung der Fehler mit Empfehlungen zur Behebung der Probleme zurück.

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

Mit der Service Graph Connector Diagnosekompetenz können Sie Probleme schneller erkennen und beheben und so den manuellen Aufwand und die Debugging-Zeit reduzieren.

Bereich Now Assist in CMDB-Arbeitsbereichöffnen



Weitere Informationen finden Sie unter Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	

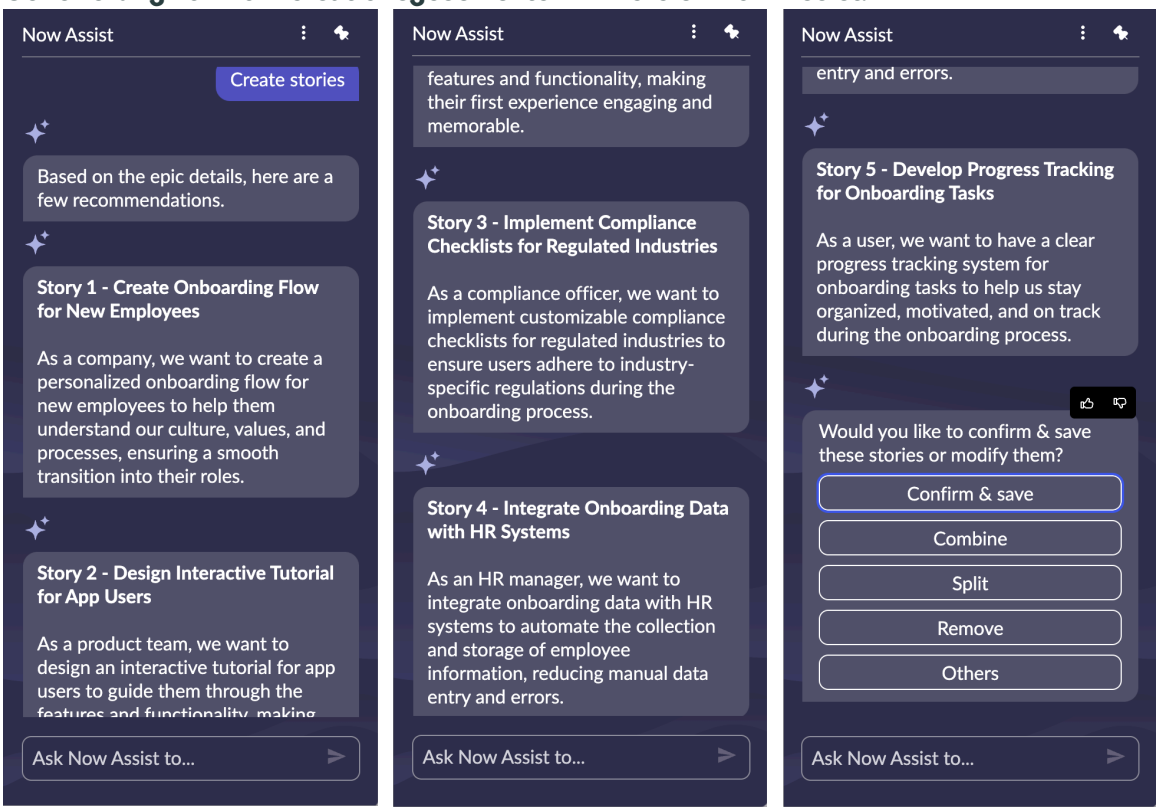
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Story-Generierung

Verwenden Sie diese Kompetenz, um mit Now Assist im Enterprise Agile Planning -Arbeitsbereich (EAP) Stories für Epics zu erstellen.

Führen Sie eine Konversation im Bereich Now Assist, um vorgeschlagene Stories für Ihr Epic zu erhalten. Sie können Story-Empfehlungen aufteilen oder zusammenführen oder die Empfehlungen unverändert verwenden.

Generierung von Konversationsgeschichten im Bereich Now Assist.



Weitere Informationen finden Sie unter Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Now Assist Content Management-Kompetenzen

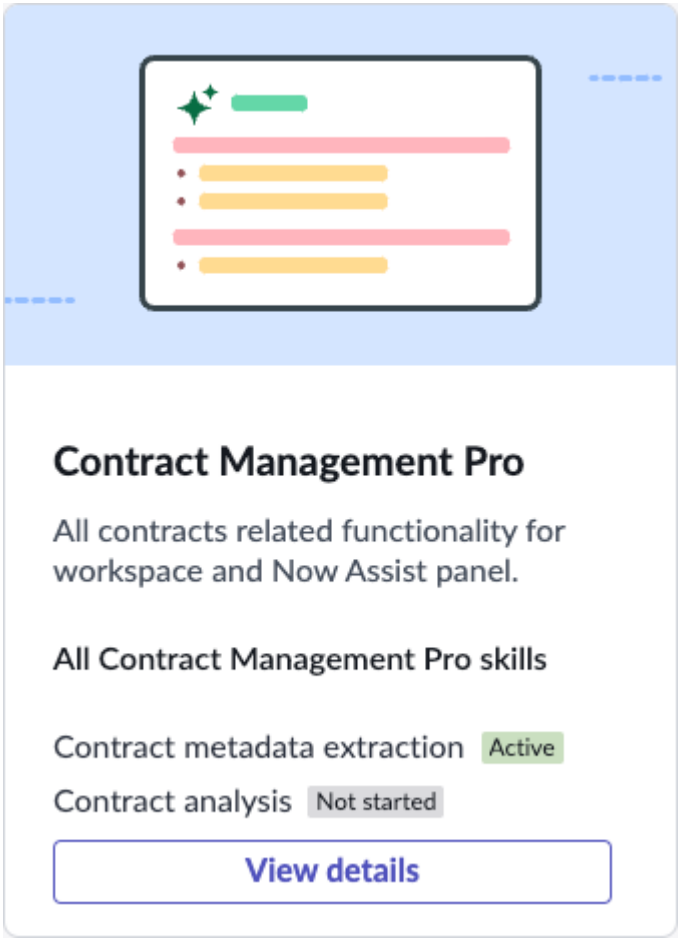
Diese Now Assist -Kompetenzen stellen generative KI-Fähigkeiten für Chatfunktionen in Now Platformbereit.

Die Vertragskompetenzen im Workflow-Bereich für Mitarbeiter sind verfügbar, wenn Sie Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)installieren. Diese Kompetenzen funktionieren in Vertragsmanagement Pro.

Automatische Übersetzung

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

Beispiel für eine Kompetenzkachel von „Vertragsmanagement Pro“ in Now Assist-Administrator



Extraktion von Vertragsmetadaten

Verwenden Sie diese Kompetenz Now Assist in Vertragsmanagement Pro, um Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag zu extrahieren und die Informationen den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository hinzuzufügen. Sie können die extrahierten Informationen überprüfen und im DocIntel-Viewer die erforderlichen Korrekturen vornehmen.

Unterzeichnete Verträge enthalten wichtige Metadaten, die für die Verwaltung der Verträge nützlich sind. Wichtig sind beispielsweise das Startdatum, die Laufzeit und die Zahlungsbedingungen. Häufig werden diese Metadaten manuell identifiziert, was zeitaufwändig ist und dazu führen kann, dass Daten fehlen oder fehlerhaft sind.

Nach der Konfiguration sendet die Kompetenz zur Extraktion von Vertragsmetadaten unterzeichnete Verträge mit den erforderlichen Metadatenelementen zur Extraktion an Document Intelligence. Diese Metadaten werden im Vertragsdatensatz ausgefüllt und zur Genehmigung an den Vertragsadministrator gesendet.

Vertragsmetadaten werden extrahiert

Sie können Vertragsmetadaten im folgenden Produkt extrahieren.

Metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

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

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

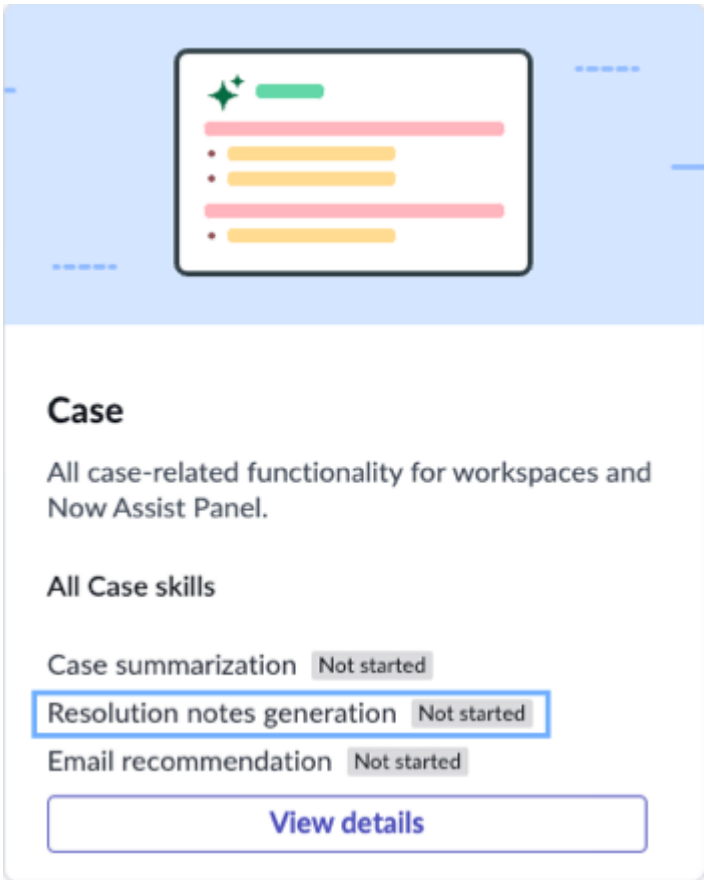
Workflow	Produkt
Mitarbeiter	Now Assist in Contract Management ist in den folgenden -Produkten verfügbar: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist Kompetenzen zur Inhaltsgenerierung

Diese Now Assist Kompetenzen können Lösungshinweise und Wissensartikel generieren.

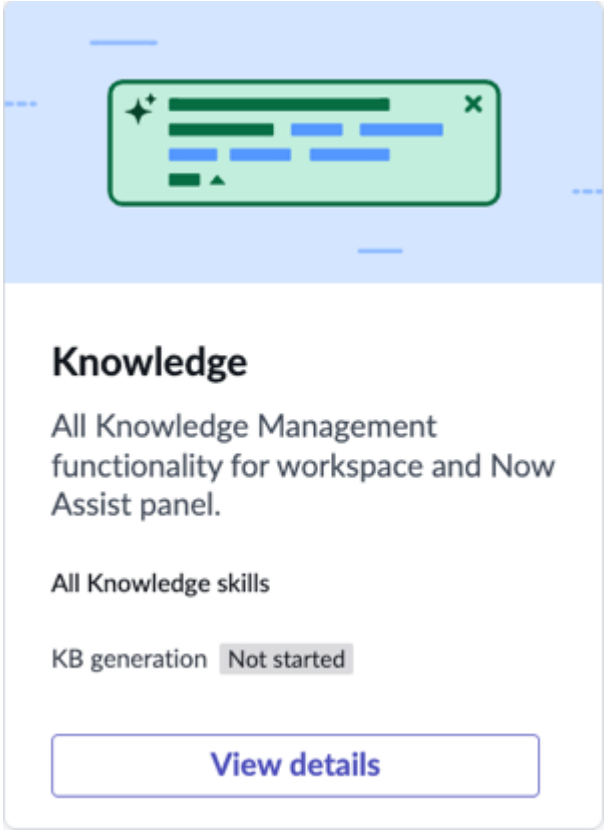
Beispiel-Kompetenzkacheln mit Inhaltsempfehlungen und Generierung von Lösungshinweisen

Beispiel für eine Kompetenz für die Generierung von Lösungshinweisen in Now Assist für CSM



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

Beispielkachel Wissen in Now Assist-Administrator



KB-Generierung

Mit Now Assistkönnen Sie schnell Entwürfe von Wissensartikeln erstellen, die auf Fällen, Incidents oder Arbeitsaufträgen basieren. Durch das Generieren von Artikelinhalten mit künstlicher Intelligenz (KI) können Service Desk-Mitarbeiter effizient schreiben, wenn sie allgemeine Anwenderbedenken ansprechen.

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

Übersicht über die KB-Generierung

Now Assist kann Entwürfe von Wissensartikeln darüber erstellen, wie ein Fall, ein Incident oder eine Arbeitsauftragsaufgabe gelöst wird, damit Service Desk-Mitarbeiter sie vor der Veröffentlichung überprüfen und bearbeiten können. Artikel können in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM, Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM, in der klassischen Umgebung oder im Bereich Now Assist erstellt werden.

Die folgenden Felder werden als Eingaben verwendet:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Lösungsnotizen
- Abschlussnotizen
- Arbeitsnotizen
- Kommentare

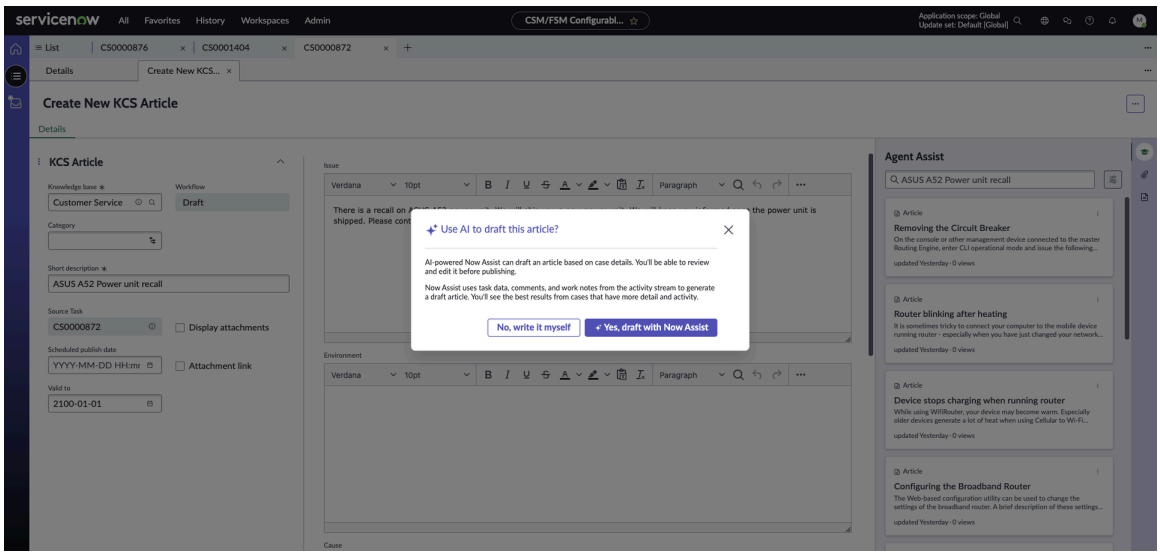
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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

Sobald die Anwendung Now Assist installiert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter mit Now Assist einen Wissensartikel über gelöste und geschlossene Fälle, gelöste Incidents sowie abgeschlossene oder unvollständig geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben generieren.

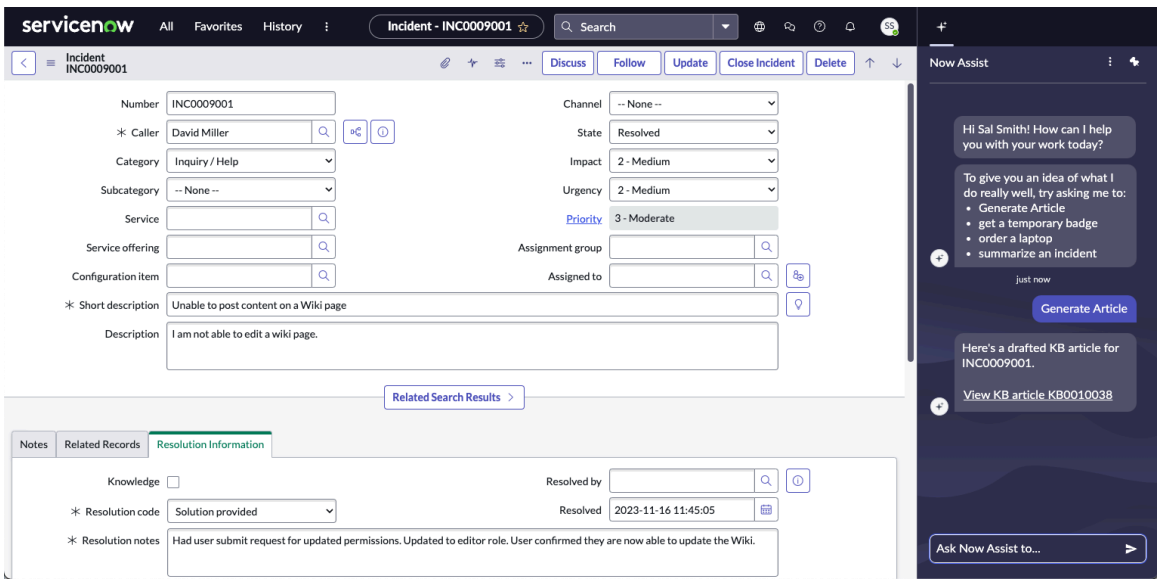
In diesem Beispiel hat ein Service Desk-Mitarbeiter, der in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM arbeitet, die Möglichkeit, Now Assist zum Entwerfen eines Artikels zu verwenden.

Generieren Sie einen neuen Wissensartikel in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



In diesem Beispiel hat ein Service Desk-Mitarbeiter den Bereich Now Assist verwendet, um einen Entwurf aus einem in der klassischen Umgebung gelösten Incident zu starten. Nachdem ein Artikelentwurf generiert wurde, klickt der Service Desk-Mitarbeiter auf einen Link, um den Artikel zu überprüfen, zu bearbeiten und zu veröffentlichen.

Generieren eines Wissensartikels im Bereich Now Assist



Generieren von Wissensartikeln

Sie können Wissensartikel in den folgenden Produkten generieren.

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

- 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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Lösungshinweise generieren

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

Beim Generieren der Lösungshinweise wird eine komprimierte Version der von Now Assistgenerierten Lösungshinweise für den Incident erstellt. Die generierten Lösungshinweise können anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Interaktionen stoßen, Informationen bereitstellen.

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

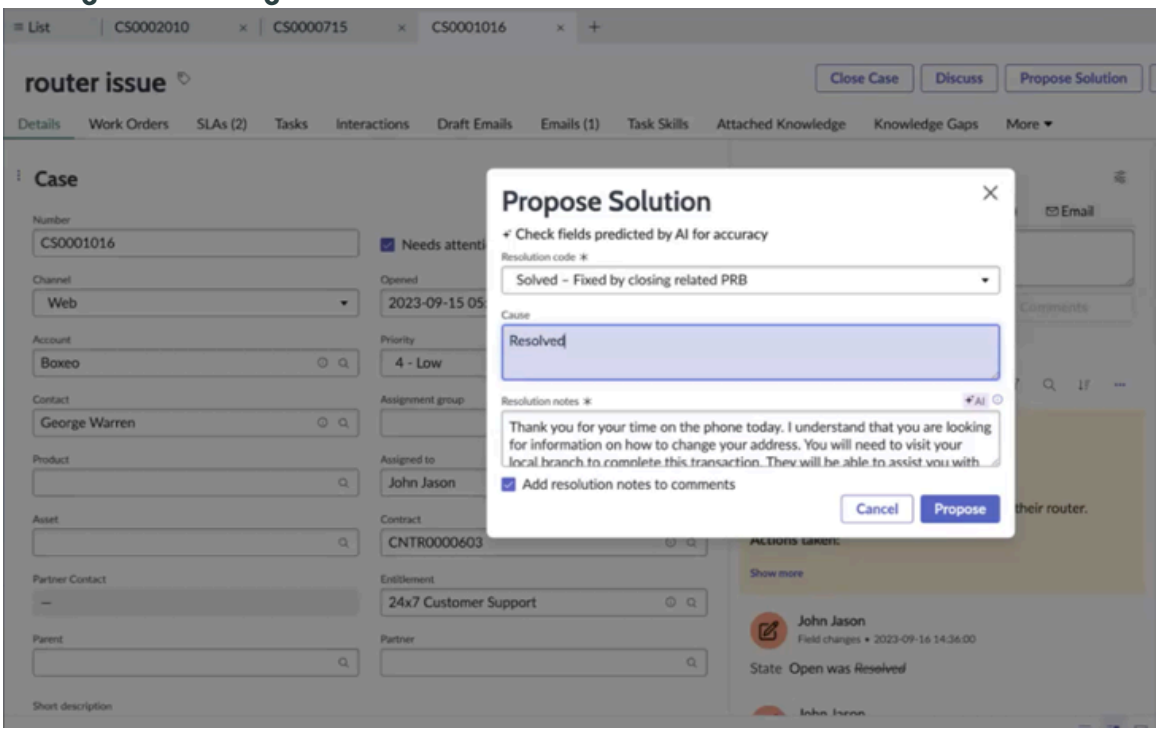
Über das animierte Symbol Now Assist können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Generieren Sie Lösungshinweise, die auf den Informationen im Incident basieren.
- Verfeinern Sie die Lösungshinweise, indem Sie sie ausarbeiten oder kürzen.

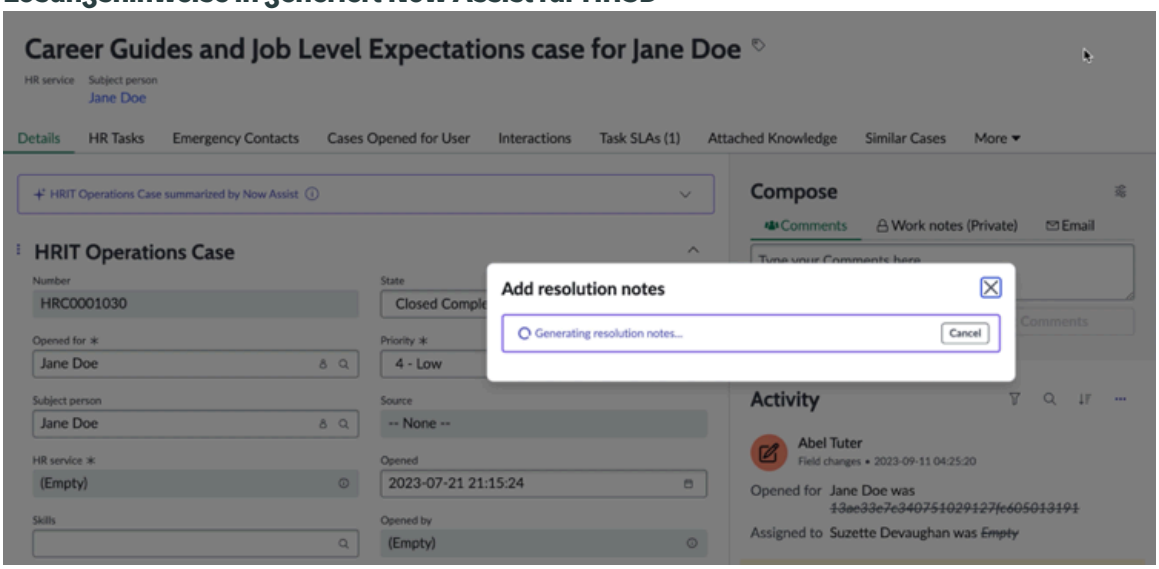
Die folgenden Beispiele zeigen von Now Assist generierte Lösungshinweise in verschiedenen -Produkten.

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

Lösungshinweise in generiert Now Assist für CSM



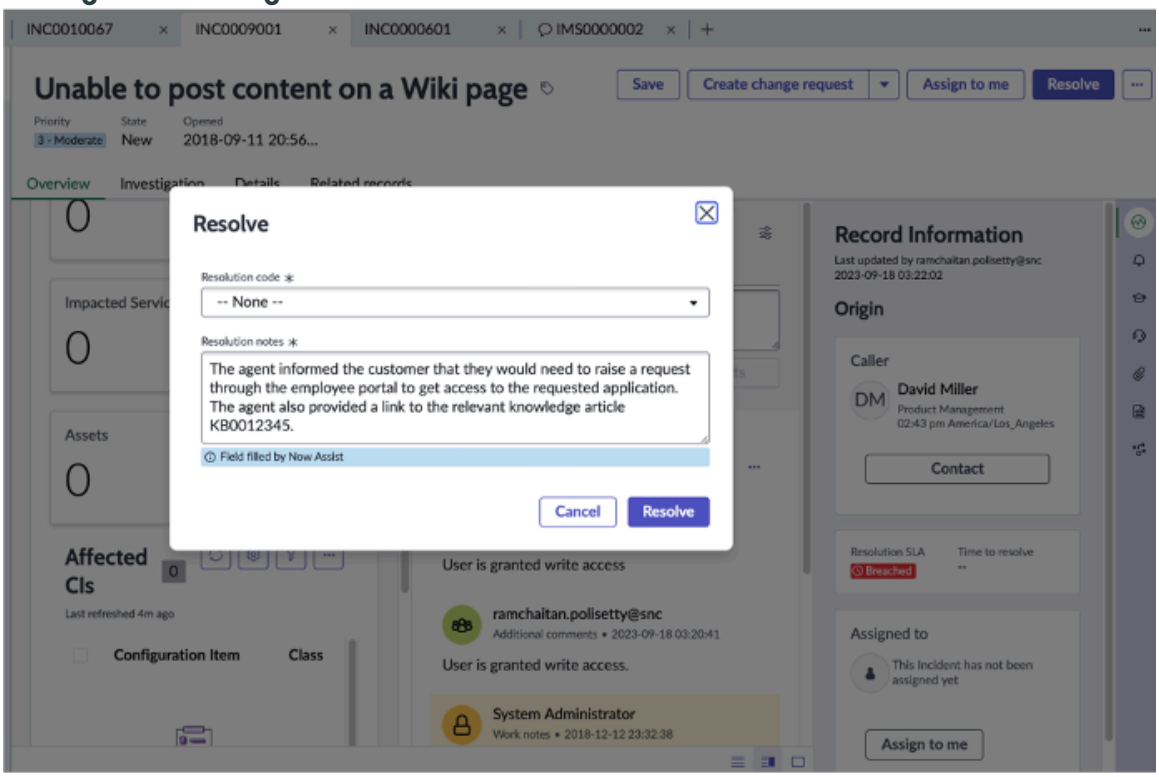
Lösungshinweise in generiert Now Assist für HRSD



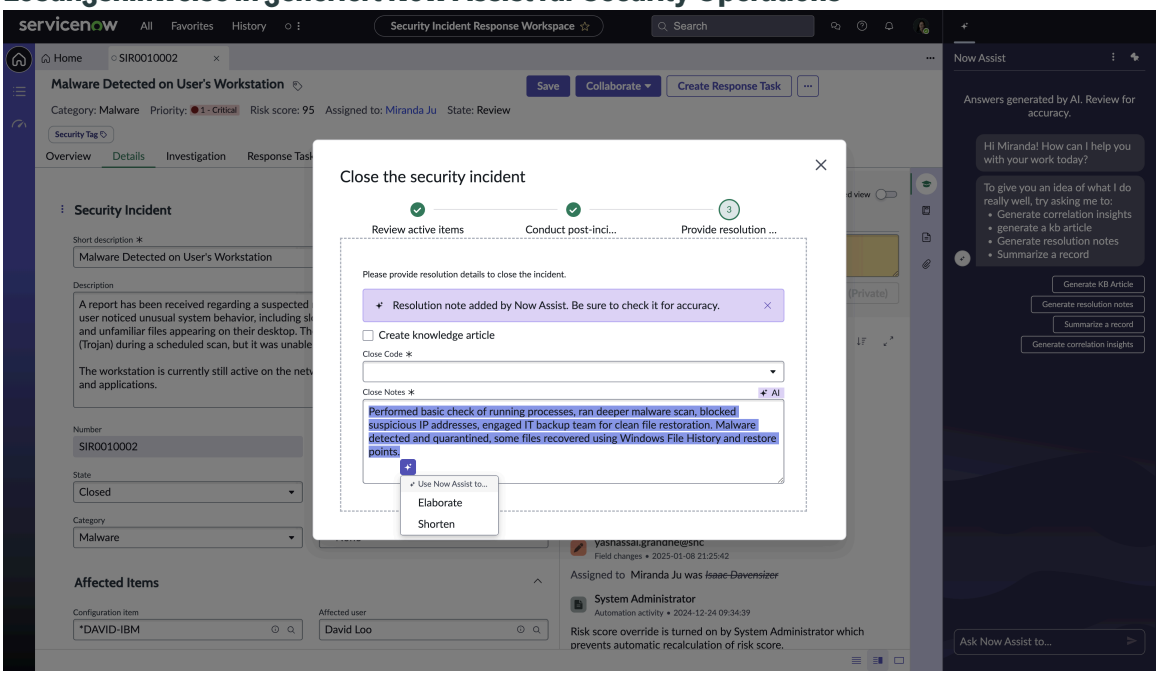
Automatische Übersetzung

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

Lösungshinweise in generiert Now Assist für ITSM



Lösungshinweise in generiert Now Assist für Security Operations



Lösungshinweise werden erstellt

Sie können Lösungshinweise für die folgenden Produkte generieren.

- 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)

Automatische Übersetzung

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

- 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)

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

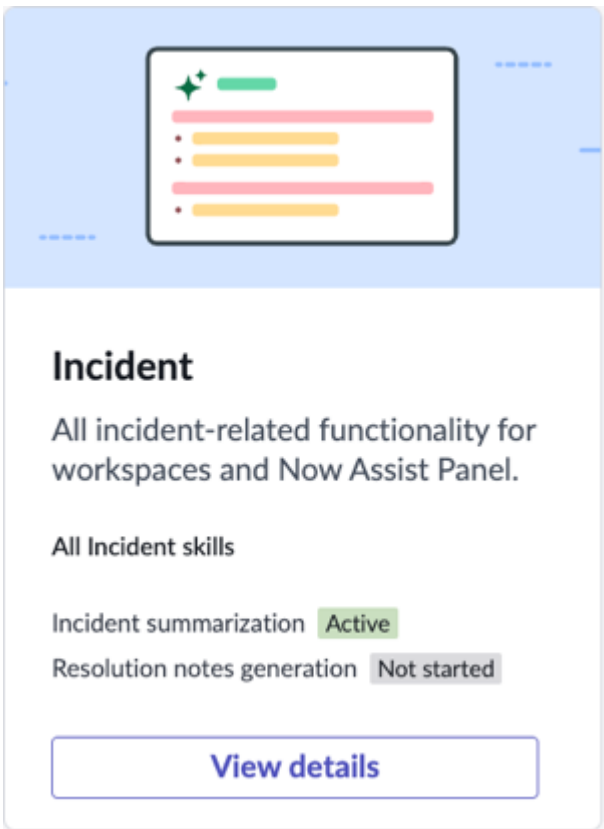
Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Now Assist Kompetenzen für Inhalt und Datensatzzusammenfassung

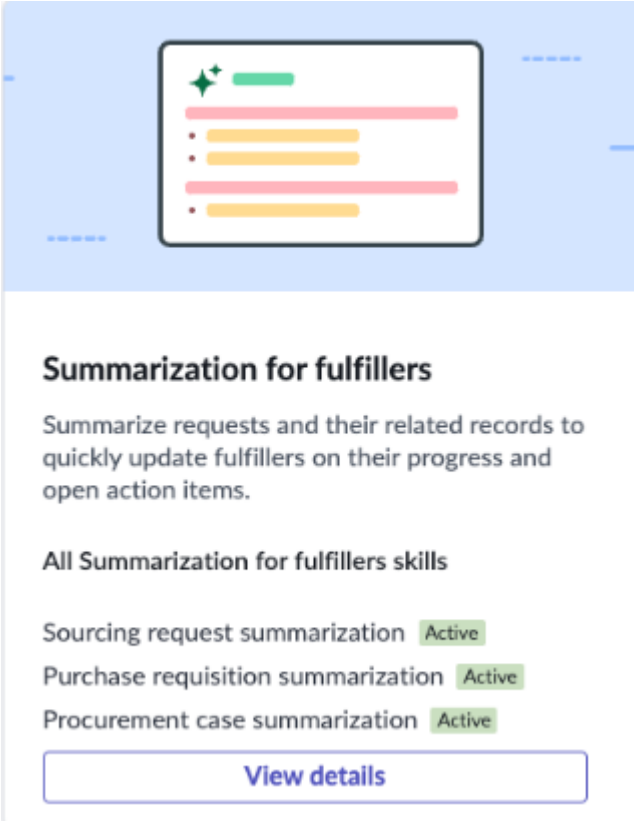
Now Assist -Kompetenzen können generative KI-Zusammenfassungsfunktionen für Fälle, Incidents und andere Datensätze in Now Platformbereitstellen.

Beispiel für Incident-Kompetenzkachel in Now Assist-Administrator



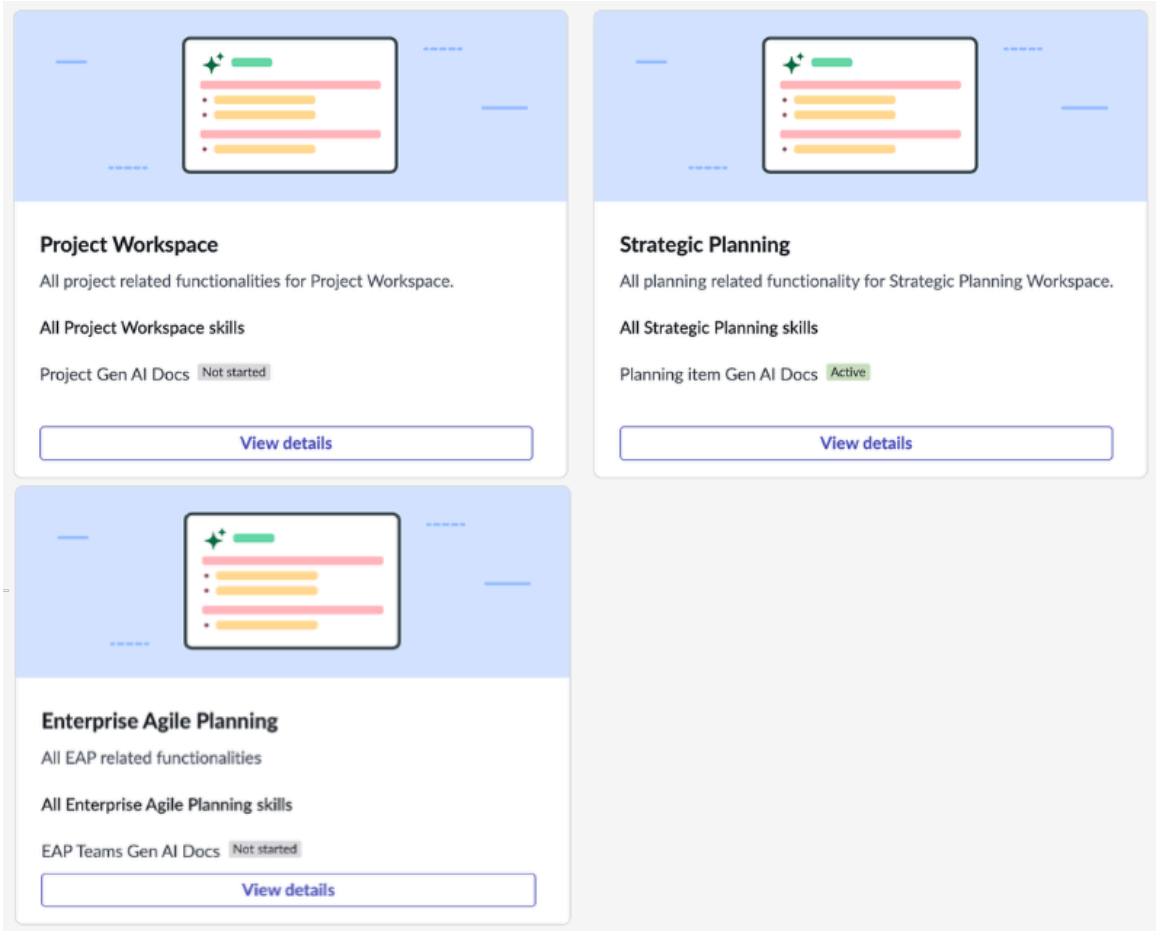
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiel einer Kompetenzkachel für die Zusammenfassung für Now Assist für Sourcing und Procurement Operations (SPO)



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

Beispiel für Kompetenzkacheln einer Inhaltszusammenfassung für Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)



Generierung der App-Zusammenfassung

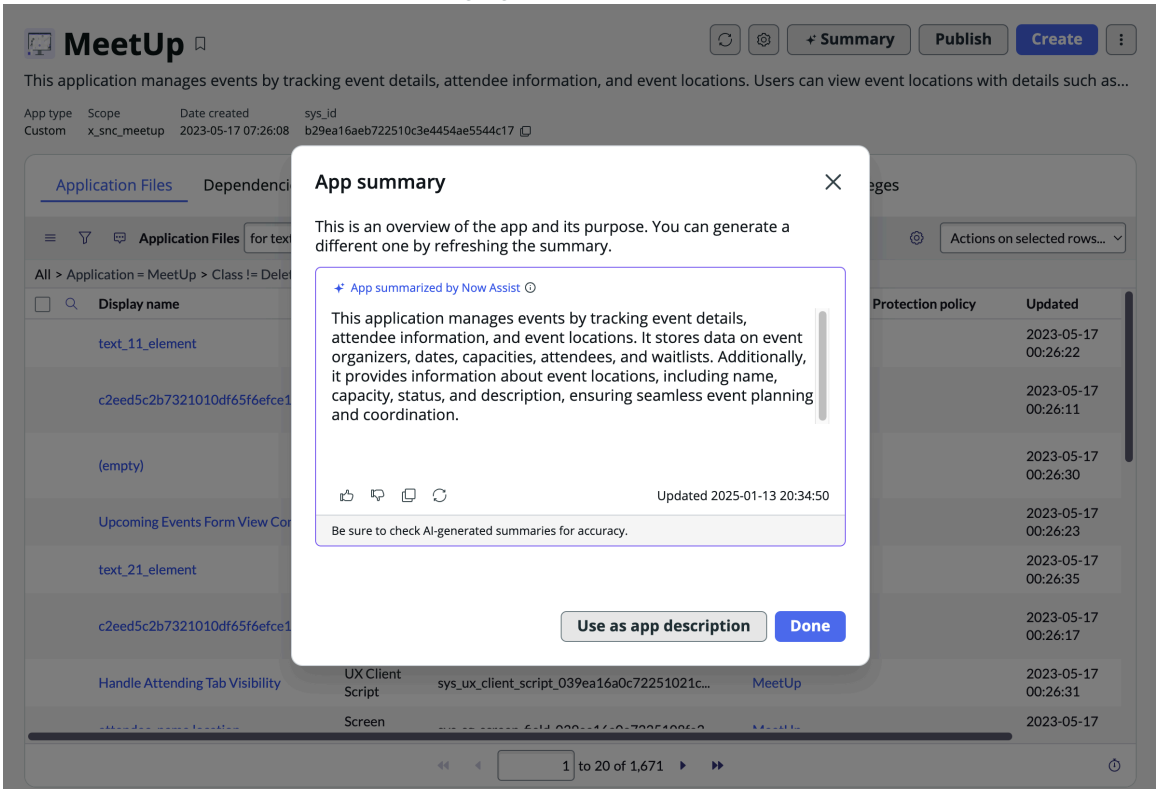
Verwenden Sie die Kompetenz zur Generierung von App-Zusammenfassungen, um schnell zusammenzufassen, was eine App tut.

Anschließend können Sie die Zusammenfassung in die App-Beschreibung kopieren und mit anderen Zusammenfassungen vergleichen, um doppelte Apps zu identifizieren und zu entfernen.

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

Generierung der App-Zusammenfassung in ServiceNow Studio

Kompetenz „App-Zusammenfassung“ generieren



App-Zusammenfassung wird generiert

Sie können eine App-Zusammenfassung im folgenden Produkt generieren: Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Building applications with ServiceNow Studio

Datensatz-Zusammenfassung

Sie können schnell die Details eines Datensatzes aus der von Now Assistgenerierten Datensatzzusammenfassung erfahren. Durch das Lesen einer Datensatzzusammenfassung erhalten Sie Details zu einem Fall oder Incident, und ersparen Sie der anfordernden Person die Wiederholung der Informationen, die die anfordernde Person bereits angegeben hat.

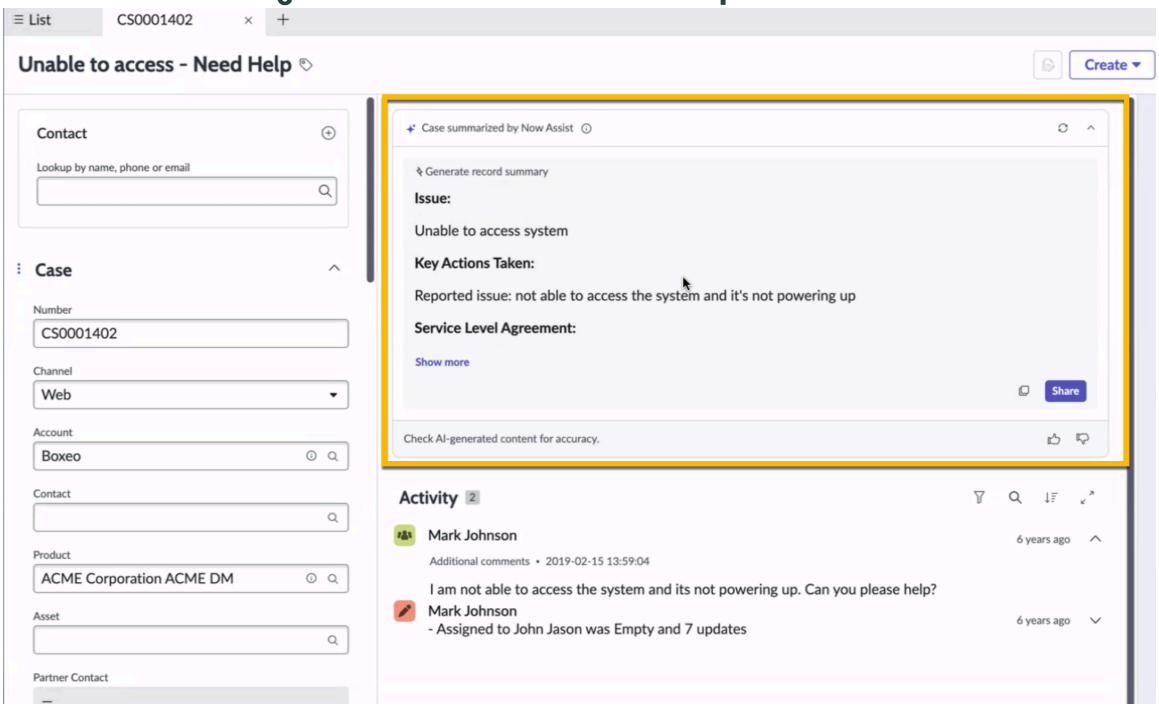
Hinweis:
Das ServiceNow Large Language Model (Now LLM Service) ist der Anbieter für diese Kompetenz Now Assist.

In den folgenden Beispielen hat Now Assist eine Fall-/Incident-Zusammenfassung in Now Assist für CSM und Now Assist für ITSMgeneriert. Die Incident-Zusammenfassung wird im Bereich Aktiver Chat angezeigt.

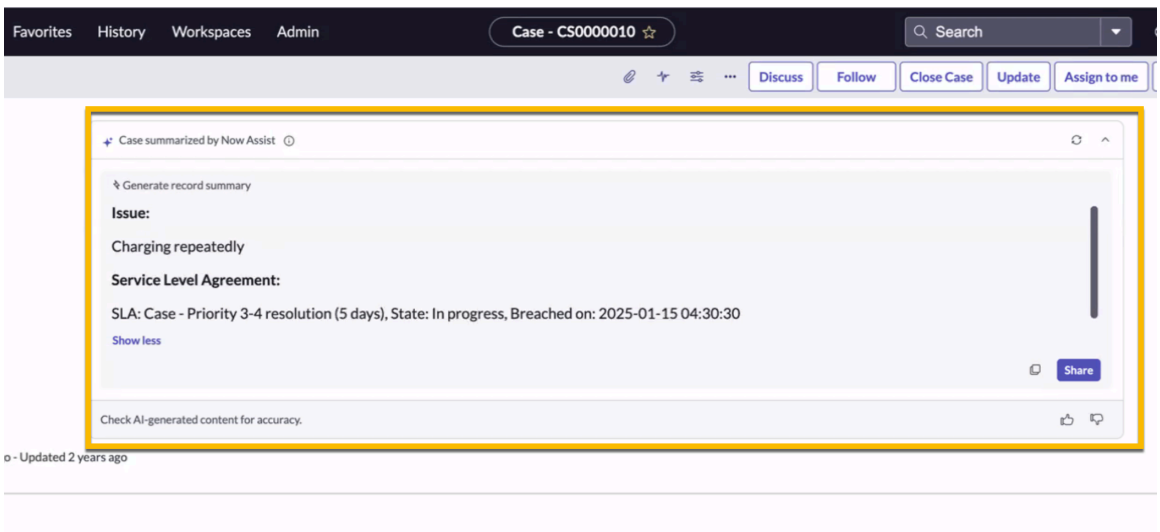
Automatische Übersetzung

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

Fallzusammenfassung in Now Assist für CSM in Next Experience



Fallzusammenfassung in Now Assist für CSM in Core-UI

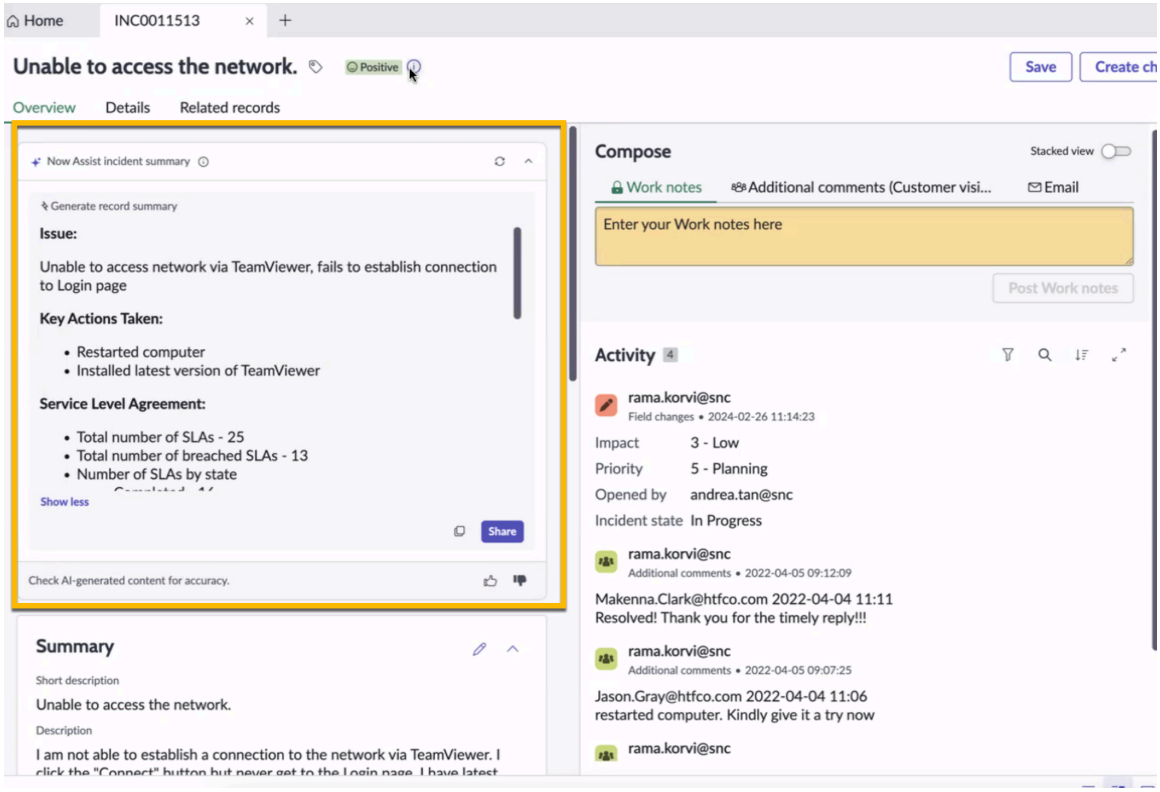


Im Beispiel Now Assist für ITSM hat Now Assist eine Incident-Zusammenfassung generiert, die in Next Experience oder Core-UIangezeigt werden kann.

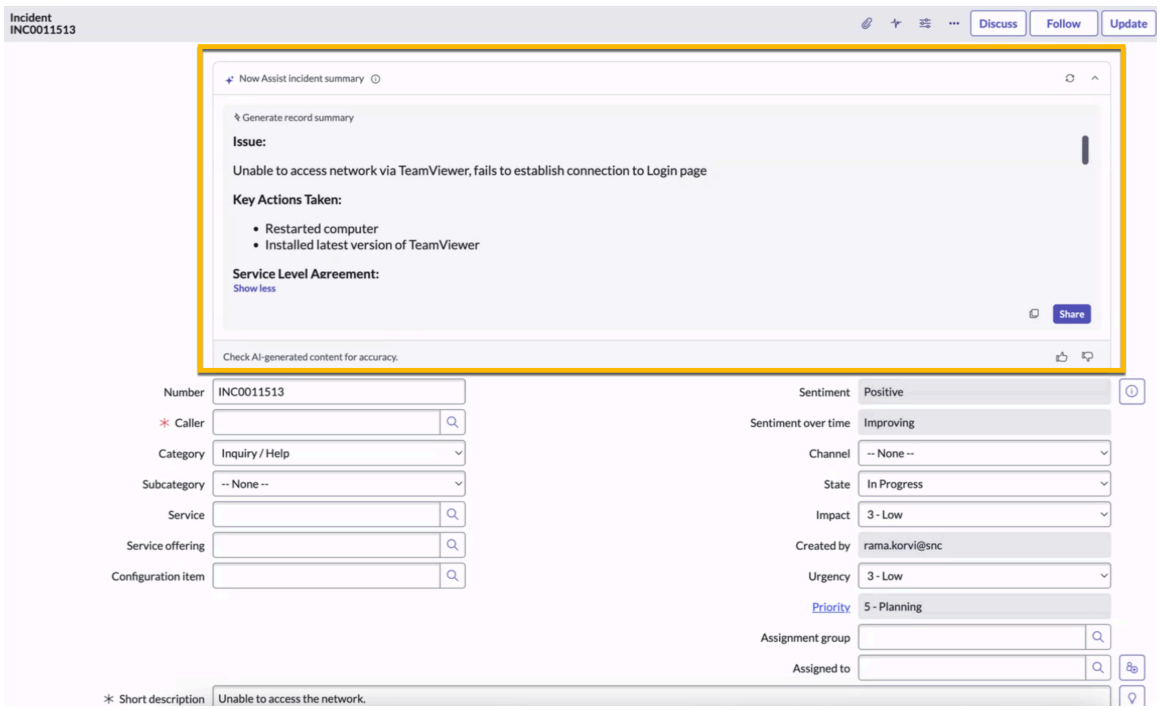
Automatische Übersetzung

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

Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM in Next Experience



Incident-Zusammenfassung in Now Assist für ITSM in Core-UI



Generieren einer Fall- oder Incident-Zusammenfassung

Sie können eine Fall- oder Incident-Zusammenfassung für die folgenden Produkte generieren:

Automatische Übersetzung

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

- 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)

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Kunde	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)
Mitarbeiter	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

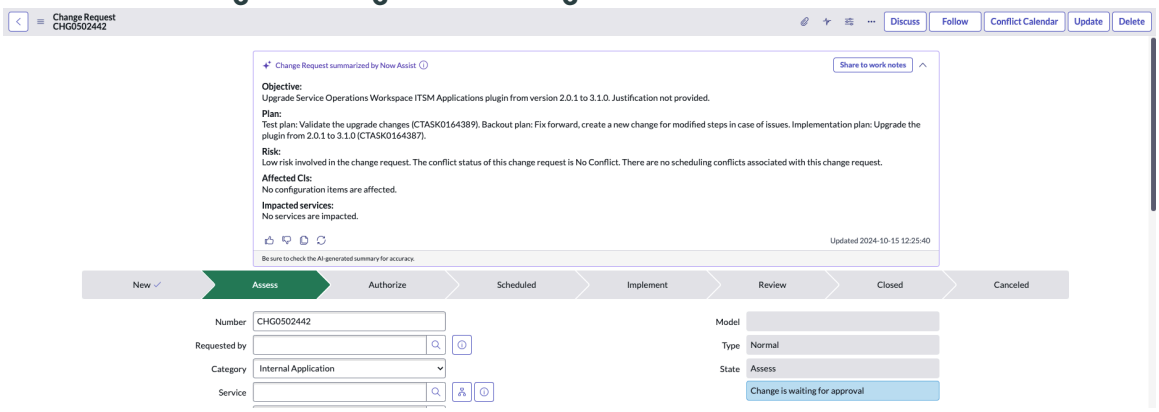
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zusammenfassung der Change-Anforderung

Verwenden Sie die Kompetenz „Zusammenfassung von Change-Anforderungen“, um schnell wichtige Details der Change-Anforderung zu erfassen, einschließlich des aktuellen Status.

Diese Art der Zusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung einer Change-Anforderung. Die Zusammenfassung basiert auf dem Status der Change-Anforderung und wird aus den Informationen in der zugehörigen Tabelle generiert.

Zusammenfassung der Change-Anforderung in Now Assist für ITSM



Es wird eine Zusammenfassung der Change-Anforderung generiert

Sie können eine Zusammenfassung der Change-Anforderung in den folgenden -Produkten generieren.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Chat-Zusammenfassung

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

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für das Kundenservice-Management zusammen

Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ generiert eine komprimierte Version der Konversation zwischen Servicemitarbeitern oder zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agent. Chatzusammenfassungen werden in den folgenden Situationen generiert:

- Wenn die Konversation endet.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion `/summarize` in Mitarbeiterchatverwendet.

Automatische Übersetzung

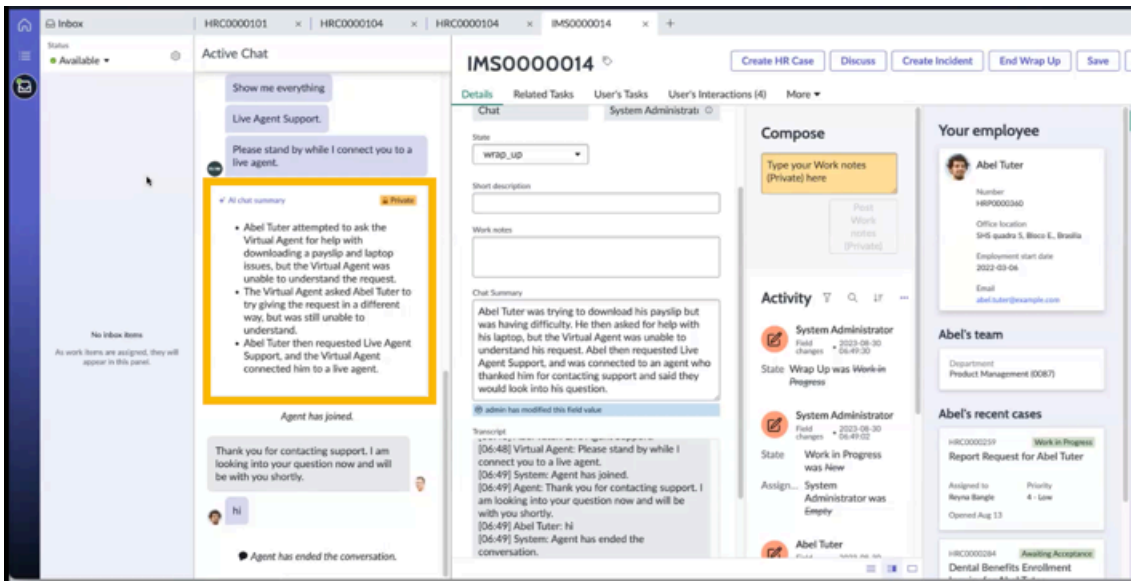
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Wenn der Benutzer **„Chat-Zusammenfassung“** auswählt oder im Feld **„Now Assist anfragen an“** im Bereich Now Assist in die Chat-Zusammenfassung eintritt.
- Wenn eine Interaktion von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter übertragen wird und die Konversation mindestens sechs Zeilen lang ist. Die Chat-Zusammenfassung wird auf einer Zusammenfassungskarte in der Konversation angezeigt und füllt auch die Felder für die Zusammenfassung und die Kurzbeschreibung der Interaktion aus.
- Ein Servicemitarbeiter überträgt eine Interaktion an einen anderen Servicemitarbeiter.

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

Informationen zur Aktivierung der Kompetenz „Chat-Empfehlung“ [Now Assist finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Chat-Zusammenfassung und Chat-Antwortempfehlung in der -Konsole Now Assist-Administrator ..

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



Chat-Zusammenfassung wird generiert

Sie können eine Chat-Zusammenfassung in den folgenden -Produkten generieren.

- 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)

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

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

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren (Fortsetzung)

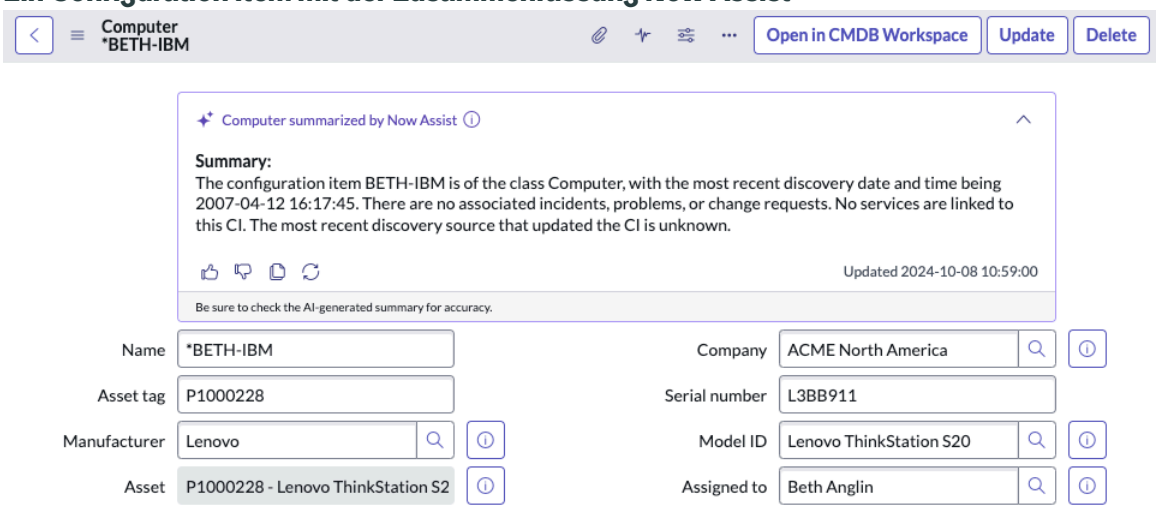
Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Configuration Item (CI)-Zusammenfassung

Configuration Items (CIs) sind ein zentrales Element in zahlreichen -Funktionen wie Incident-Management und Ereignismanagement und werden mit den entsprechenden Incidents und Warnungen verknüpft. Diese Kompetenz fasst alle diese Incidents, Warnungen, Sicherheitsschwachstellen und zugehörigen Datensätze in einer einzigen Zusammenfassung zusammen.

Sie können Now Assist verwenden, um eine Zusammenfassung eines Configuration Item und alle damit verbundenen Informationen zu erstellen.

Ein Configuration Item mit der Zusammenfassung Now Assist



Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) und Configuration Management Database (CMDB) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Korrelationseinblicke für Datensätze in Security Operations

Generieren Sie Korrelationseinblicke im Bereich Now Assist, um vergangene Ereignisse mit den Security Incidents zu verbinden, an denen Sie arbeiten.

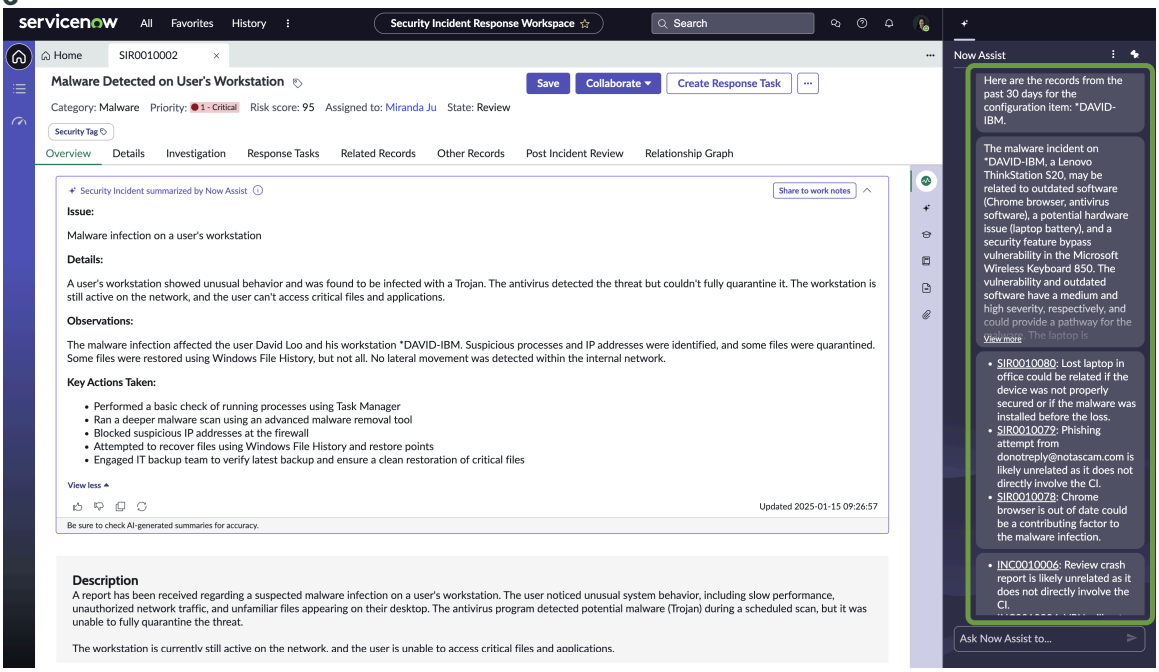
Sie können die zugehörigen Informationen verwenden, die Sie aus vorhandenen Datensätzen für Security Incidents (SIR), Incidents (INC), Change Requests (CHG), Probleme (PRB) und VIT (angreifbare Elemente) generieren, um zu vermeiden, dass Ihre Untersuchung den betreffenden Security Incident dupliziert arbeiten an. Rufen Sie

Automatische Übersetzung

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

Informationen zu betroffenen Anwendern, Konfigurationselementen und erkennbaren Elementen ab, die bereits vorhanden sind, um neue Security Incidents schneller zu lösen.

Zurückgegebene Ergebnisse für Korrelationseinblicke, die für ein Konfigurationselement im Bereich Now Assist für einen Security Incident generiert wurden



Korrelationseinblicke werden generiert

Sie können Korrelationseinblicke mit Korrelationseinblicke mit Now Assist für Security Incident Response generieren.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

Projektzusammenfassung per E-Mail senden

Planen Sie E-Mails mit Projektzusammenfassungen, damit Projektmanager Schlüsselelemente wie Meilensteine, Ressourcenzuweisungen, Aufgaben, Finanzdaten, RIDAC (Risiko, Problem, Entscheidung, Aktion, Change-Anforderung) und allgemeine Projektmetriken nachverfolgen können.

Die Anwendung Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) enthält die Kompetenzen und Funktionen der generativen KI, mit denen Projektmanager eine Zusammenfassung aus dem Projekt generieren können. Ihre Projektmanager können die Kompetenz „E-Mail-Projektzusammenfassung“ verwenden, um Projektänderungen zu analysieren und basierend auf ihrer Auswirkung und Dringlichkeit zu priorisieren.

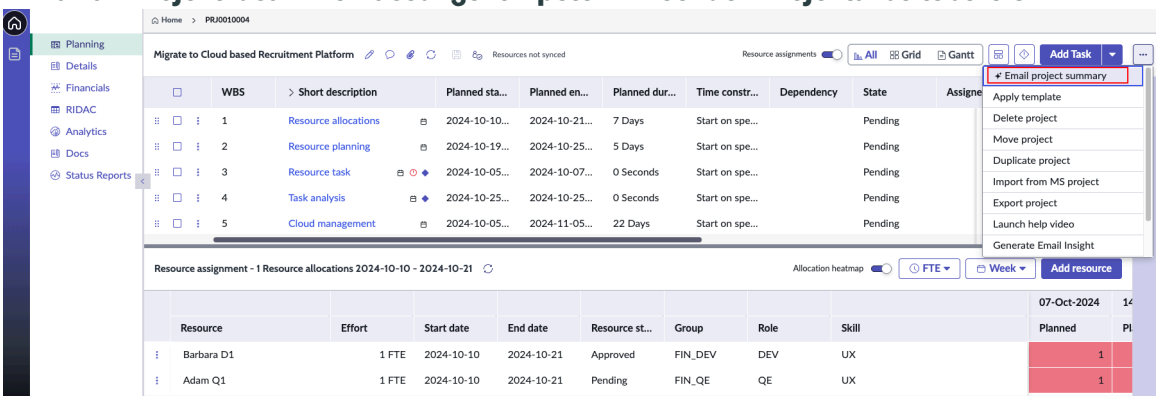
Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Now LLM Service ist der Standardanbieter für die Kompetenz „E-Mail-Projektzusammenfassung Now Assist “ . Sie können auch den KI-Anbieter Azure OpenAI auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel hat Now Assist eine Zusammenfassung des -Projekts in Projektarbeitsbereichgeneriert.

E-Mail an Projektzusammenfassungskompetenz in senden Projektarbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie unter Schedule the project summary email .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

Now Assist Produkt und Workflow

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

Interaktion und Prüfsteinzusammenfassung

Verwenden Sie diese Kompetenz, um eine Zusammenfassung einer Interaktion zu erstellen, die Risiken, Initiativen, Ergebnisse, Fälle und interne Plays enthält. Sie können auch eine Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus erstellen.

Die Kompetenz „Interaktionszusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Aktivitäten und wichtigen Informationspunkte, die einer Interaktion zugeordnet sind. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung der Interaktion, damit Sie den Kontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte mit einer Interaktion verbundene Arbeit zusammen.

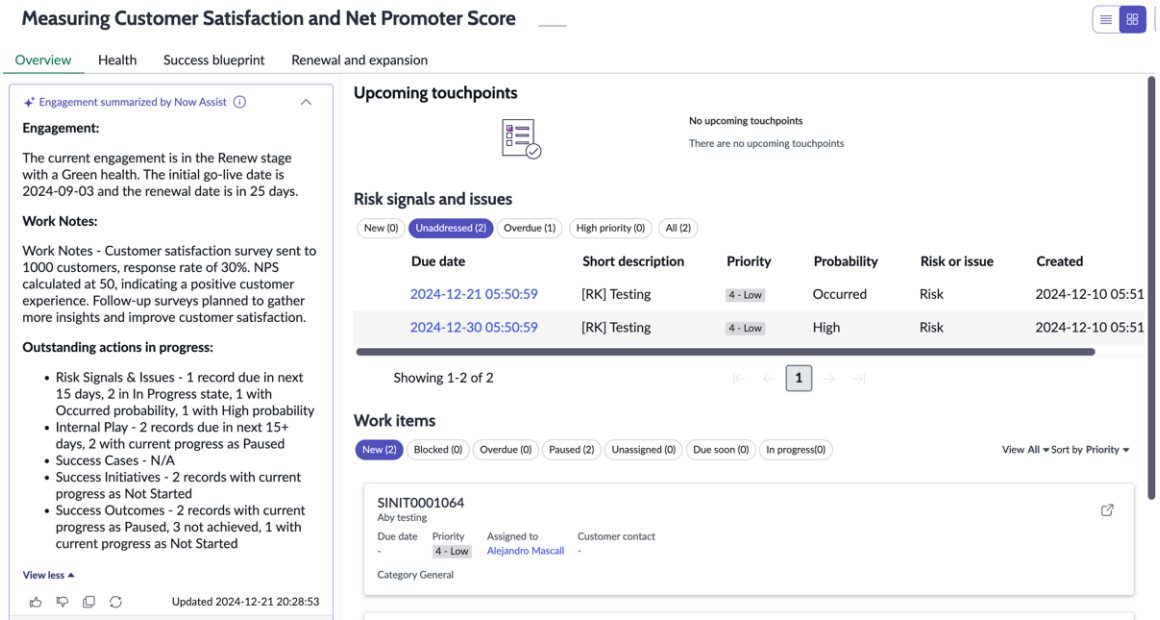
Die Kompetenz „Zusammenfassung der Kontaktpunkte“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung der verschiedenen Kontaktpunkte im Interaktionslebenszyklus. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung des Kontaktpunkts, damit Sie den Kontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die einem Kontaktpunkt zugeordnet ist.

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

Beide Kompetenzen sind im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CDM/FSM und in Core-UIverfügbar.

Eine Interaktionszusammenfassung im konfigurierbaren Arbeitsbereich



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Story-Generierung

Teilen Sie Epics mit Now Assist im Arbeitsbereich Enterprise Agile Planning (EAP) in Stories auf. Produktmanager oder Scrum-Leads können Zeit sparen und funktionale Lücken in Stories reduzieren, wodurch sich die Qualität und Produktivität insgesamt verbessert.

Produktmanager und Scrum-Leiter wenden normalerweise Zeit und Arbeit auf, um detaillierte Stores für ihre Epics zu erstellen. Häufig sind manuell erstellte Stories nicht detailliert genug, es fehlt ihnen an Kontext und vollständigen Informationen. Dieser Mangel an Informationen beeinträchtigt das Verständnis der Anforderungen durch die Scrum-Teams und dadurch die Qualität des Produkts. Außerdem nimmt die manuelle Erstellung detaillierter einzelner Stories für jedes Epic viel Zeit in Anspruch.

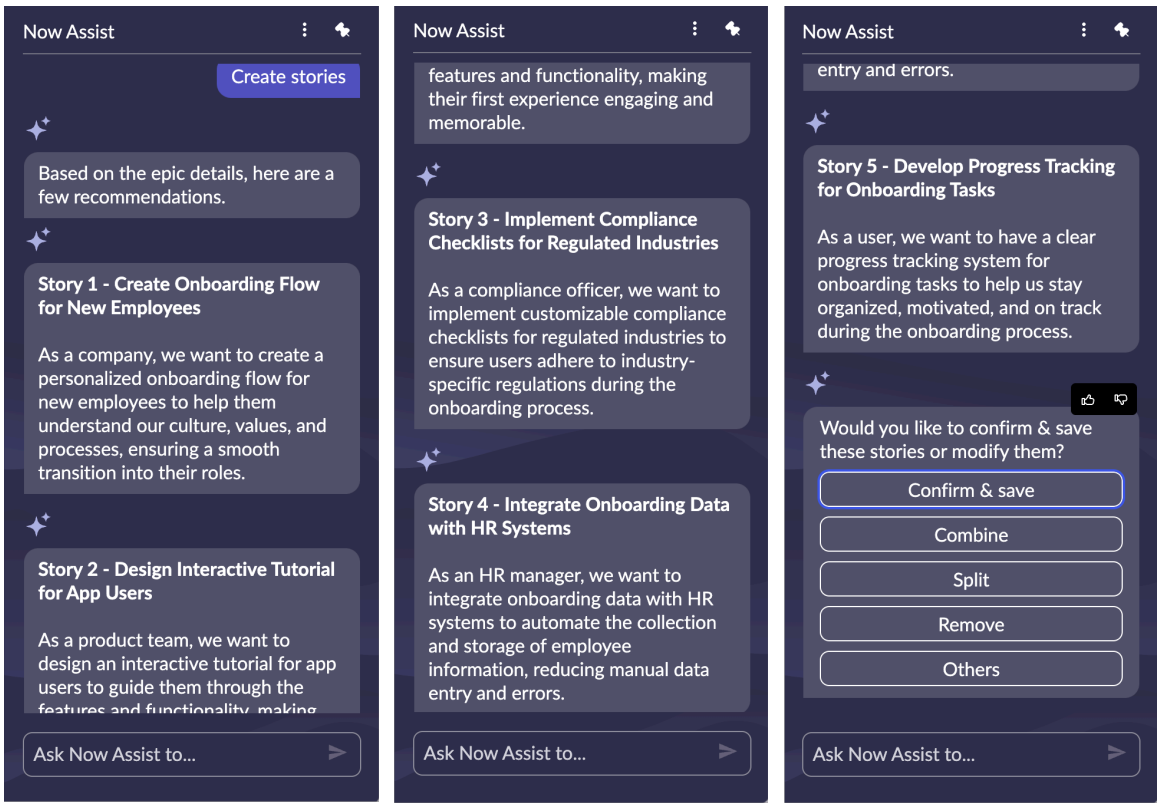
Die Anwendung Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) enthält die Kompetenzen und Funktionen der generativen KI, mit denen Produktmanager und Scrum-Leads automatisch kontextbasierte Stories für ihre Epics generieren können. Über die Kompetenz „Story-Generierung“ bietet Now Assist Story-Empfehlungen für ein Epic unter Verwendung

Automatische Übersetzung

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

des Namens, der Beschreibung und aller vorhandenen Stories an. Basierend auf den Empfehlungen können Sie Now Assist bitten, einen der folgenden Schritte auszuführen:

- Teilen Sie eine Story-Empfehlung in mehrere Stories auf.
- Kombinieren Sie mehrere Story-Empfehlungen in einer Story.
- Generieren Sie Stories gemäß den ursprünglichen Empfehlungen.
- Story-Empfehlungen entfernen
- Schlagen Sie die Änderung von Details innerhalb der Empfehlung vor, z. B. Story-Titel, Persona und Beschreibung.
- Schlagen Sie vor, eine neue Story-Empfehlung zu generieren.



Wenn Produktmanager also Now Assist zur Generierung von Stories für Epics verwenden, können sie den Zeitaufwand für die Erstellung hochwertiger Stories reduzieren und gleichzeitig die Produktivität des gesamten Scrum-Teams verbessern.

Informationen zur Verwendung dieser Kompetenz finden Sie unter Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

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

Now Assist Produkt und Workflow

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

Zusammenfassung von Feedback und Mehrfach-Feedback

Fassen Sie ein oder mehrere Feedbacks zusammen, die Sie mit der von Now Assistgenerierten Feedback-Zusammenfassung oder Mehrfach-Feedback-Zusammenfassung erhalten haben. Durch das Lesen einer Feedback-Zusammenfassung erhalten Produktmanager genügend Details, um Produktfunktionen, Benutzerfreundlichkeit und Leistung zu verbessern.

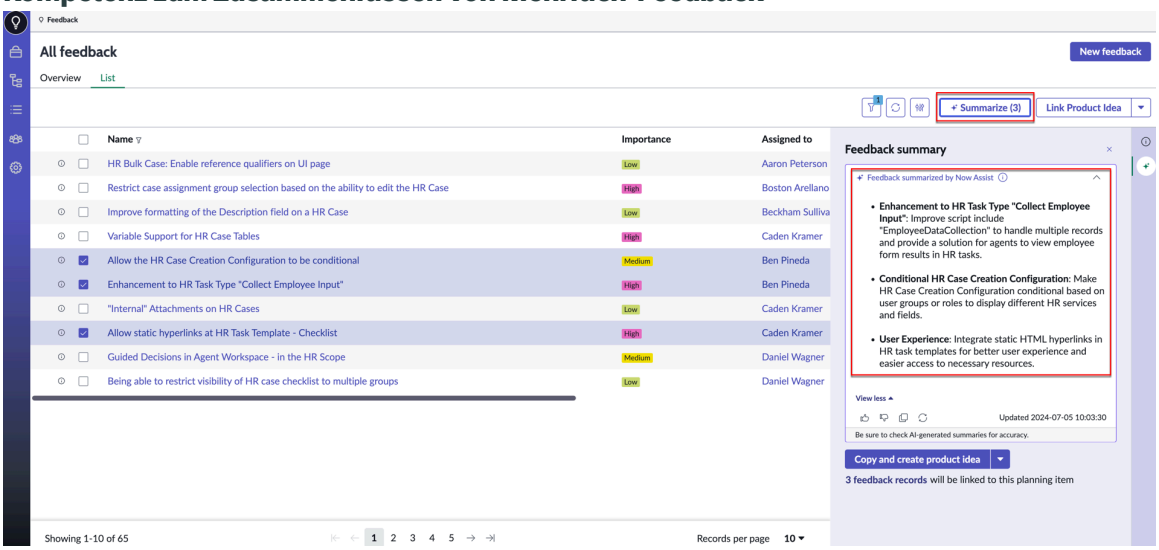
https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Die Anwendung Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) enthält die Kompetenzen und Funktionen der generativen KI, mit denen Produktmanager eine Zusammenfassung aus dem Kundenfeedback generieren können. Produktmanager können eine Zusammenfassung aus dem Namen und der Beschreibung eines oder mehrerer Feedback-Datensätze generieren, um den Feedback-Kontext schnell zu verstehen. Mit der Kompetenz „Feedback-Zusammenfassung“ oder „Mehrere Feedback-Zusammenfassungen“ können Produktmanager Feedback von manuell analysieren.

Hinweis:
Now LLM Service ist der Standardanbieter für die Kompetenz „Feedback-Zusammenfassung“ oder „Zusammenfassung mehrerer Feedbacks Now Assist “ . Sie können auch den KI-Anbieter Azure OpenAI auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel hat Now Assist eine Mehrfach-Feedback-Zusammenfassung in Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)generiert.

Kompetenz zum Zusammenfassen von Mehrfach-Feedback



Weitere Informationen finden Sie unter Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkt und Workflow

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

Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

Fassen Sie Anforderungen und deren zugehörigen Datensätze zusammen, um Erfüller schnell über ihre Fortschritte und offenen Aktionselemente zu informieren.

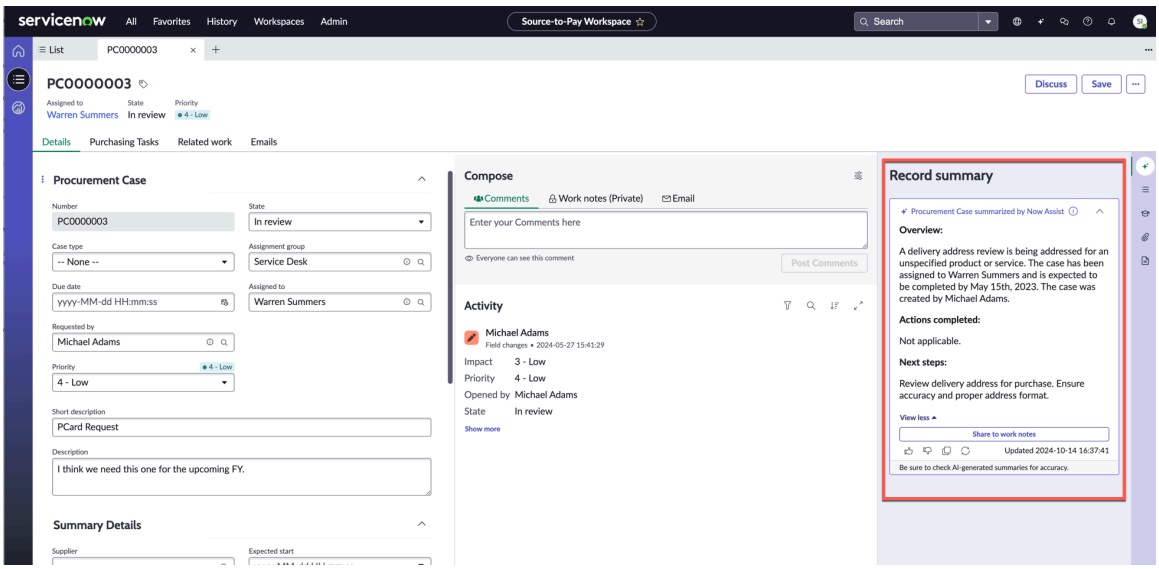
Diese Kompetenzen stellen einem Erfüller eine Zusammenfassung der beschaffungsbezogenen Datensätze zur Verfügung. Dadurch erhalten sie Einblick in den Status des Datensatzes im Beschaffungsprozess und können daher schnell die erforderlichen Maßnahmen ergreifen.

Erfüller können mit Source-to-Pay-Arbeitsbereicheine Zusammenfassung der folgenden Beschaffungsdatensätze abrufen.

- Zusammenfassung der Beschaffungsanforderungen
- Zusammenfassung der Bestellanforderung
- Zusammenfassung von Beschaffungsfällen

Weitere Informationen finden Sie unter Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace .

Eine Datensatzzusammenfassung von Now Assist im Source-to-Pay-Arbeitsbereich



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Finanzwesen und Lieferkette	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

GenAI-Dokumente

Fassen Sie Inhalte in Dokumenten mit GenAI-Dokumenten zusammen, die von Now Assistgeneriert werden. Durch das Lesen einer Dokumentzusammenfassung erhalten Sie genügend Details, um die Funktionen, die Verwendbarkeit und die Leistung eines Produkts oder Projekts zu verbessern.

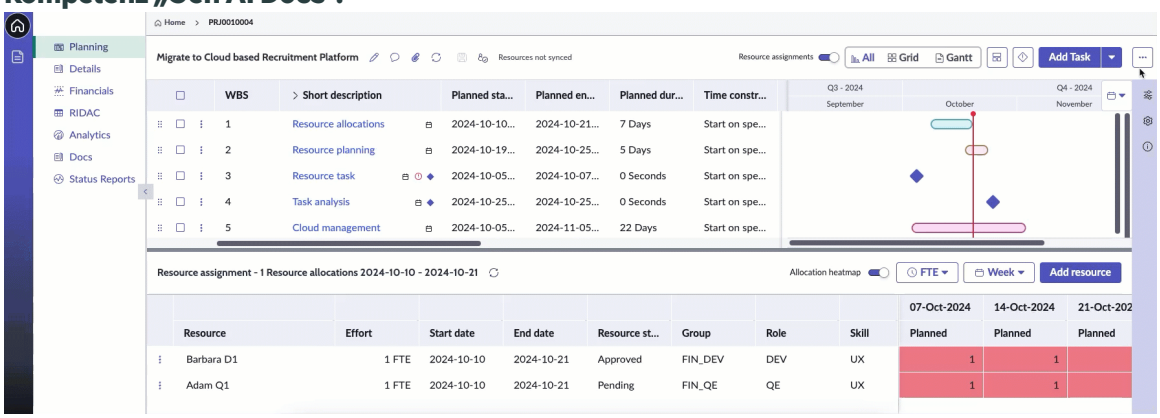
Verwenden Sie diese generativen KI-Kompetenzen, um eine Zusammenfassung aus Dokumenten zu generieren und die Notwendigkeit zu beseitigen, Dokumente manuell zu analysieren. Die folgenden Kompetenzen sind in Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM) und Now Assist für Enterprise-Architektur (EA)verfügbar:

- ADR-Dokumentzusammenfassung und -aktionen
- GenAI-Dokumente für EAP Teams
- Planungselement – GenAI-Dokumente
- GenAI-Dokumente für Projekte

Hinweis:
Now LLM Service ist der Standardanbieter für diese Now Assist -Kompetenzen. Sie können auch den KI-Anbieter Azure OpenAI auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Generative-KI-Controller konfigurieren.

Im folgenden Beispiel hat Now Assist eine Dokumentzusammenfassung in Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)generiert.

Kompetenz „Gen AI Docs“.



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- 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)

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

Now Assist Produkt und Workflow

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

Zusammenfassung der Herausgeber-Compliance

Mit dieser Kompetenz können Sie eine umfassende Zusammenfassung der Herausgeberdetails generieren, die das Verständnis der Herausgeber-Compliance-Details erleichtert.

Bietet Einblicke in Herausgeberzusammenfassungen mit Schwerpunkt auf Softwarebestand, Lizenz-Compliance, Optimierungen und Konfigurationsintegrität. Der optimierte Prozess hebt kritische Informationen zu Ihren Software-Assets hervor, was die Verwaltung von Lizenzen und die Sicherstellung der Compliance mit Herausgeberverträgen erleichtert.

Weitere Informationen finden Sie unter Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Sidebar Zusammenfassung

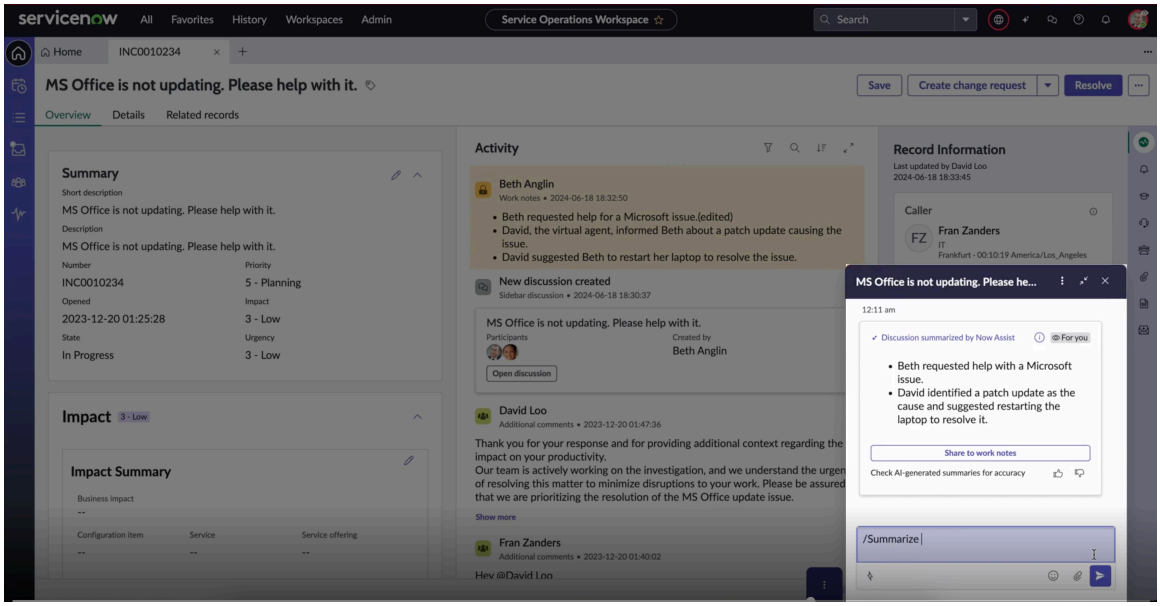
Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar -Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten mithilfe der Kompetenz Sidebar „ – Diskussionszusammenfassung“.

Sie können die Diskussionszusammenfassung Sidebar für jede Aufgabentabelle verwenden, für die Sie Sidebar aktiviert haben.

Das Zusammenfassen von Sidebar -Chats, die mit Microsoft Teams integriert wurden, wird ebenfalls unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar and Microsoft Teams .

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

Fassen Sie eine Sidebar -Diskussion im Arbeitsbereich zusammen



Eine Sidebar -Diskussionszusammenfassung wird generiert

Sie können in den folgenden Produkten eine Chatantwortempfehlung generieren.

- 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)

Verfügbarkeit

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Testet die Zusammenfassung

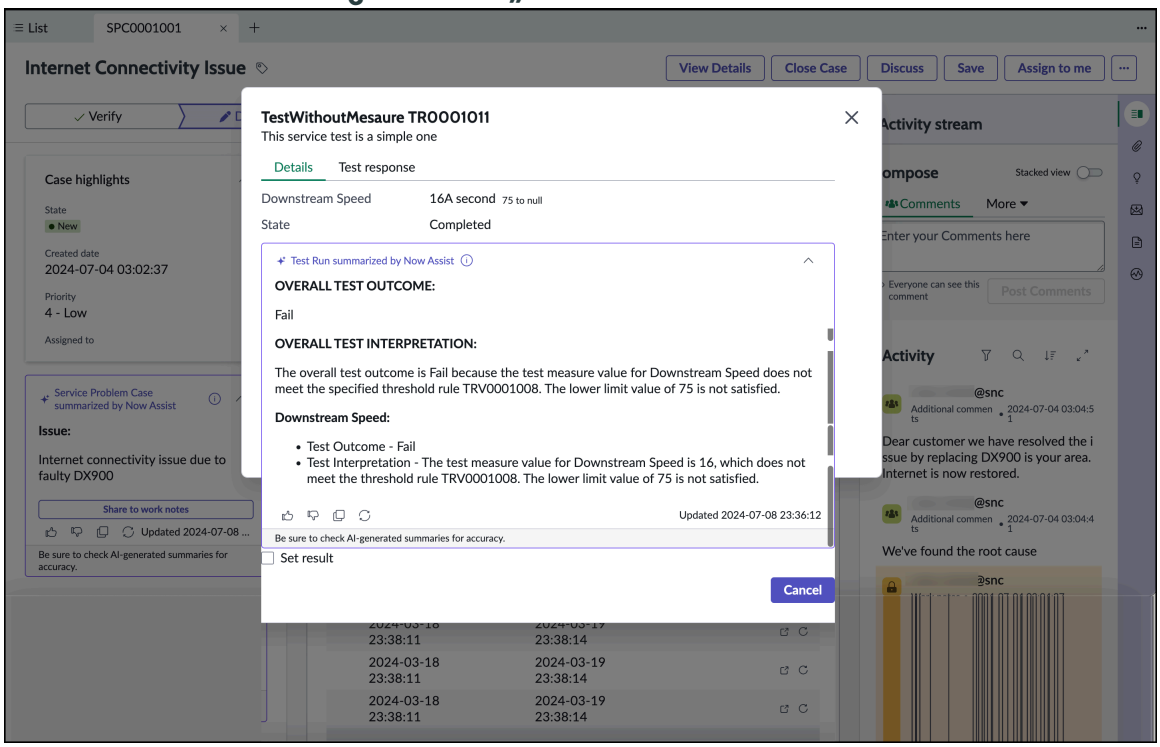
Verwenden Sie diese Kompetenz, um eine Testausführungszusammenfassung zu erstellen, nachdem der Test ausgeführt wurde. Er enthält die wichtigsten während der Testausführung behandelten Punkte, einschließlich der Testausgabe, der Testinterpretation und anderer definierter Testparameter.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ bietet Ihnen eine genaue Zusammenfassung des Tests, der für ein Serviceproblem oder einen Supportfall für ein Technologieprodukt ausgeführt wurde, einschließlich des Testergebnisses, der Testinterpretation und anderer Parameter, die für die spezifische Testdefinition konfiguriert wurden. Mit dieser Kompetenz können Sie die Testzusammenfassung generieren, um die Ursache des Problems zu analysieren.

Die Kompetenz „Testzusammenfassung“ ist im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in Core-UIverfügbar.

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

Eine Testzusammenfassung im Fenster „Arbeitsbereich“.



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- 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)

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe

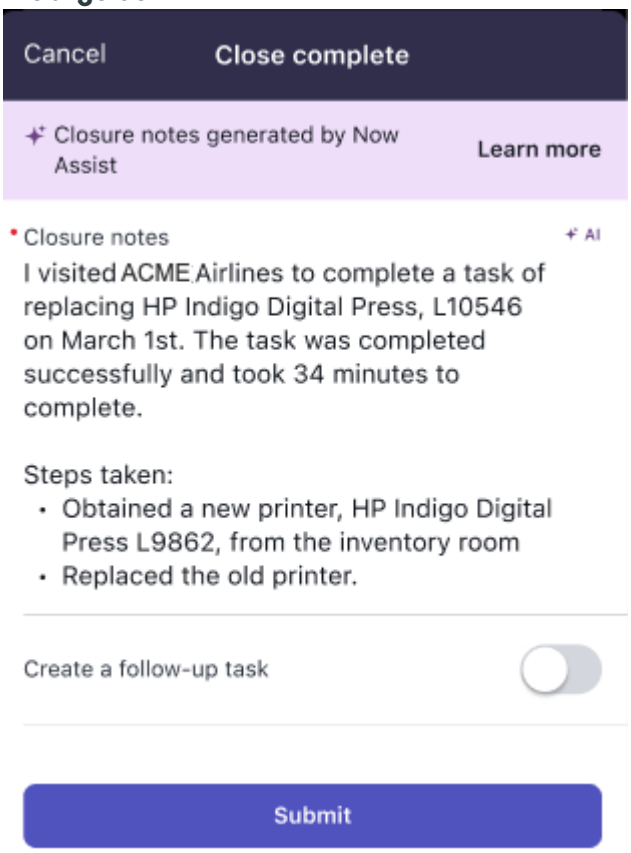
Außendienstmitarbeiter können mit der Hilfe von Now Assistdetaillierte Notizen erstellen und Arbeitsaufträge schneller abschließen.

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

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

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

Beispiel für Abschlussnotizen für eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät



Weitere Informationen finden Sie unter Generate work order task closure summaries in the Mobile Agent application und Generate a work order task summary .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

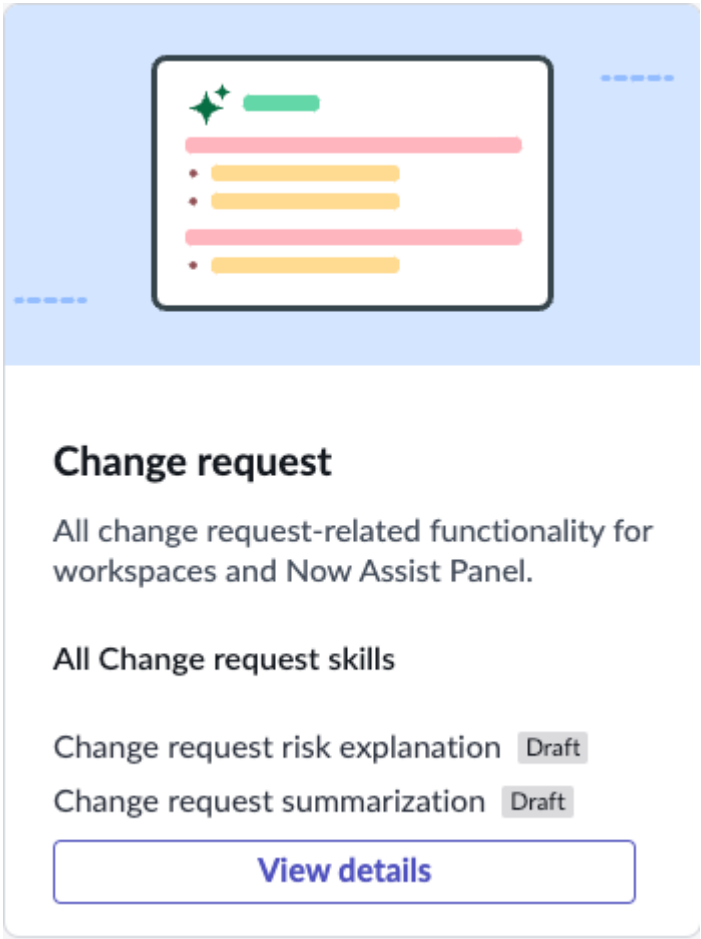
Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Field Service Management (FSM)

Now Assist Erklärungskompetenzen

Diese Now Assist -Kompetenzen bieten generative KI-Fähigkeiten zum Verständnis von Tabellenwerten in Now Platform.

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

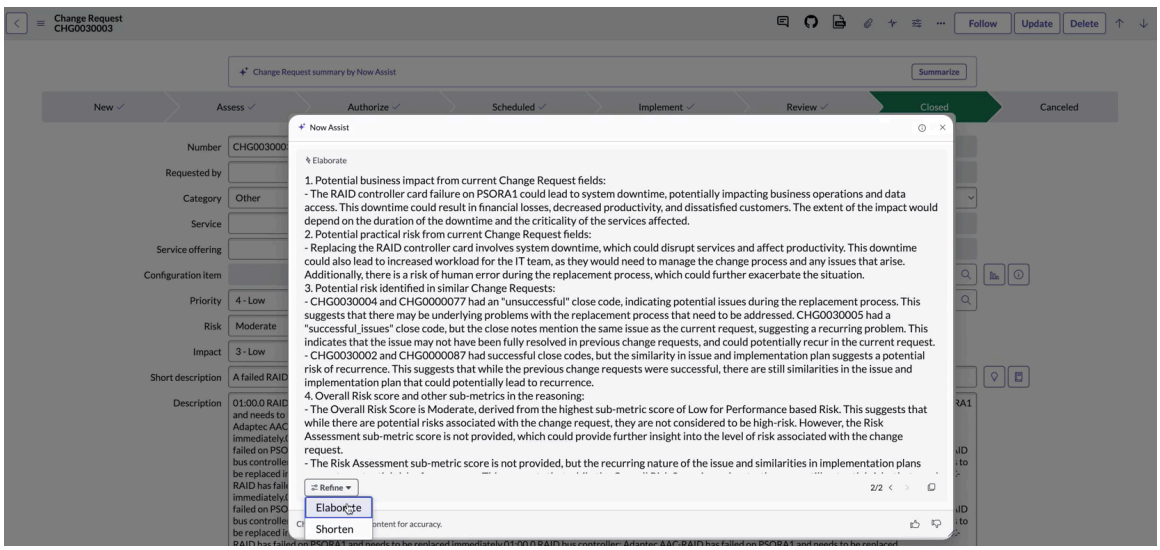
Beispiel für eine Kompetenzkachel für eine Change-Anforderung in Now Assist-Administrator



Risikoerklärung für Change-Anforderung

Verwenden Sie diese Kompetenz, um die Erklärung zur berechneten Risikoeinstufung für eine Change-Anforderung anzuzeigen.

Verwenden Sie das Symbol Now Assist das ✦ im Feld Risiko der Change-Anforderung, um das Risiko zu berechnen. Ergebnisse sind niedrig, mittel oder hoch.



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

Weitere Informationen finden Sie unter Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

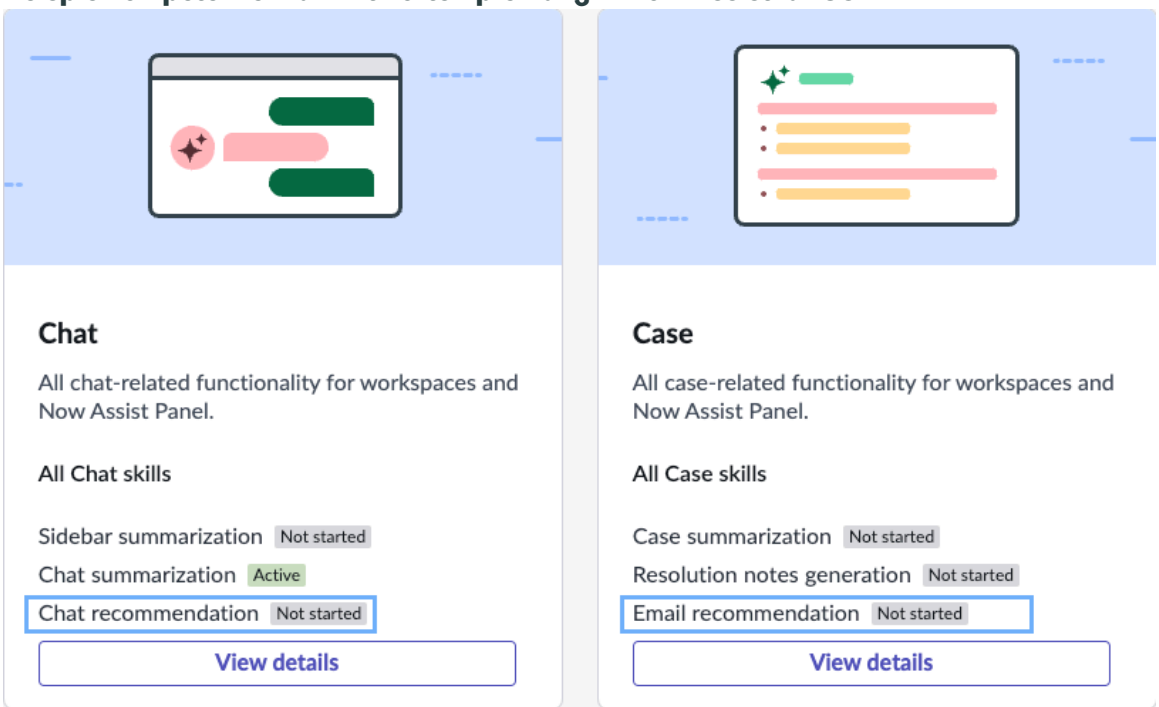
Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

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

Now Assist Empfehlungskompetenzen

Diese Kompetenzen bieten generative KI-Empfehlungen für Chat- und E-Mail-Antworten sowie empfohlene Aktionen für Security Incidents.

Beispielkompetenzen für Antwortempfehlung in Now Assist für CSM



Automatische Übersetzung

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

Kompetenzkachel „Security Incident“ mit der Kompetenz „Empfohlene Aktionen für Security Incident“.

Chat-Empfehlung

Generieren Sie mit Now Assisteine Antwort basierend auf dem Kontext der Chatunterhaltung. Chatantwortempfehlungen bieten Service Desk-Mitarbeitern schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen.

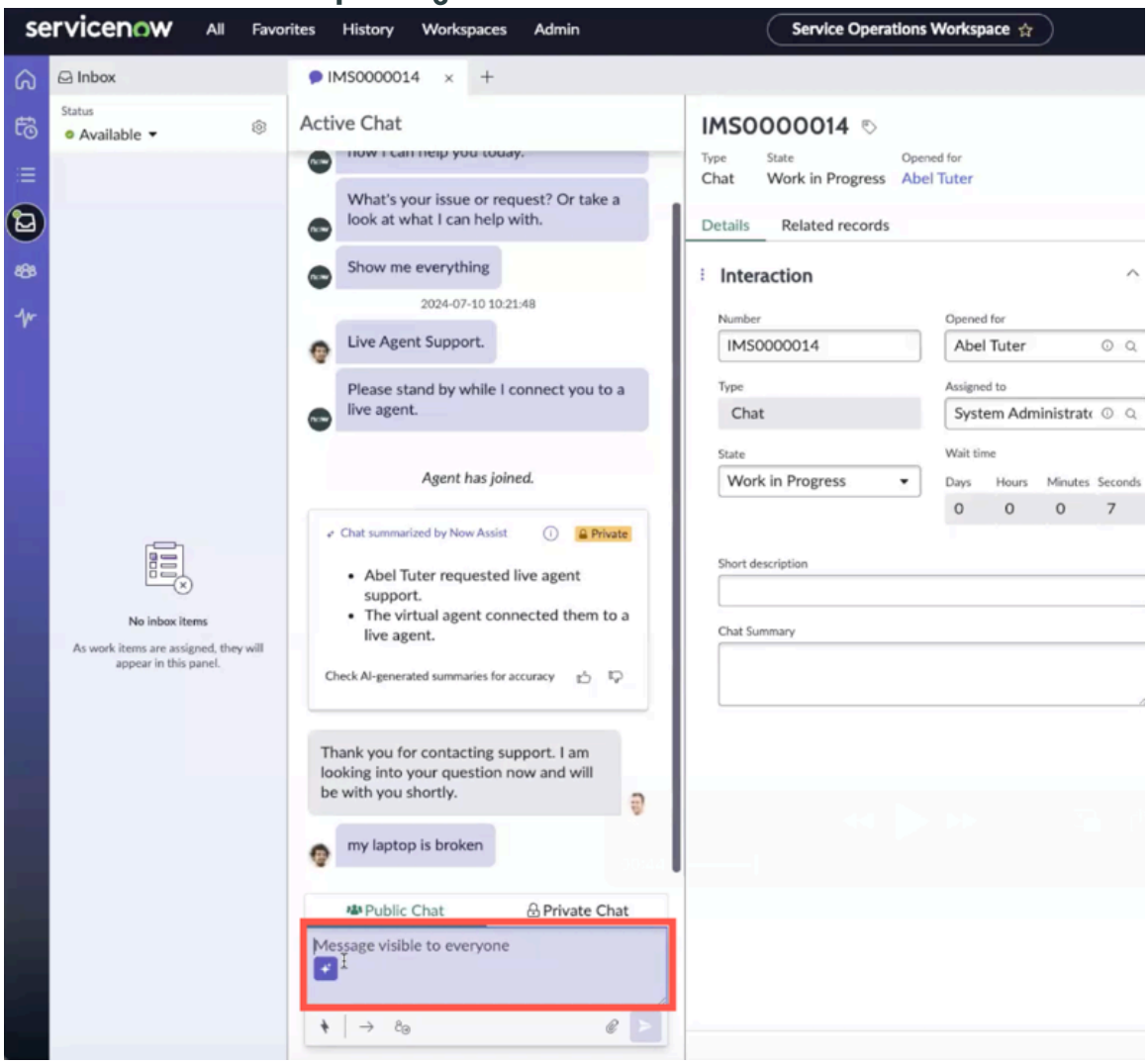
Mit der Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Mit Now Assistschreiben eine Empfehlung generieren und diese dann überprüfen können, bevor sie als Antwort gesendet werden. Geben Sie im Chat-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann das animierte Symbol Now Assist

Informationen zur Aktivierung der Kompetenz „Chat-Empfehlung“ [Now Assist finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Chat-Zusammenfassung und Chat-Antwortempfehlung in der -Konsole Now Assist-Administrator ..

Hinweis:
Antwortempfehlungen werden basierend auf KB-Artikeln, ähnlichen Chats und dem Kontext der Konversation generiert.

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

Generiert eine Antwortempfehlung im -Arbeitsbereich



Chatantwortempfehlung wird generiert

Sie können in den folgenden Produkten eine Chatantwortempfehlung generieren.

- 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)

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Automatische Übersetzung

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

E-Mail-Empfehlung

Generieren Sie mit Now AssistEmpfehlungen für E-Mails und schlagen Sie Vorlagen basierend auf dem Konversationskontext vor. Diese Kompetenz kann Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen, E-Mails schnell zu verfassen und konzentriert zu bleiben.

Sie können E-Mail-Antwortempfehlungen in den Szenarien Neu, Weiterleiten und Antworten generieren. Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Antwortempfehlung generieren, eine neue E-Mail verfassen oder einen Entwurf abschließen kann. Diese Kompetenz empfiehlt auch die relevantesten Vorlagen aus der Liste der Vorlagen, basierend auf dem Fallkontext. Geben Sie im E-Mail-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann das animierte Symbol Now Assist aus .

Die folgenden Aktionen sind über das Kontextmenü Now Assist verfügbar:

- Generieren Sie eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Fall und dem E-Mail-Kontext basiert.
- Generieren Sie empfohlene E-Mails für neue, weitergeleitete und fertige Entwurfs-E-Mails.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.
- Verfügbarkeit von E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Erstellen einer E-Mail.

Hinweis:

- Antwortempfehlungen werden basierend auf KB-Artikeln, ähnlichen Chats und dem Kontext der Konversation generiert.
- Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ befindet sich auf der Kompetenzkarte „Fall“ in der Gruppe „Kunde“. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ befindet sich auf der Kompetenzkarte „Incident“ in den Kompetenzen Now Assist für ITSM. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Derzeit wird Anwendung für generative KI nur für die englische Sprache unterstützt.

Sie können sowohl im Arbeitsbereich als auch in Ui16-Experiences oder klassischen Experiences auf verschiedene Funktionen Anwendung für generative KI von zugreifen:

- Generieren einer E-Mail-Antwortempfehlung
- E-Mail-Vorlagenempfehlungen

Hinweis:

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft glide_ui_load_seismic_email_client im Bereich Now Assist-Administrator, um die neue und aktualisierte E-Mail-Client-Experience auf UI16 zu laden, entsprechend den Arbeitsbereichen. Diese Änderung zur automatischen Aktivierung der Systemeigenschaft gilt nur, wenn die E-Mail-Kompetenz Anwendung für generative KI zum ersten Mal aktiviert wird. Wenn Anwendung für generative KI in Ihrer Instanz bereits konfiguriert ist und Sie auf diese Funktionen in Ui16 oder der klassischen Experience zugreifen möchten, können Sie die Systemeigenschaft manuell aktivieren. Die Systemeigenschaft ist standardmäßig auf „False“ gesetzt.

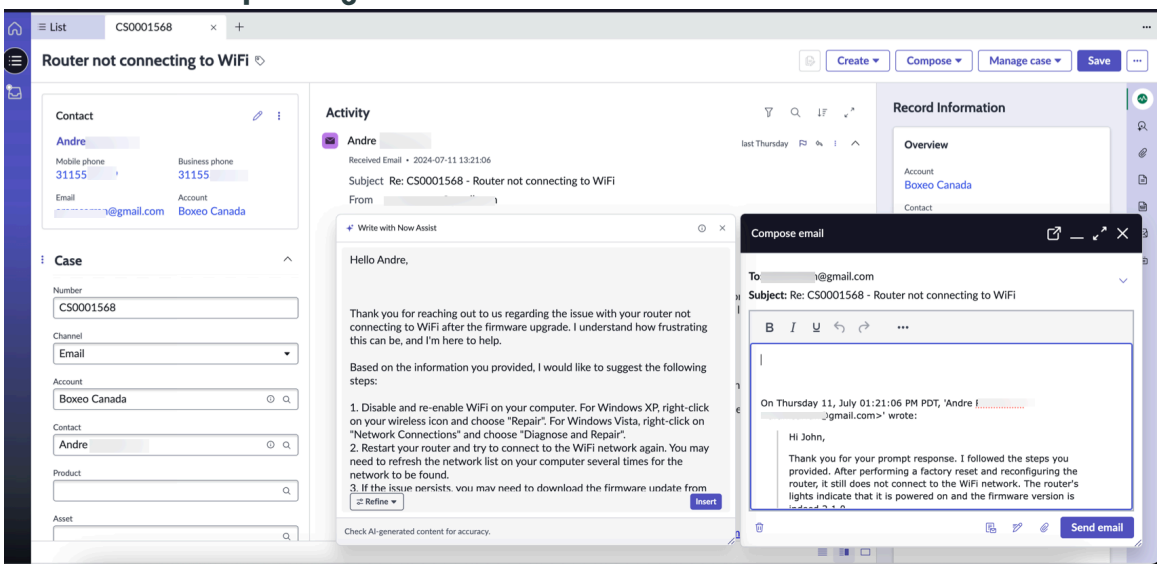
Der Zugriff auf den aktualisierten E-Mail-Client ist nicht mit von Geschäftsbereichen angepassten E-Mail-Optionen verfügbar. Aktualisieren Sie die sys-email-Tabelle, und überarbeiten Sie die Business-Regeln, um den aktualisierten E-Mail-Client in UI 16 zu verwenden.

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

Generieren einer E-Mail-Antwortempfehlung von Now Assist

Sie können eine E-Mail-Antwortempfehlung generieren:

E-Mail-Antwortempfehlung

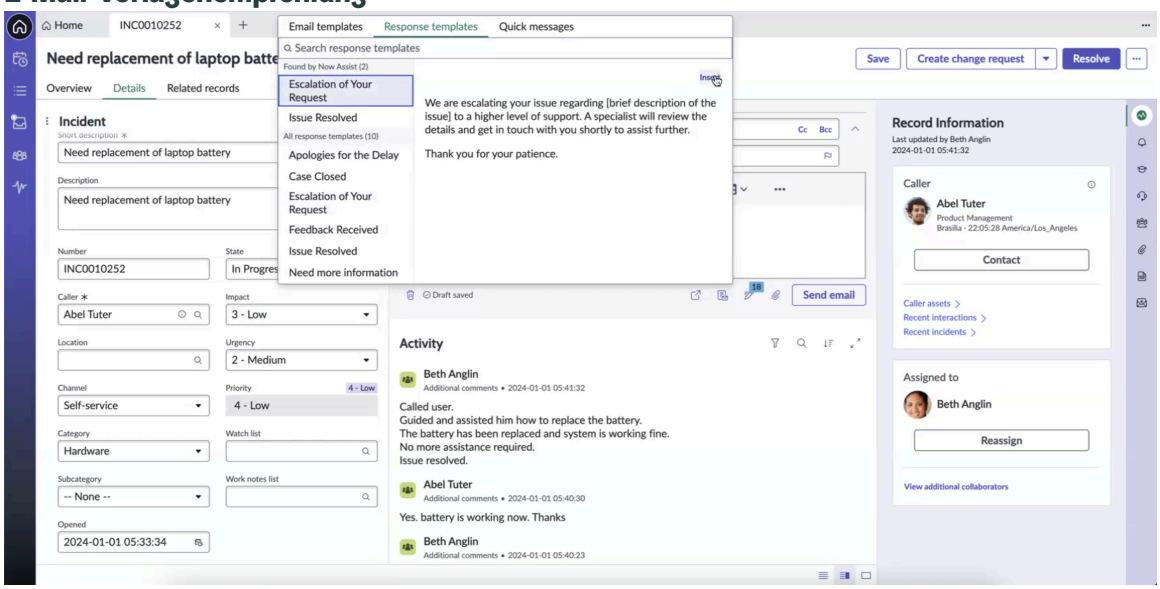


Weitere Informationen finden Sie unter Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

E-Mail-Vorlagenempfehlungen von Now Assist

Sie können die von Now Assist empfohlenen E-Mail-Vorlagen anzeigen. Wählen Sie im Bildschirm E-Mail erstellen die Option Vorlagen anwenden aus, um die E-Mail-Vorlagen, Antwortvorlagen und Textbausteine anzuzeigen. Now Assist empfiehlt Ihnen, die Vorlagen auszuwählen und in Ihre E-Mail einzufügen.

E-Mail-Vorlagenempfehlung

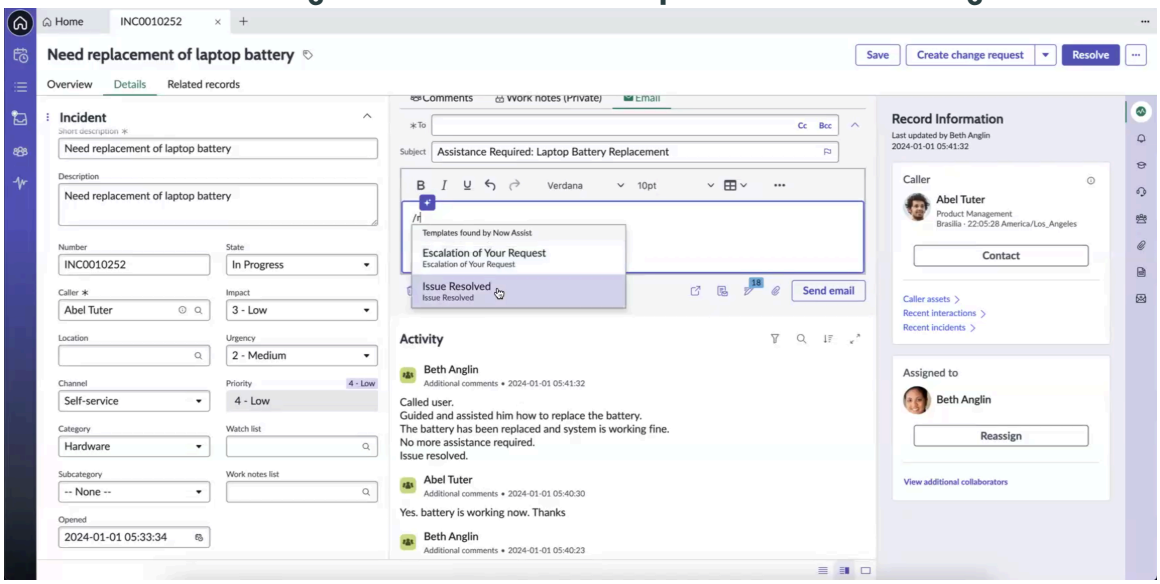


Sie können auch mit den Tastenkombinationen nach Antwortvorlagen suchen. Geben Sie im Bildschirm **E-Mail erstellen**/r ein, um die von Now Assistempfohlenen Antwortvorlagen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Tastenkürzel zum Anzeigen von von Now Assist empfohlenen Antwortvorlagen



Hinweis:
Mit der neuen und aktualisierten E-Mail-Client-Experience können Sie auch auf die Entwurfsverwaltungsoptionen zugreifen, z. B. E-Mails erstellen, Entwürfe verwalten, Vorschauen der Entwürfe anzeigen und die Option zum Verwerfen verwenden.

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in den unten aufgeführten Workflows und Produkten verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Mitarbeiter	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Empfohlene Aktionen für Security Incidents

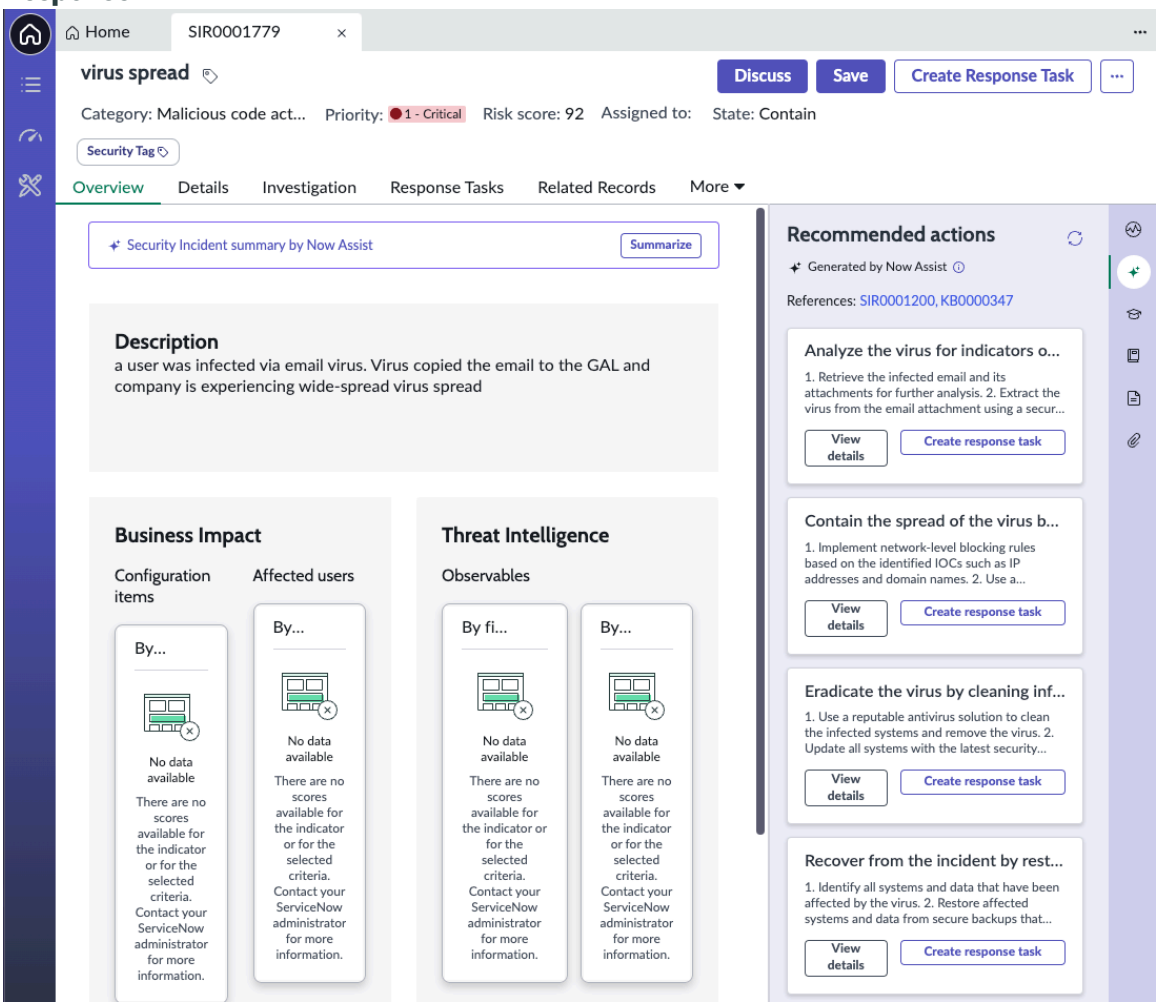
Zeigen Sie generierte Korrekturschritte an, die Security Incidents lösen können, ohne mehrere Quellen auf Informationen überprüfen zu müssen.

In Arbeitsbereich für Security Incident Responsekönnen Sie über das Symbol Now Assist in der Sidebar empfohlene Aktionen aus vorhandenen Security Incidents und Wissensartikeln generieren. Ihre Analysten können aus den empfohlenen Aktionen eine Antwortaufgabe erstellen.

Die generierten empfohlenen Aktionen werden in Karten angezeigt. Bis zu vier Referenzen für die Aktionen werden oben angezeigt. Diese Referenzen können eine beliebige Kombination aus Wissensartikeln (KB) oder Security Incidents (SIR#) sein.

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

Empfohlene Aktionen für einen Incident in Arbeitsbereich für Security Incident Response



Weitere Informationen finden Sie unter Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Technologie	Now Assist for Security Incident Response

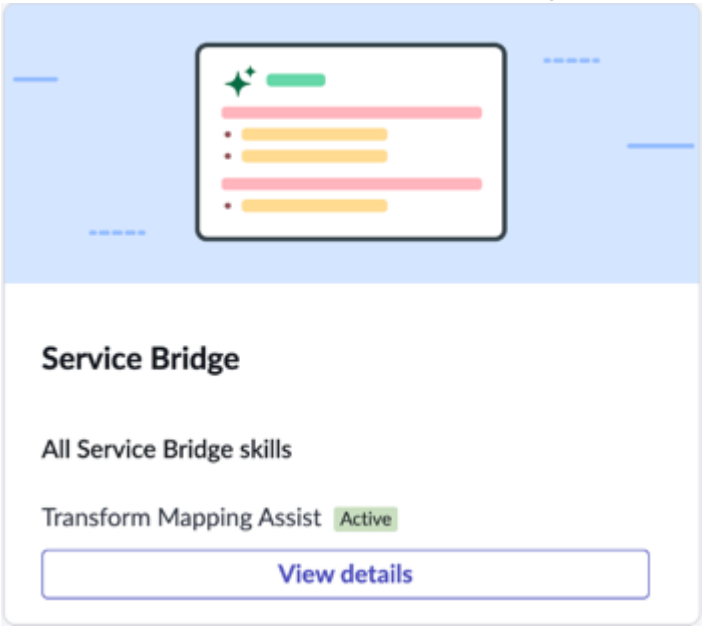
Now Assist Transformationskompetenzen

Transformieren Sie eingehende und ausgehende Daten zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT).

Automatische Übersetzung

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

Transformationszuordnungsassistent – Kompetenz in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)



Transformationszuordnungsassistent

Verwenden Sie diese Kompetenz, um eingehende und ausgehende Daten zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen in Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)automatisch zu transformieren.

Die Kompetenz „Assistent für Transformationszuordnung“ verwendet Now LLM Service. Sie ermöglicht den Anbietern Service Bridge, automatisch eine Transformationszuordnung zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen zu generieren. Diese Kompetenz optimiert den Transformationszuordnungsprozess, indem sie Fehler reduziert und die Gesamteffizienz verbessert.

Die Kompetenz „Assistent für Transformationszuordnung“ bewirkt:

- Generiert automatisch Auswahlzuordnungen zwischen Anbieter- und Verbrauchertabellen.
- Stellt aussagekräftige Fehlermeldungen bereit, wenn die eingehenden oder ausgehenden Daten nicht umgewandelt werden können.
- Verwaltet detaillierte Protokolle für erfolgreiche Vorgänge und Fehler, um die Problembehandlung zu unterstützen.
- Spart Zeit und reduziert den manuellen Aufwand durch die Automatisierung des Transformationszuordnungsprozesses.
- Reduziert -Fehler und verbessert die Qualität der Integrationen durch automatische Zuordnung.

Weitere Informationen finden Sie unter Automate transforms with Now Assist for TMT .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im Workflow und im Produkt verfügbar (siehe folgende Tabelle).

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

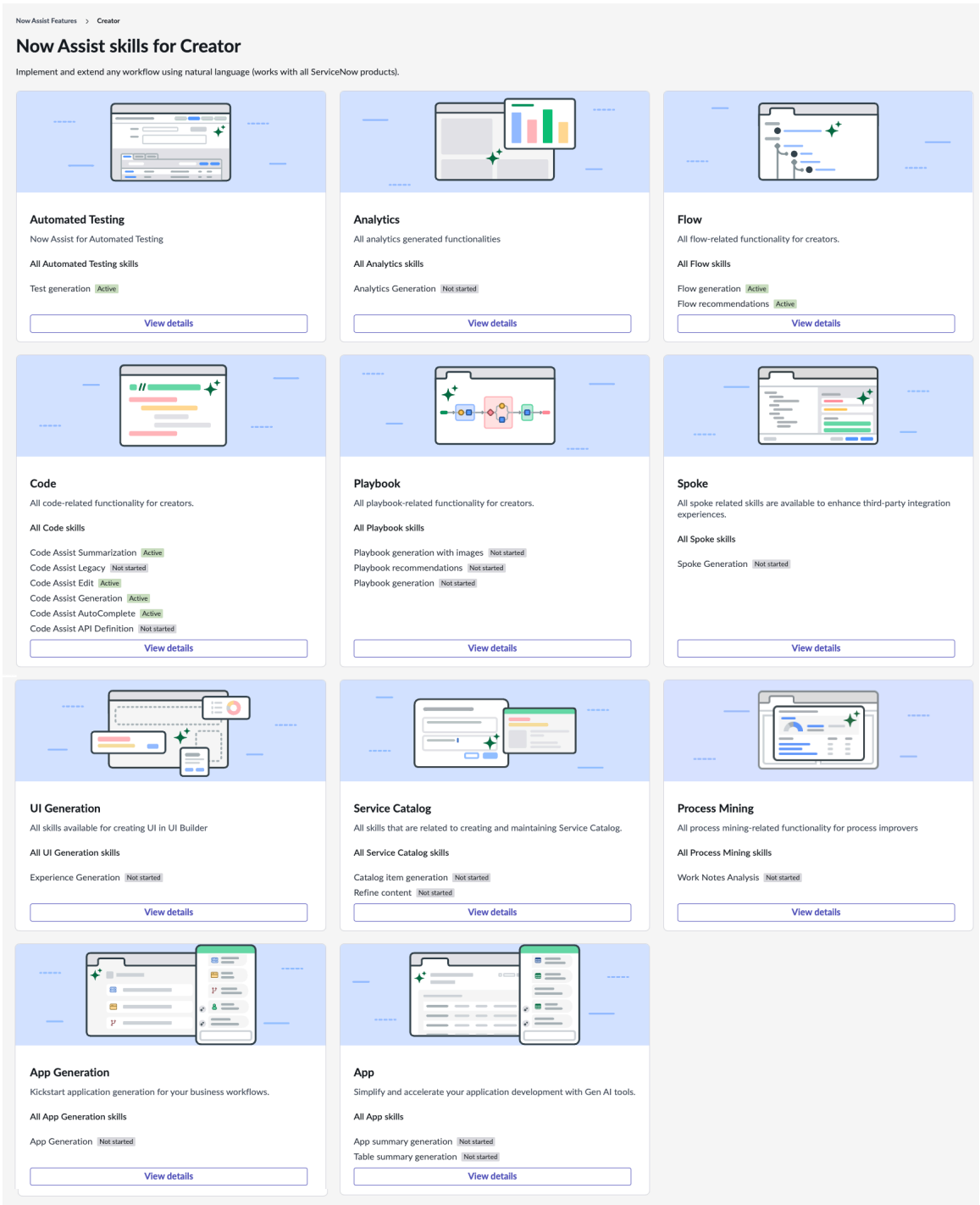
Now Assist Produkt und Workflow

Workflow	Produkt
Kunde	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist Kompetenzen im Creator Workflow

Now Assist für Entwickler enthält eine Reihe von Kompetenzen, die die Entwicklung in Now Platform effizienter gestalten können.

Beispiel für Now Assist für Entwickler -Kacheln in Now Assist-Administrator



Automatische Übersetzung

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

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Creator .

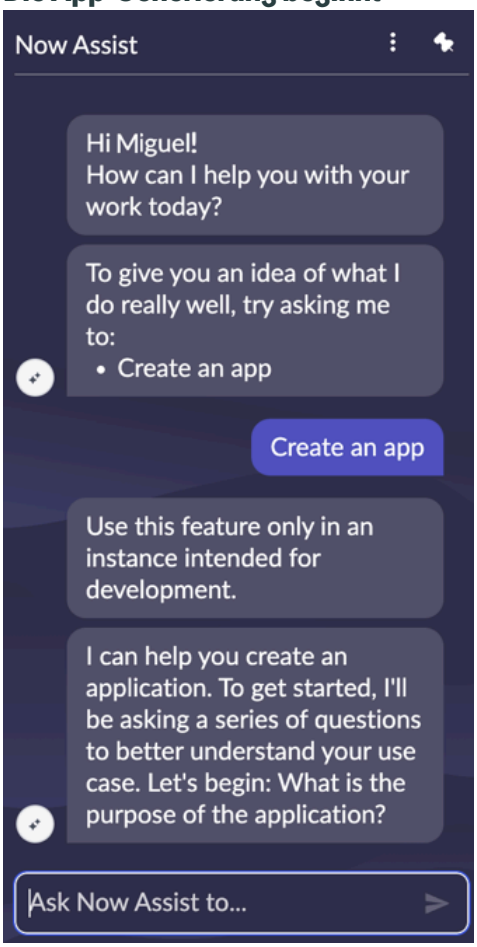
App-Generierung

Die App-Generierung ermöglicht Entwicklern, die Anwendungserstellung durch Konversation zu beschleunigen.

Mit der Kompetenz „App-Generierung“ können Ihre Entwickler über eine natürliche Konversation mit generativer KI mit der Erstellung von Anwendungen beginnen. Sie können ihren Geschäftsprozess beschreiben und mit Now Assist ein gegenseitiges Gespräch führen, um eine Anwendung für Ihr Unternehmen zu entwickeln. Mit diesem Feature kann Ihre Organisation die anfängliche Entwicklung einer Basis-App beschleunigen, die dann angepasst werden kann.

Hinweis:
Ihren Administratoren und Entwicklern müssen die Rollen admin und now.assist.creator zugewiesen sein, um die App-Generierung verwenden zu können. Weitere Informationen zur Verwendung der App-Generierung finden Sie unter Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

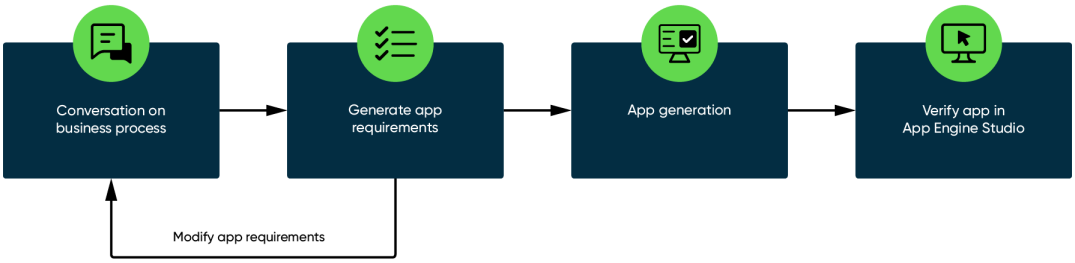
Die App-Generierung beginnt



Es gibt drei verschiedene Phasen zum Erstellen von Apps mit Now Assist für Entwickler mithilfe der Kompetenz „App-Generierung“ und eine vierte Phase, in der die App in App Engine Studioüberprüft wird.

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

App-Generierungs-Workflow



Konversation

Ihre Entwickler können mit Now Assist für Entwickler chatten, um die Geschäftsprozesse anzugeben, die sie in der Anwendung verwenden möchten, einschließlich Details zu Zielen, Benutzern, Workflows und Experiences.

Verfeinerung

Now Assist für Entwickler bietet eine Zusammenfassung der Anwendungsanforderungen basierend auf den während der Konversation gesammelten Informationen. Der Entwickler überprüft jede Zusammenfassung und fährt mit der Generierung der App fort, wenn die Anforderungen die Anforderungen der Anwendung erfüllen. Wenn der Entwickler Änderungen vornehmen möchte, kann er in der Konversation bleiben und weiter bearbeiten. Now Assist verfeinert die Anwendungsanforderungen basierend auf ihren Kommentaren weiter und stellt Zusammenfassungen bereit, bis der Entwickler beschließt, mit der Generierung der Anwendung fortzufahren.

Generierung

Now Assist für Entwickler generiert die Anwendung und zugehörige Komponenten, einschließlich Tabellen, Rollen, Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Datensatzersteller.

Entwickler können alles öffnen und überprüfen, was in App Engine Studiogeneriert wird, was mit Now Assist für Entwicklerverfügbar ist. Entwickler können die App so ändern, dass sie den Anforderungen Ihres Unternehmens entspricht. Beispielsweise kann die Funktionalität der App durch Hinzufügen von Flows und Automatisierung, Skripteinbindungen, Geschäftsregeln und anderen Funktionen erweitert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for app generation in ServiceNow Studio .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Katalogelementgenerierung

Verwenden Sie die Kompetenz „Katalogelement generieren“, um mit Now AssistKatalogelemente Ihrer Wahl zu erstellen.

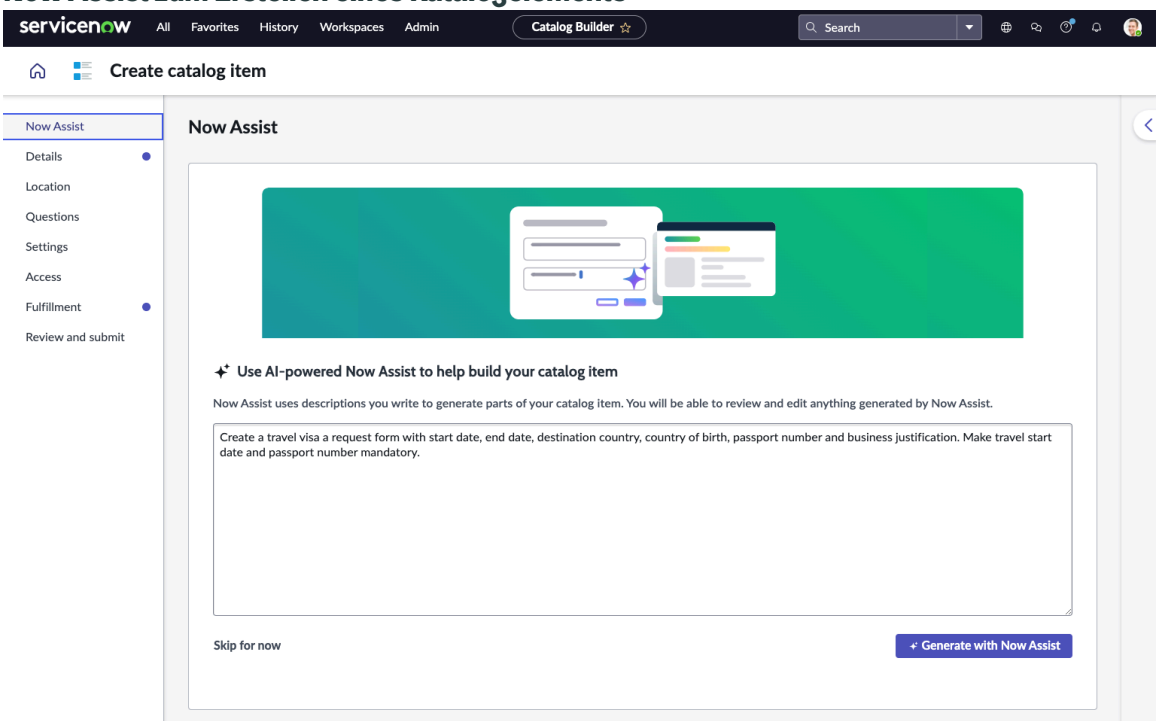
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Mit der Kompetenz „Katalogelement generieren“ können Sie die zum Erstellen von Katalogelementen erforderliche Zeit reduzieren. Beim Erstellen eines Katalogelements können Sie das gewünschte Katalogelement beschreiben, und Now Assist generiert das Katalogelement für Sie.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Catalog Builder .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kompetenz aktiviert haben, bevor Sie ein Katalogelement erstellen, indem Sie Now Assistverwenden.

Now Assist zum Erstellen eines Katalogelements



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Zugehörige Informationen

Now Assist in Catalog Builder

Intelligente Codeempfehlungen

Die Codegenerierung wurde entwickelt, um Entwicklern das Schreiben von Skripts mit KI-generiertem Code basierend auf Text- oder Codeaufforderungen zu ermöglichen und die Amortisierungszeit für Anwendungen zu verbessern.

Now Assist für Entwickler aktiviert die Kompetenz „Codegenerierung“. Bei der Codegenerierung geben Sie Text an, der den Code zum Generieren beschreibt, und rufen Sie Codevorschläge im JavaScript-Editor in Formularen in Now Platform und in Skriptschritten in Workflow-Studioab. Entwickler mit unterschiedlichem Erfahrungsniveau bei der Skripterstellung auf

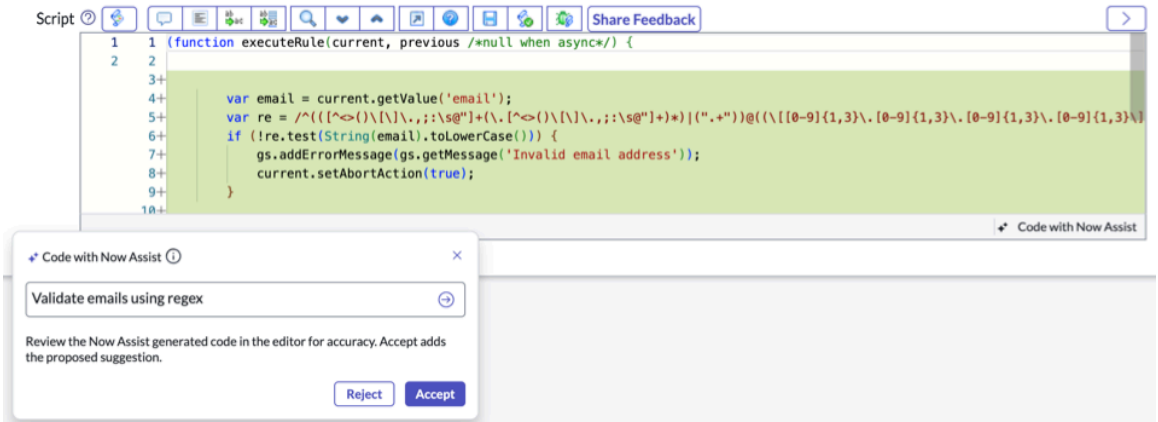
Automatische Übersetzung

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

Now Platform können von der Codegenerierung profitieren, um mit dem Schreiben von anwenderdefinierten Skripts zu beginnen oder Skripts effizienter zu iterieren.

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

Um Codevorschläge zu generieren, beschreiben Sie das Ziel des zu generierenden Codes im Dialogfeld Code mit Now Assist. Der Codevorschlag wird in den Zeilen nach Ihrer Eingabeaufforderung angezeigt, wird Ihrem Skript jedoch erst hinzugefügt, wenn er akzeptiert wurde.



Optional können Sie die Codevervollständigungsfunktion aktivieren, um Code- oder Single-Sshot-Eingabeaufforderungen in Skript-Editoren mit Now Assist für die Codegenerierung zu verwenden.

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

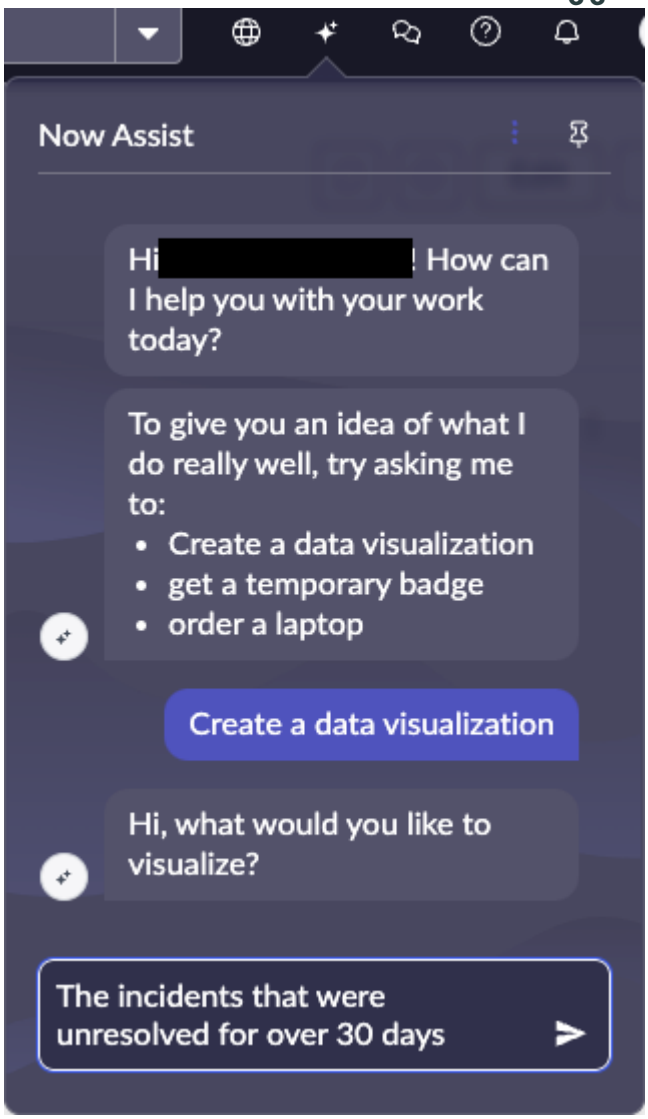
Datenvisualisierungsgenerierung

Mit der Datenvisualisierungsgenerierung können Anwender Platform Analytics -Datendiagramme über eine Konversation erstellen.

Mit der Kompetenz „Datenvisualisierung generieren“ können Ihre Anwender mithilfe von Platform Analyticsrelevante Diagramme und Punktzahlen basierend auf Abfragen in natürlicher Sprache und verfügbaren Daten erstellen. Die Diagramme können Daten aus der Tabelle Platform Analytics und Indikatordatenquellen anzeigen. Diese Kompetenz vereinfacht den Prozess der Generierung und Konfiguration der Datenvisualisierung und erhöht potenziell die Effizienz.

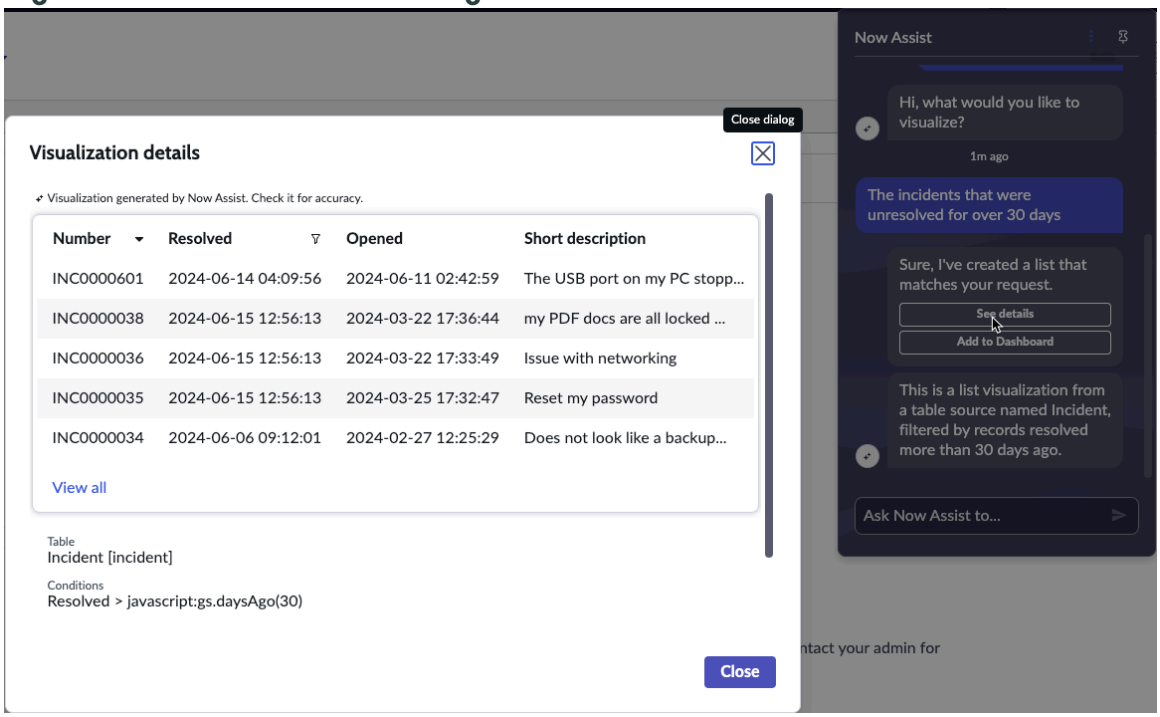
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Now Assist wird um eine Datenvisualisierung gebeten



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

Ergebnisse anfordern: Visualisierungsdetails



Da es Teil von Now Assist für Entwicklerist, erfordert die Generierung von Datenvisualisierungen die Rollen now.assist.creator und now_assist_panel_user. Sie benötigen auch Zugriff auf die Daten, die Sie anzeigen möchten. Wenn Sie die Visualisierung einem Dashboard hinzufügen möchten, benötigen Sie Bearbeitungsrechte für dieses Dashboard. Wenn ein Benutzer eine Datenvisualisierung anfordert, während ein Dashboard geöffnet ist und er über Bearbeitungsrechte für dieses Dashboard verfügt, kann er die Visualisierung zu diesem Dashboard hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Data visualizations in Platform Analytics und Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

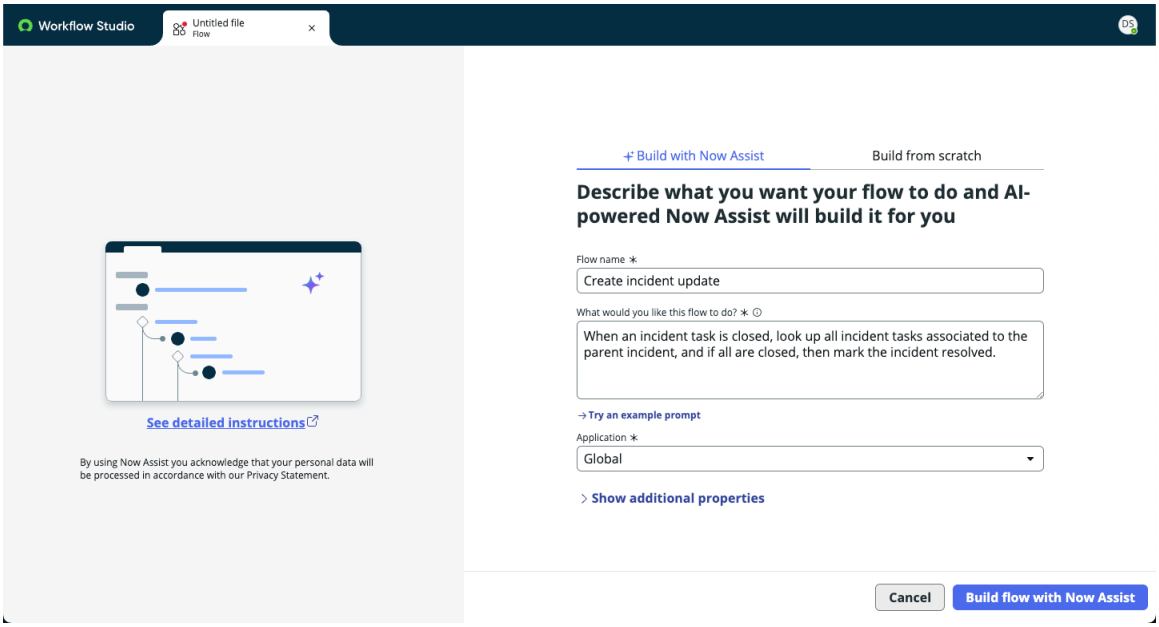
Flow-Generierung

Verwenden Sie die Kompetenz „Flow-Generierung“ in Workflow-Studio, um neue Flows zu erstellen.

Erstellen Sie mehrstufige Flow-Umrisse mit generativer KI. Flow-Umrisse müssen konfiguriert werden, um Eingabewerte und Datenreferenzen hinzuzufügen.

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

Verwenden Sie Now Assist, um einen Flow zu erstellen



Weitere Informationen finden Sie unter .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

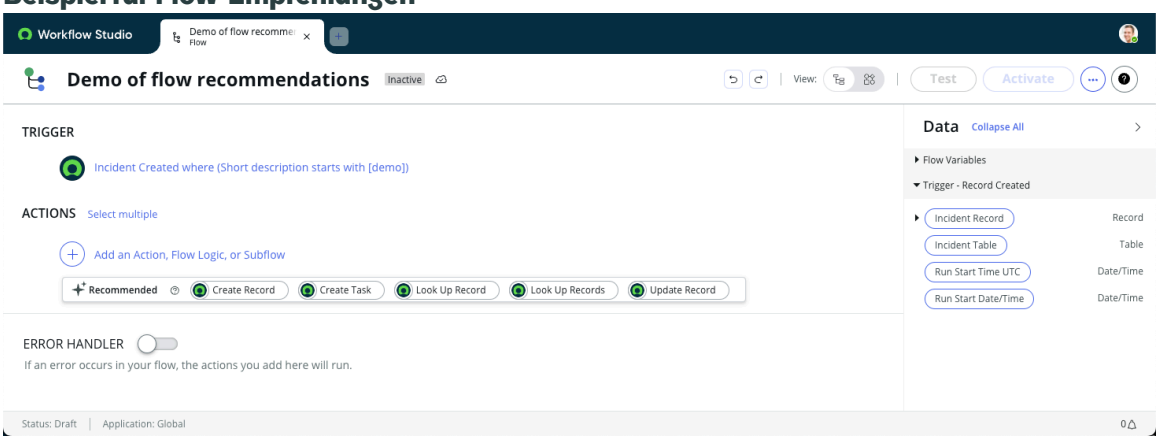
Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Flow-Empfehlungen

Empfehlungen der generativen KI können Sie beim Erstellen von Flows unterstützen, indem mögliche Komponenten basierend auf Ihrer Eingabe empfohlen werden.

Wählen Sie die nächste Komponente in Ihrem Flow aus einer Liste KI-generierter Empfehlungen aus. Das System generiert Empfehlungen basierend auf der aktuellen Position im Flow und den zuvor aufgeführten Namen der Flow-Komponenten.

Beispiel für Flow-Empfehlungen



Weitere Informationen finden Sie unter Flow-Empfehlungen.

Automatische Übersetzung

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

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

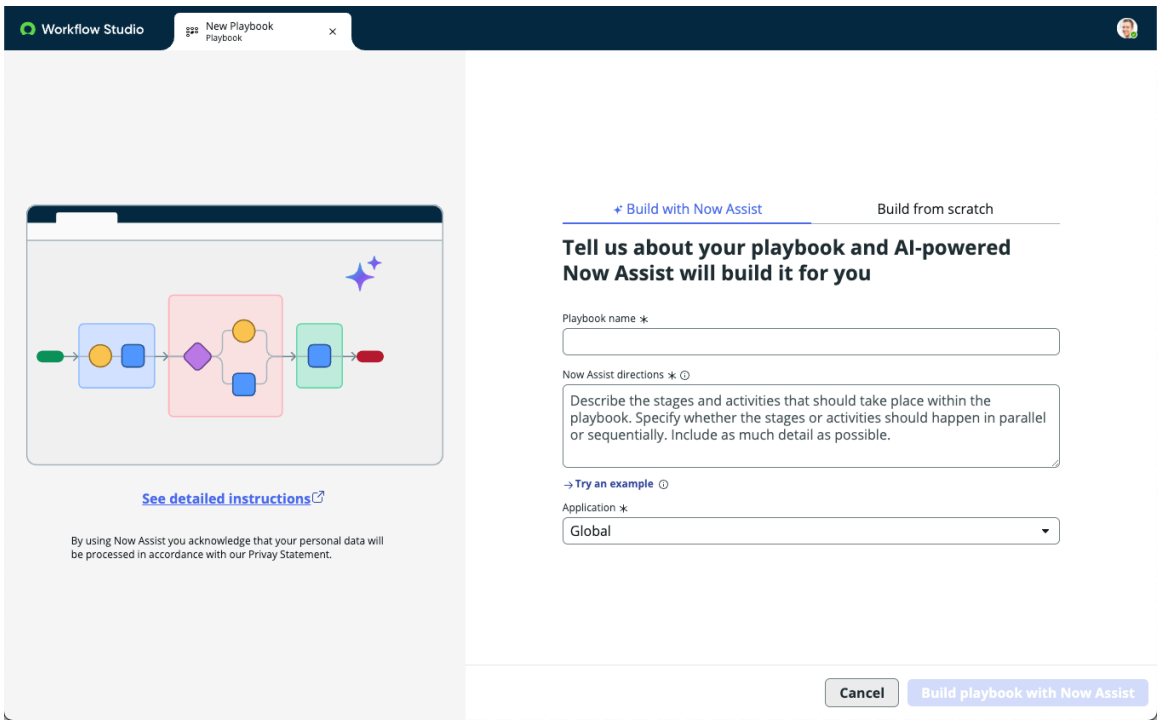
Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Playbook-Generierung

Now Assist für Entwickler enthält die Kompetenz „Playbook-Generierung“. Die Playbook-Generierung bietet Playbook-Autoren generative KI-Fähigkeiten. Sie können Textanweisungen zum Erstellen einer Playbook-gliederung mit Platzhalteraktivitäten bereitstellen.

Die Playbook-Generierung ist eine Kompetenz, die mit der Anwendung Now Assist für Entwickler (sn_now_creator) installiert wird. Sie können diese Anwendung von der ServiceNow Store- Website installieren.

Greifen Sie auf die Kompetenz „Playbook-Generierung“ zu, wenn Sie ein neues Playbook in Workflow-Studioerstellen.



Weitere Informationen finden Sie unter Playbook Assist .

Hinweis:
Playbook-Autoren muss die Rolle **now.assist.creator** zugewiesen werden, um die Playbook-Generierung verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook Assist roles .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

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

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Inhalt verfeinern

Verwenden Sie die Kompetenz „Inhalt verfeinern“, um Inhalte in den Feldern mithilfe von Now Assistzu kürzen, auszuarbeiten, umzuformulieren oder zu generieren.

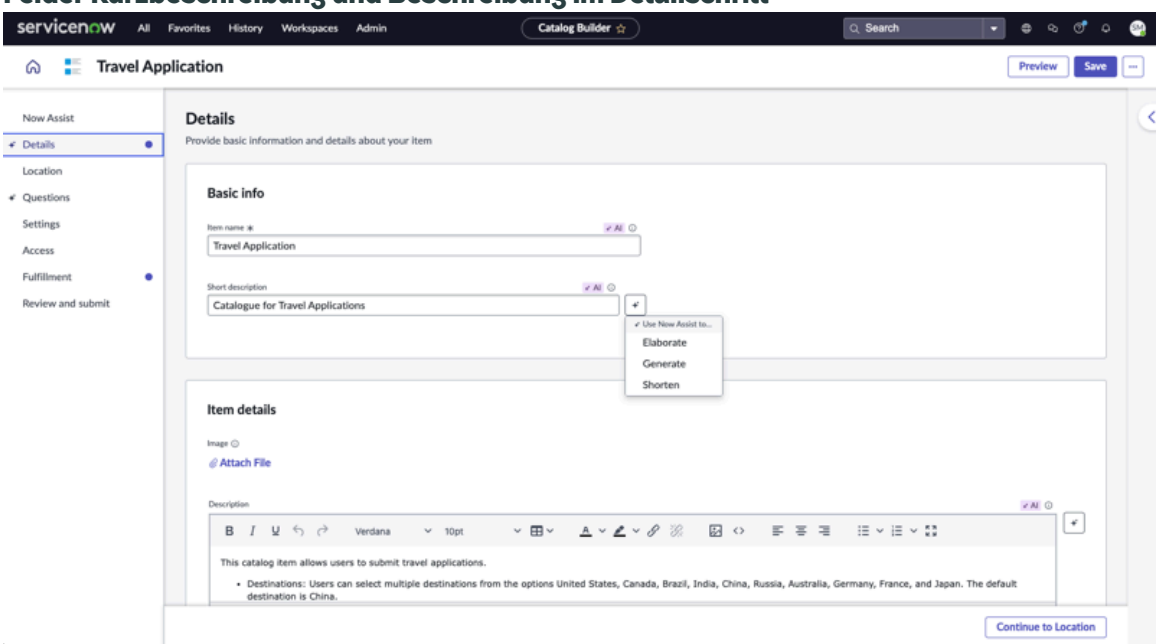
Die Kompetenz „Inhalt verfeinern“ hilft Anwendern, Inhalte in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** im Detailschritt zu kürzen, auszuarbeiten, umzuformulieren oder zu generieren, während sie ein Katalogelement erstellen oder bearbeiten.

Sie können den Inhalt in den Feldern **Anweisungen** und **Konversationsbezeichnung** im Schritt Fragen auch präzisieren oder kürzen.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Catalog Builder .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kompetenz aktiviert haben, bevor Sie die Informationen in den Feldern für ein Katalogelement einschränken.

Felder Kurzbeschreibung und Beschreibung im Detailschritt



Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Zugehörige Informationen

Now Assist in Catalog Builder

Automatische Übersetzung

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

Robotic Process Automation RPA-Bot-Generierung

Verwenden Sie diese Kompetenz, um Automatisierungen, Aktivitäten und Automatisierungslogik aus Textanweisungen und Vorschauoptionen zu erstellen.

Zur Verwendung dieser Kompetenz sind die Rollen „RPA-Entwickler“ oder „RPA-Administrator“ erforderlich.

Greifen Sie über die Anwenderoberfläche RPA Desktop Design Studio auf RPA-Bot-Generierungskompetenzen zu.

Aktivieren Sie die RPA-Bot-Generierung, um die folgenden Vorteile zu erzielen:

- Erstellen Sie schnell und effizient einfache, brandneue Automatisierungen.
- Fügen Sie vorhandenen Automatisierungen einfach neue Aktivitäten hinzu, um Modularität und Skalierbarkeit zu gewährleisten.
- Verwenden Sie Inline-Eingabeaufforderungen, um die Automatisierungslogik zu verfeinern, sei es ausgehend von Komponenten oder einer leeren Designoberfläche.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Lizenzierungsanforderungen

Die Anwendung Now Assist für RPA-Hub erfordert eine Workflow Data Fabric -Lizenz (früher Automation Engine) und eine Now Assist für Entwickler -Lizenz.

Zugehörige Informationen

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Spoke-Generierung

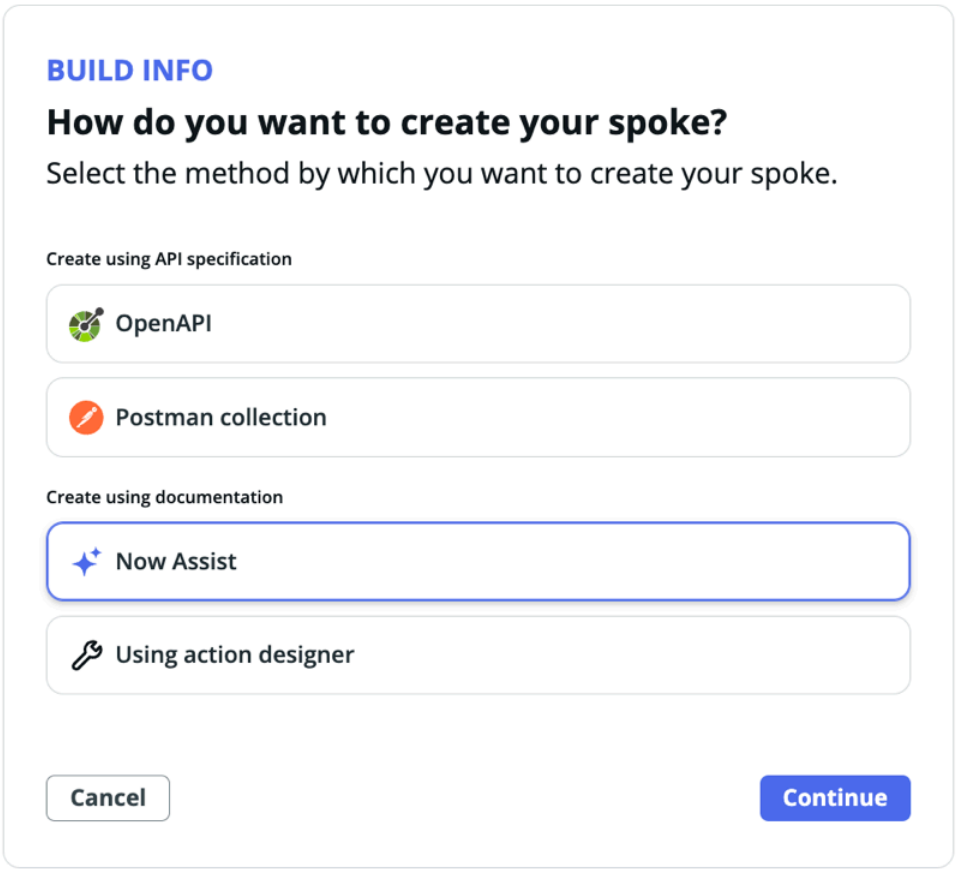
Generieren Sie eine Spoke, und erstellen Sie Aktionen mit Now Assist in Workflow-Studio.

Übersicht über die Spoke-Generierung

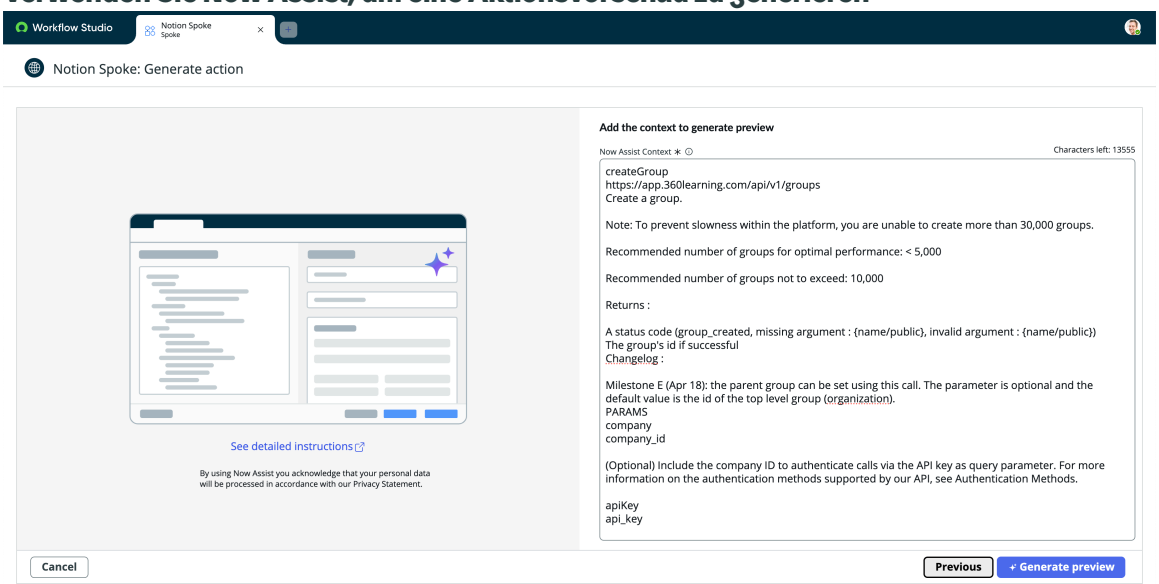
Erstellen Sie mithilfe der zugehörigen API-Dokumentation anwenderdefinierte Spokes für die erforderliche Drittparteianwendung. Starten Sie die Spoke-Erstellung durch Kopieren und Einfügen des erforderlichen API-Dokumentationsausschnitts in Workflow-Studio. Diese Funktion ist nützlich, wenn die erforderliche Drittparteianwendung keine OpenAPI-Spezifikation oder Postman-Sammlung hat. Um die Funktion zu verwenden, aktivieren Sie die Kompetenz „Spoke-Generierung“ in der Funktion Now Assist für Creator.

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

Erstellen Sie eine Spoke mit Now Assist



Verwenden Sie Now Assist, um eine Aktionsvorschau zu generieren



Weitere Informationen finden Sie unter Use Now Assist to create spokes and build actions .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

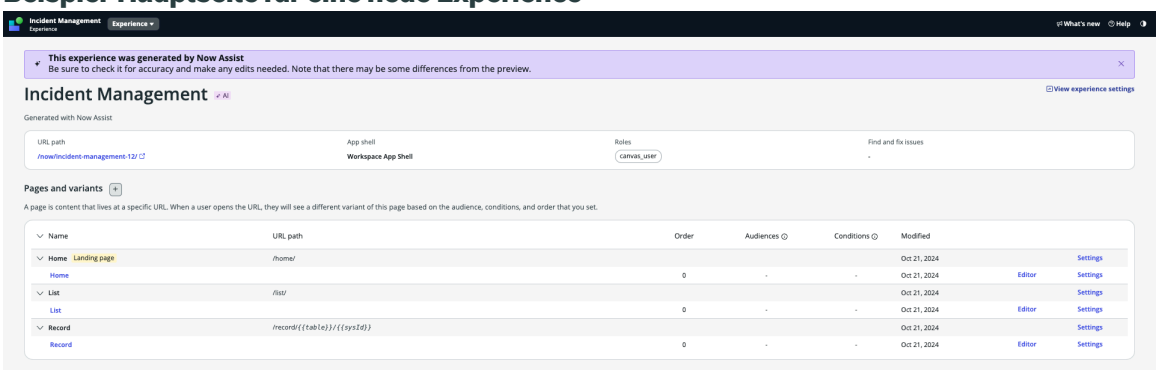
UI-Generierung

Verwenden Sie diese Kompetenz der generativen KI, um schnell Experiences zu erstellen, indem Sie in natürlicher Sprache beschreiben, was Sie möchten.

Um eine UI-Experience zu generieren, beschreiben Sie die Tabelle, den Diagrammtyp und die Navigation, mit der Ihre Anwender arbeiten werden. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, fügen Sie so viele Details wie möglich hinzu.

Nach der Generierung können Sie die generierte Experience überprüfen und akzeptieren oder ablehnen. Nach dem Akzeptieren können Sie die Experience-Beschreibung ändern, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Beispiel-Hauptseite für eine neue Experience



Weitere Informationen finden Sie unter Experience generation .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist im folgenden Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

Analyse der Arbeitsnotizen

Verwenden Sie diese Kompetenz, um die Arbeitsnotizen zu identifizieren und Einblicke über Ineffizienzen, Herausforderungen und andere Gründe zu gewinnen, die zu einer Neuzuweisung der Arbeit führen.

Übersicht über die Analyse von Arbeitsnotizen

Greifen Sie über die Anwenderoberfläche Process Mining auf die Kompetenz „Arbeitsnotizen analysieren“ zu.

Die Analyse von Arbeitsnotizen hilft bei der Identifizierung der Arbeitsnotizen und generiert Einblicke in Ineffizienzen, Herausforderungen und andere Gründe, die zu einer

Automatische Übersetzung

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

Neuzuweisung der Arbeit mithilfe von GenAI führen. Der Grund für die Neuzuweisung oder den Change im Übergang wird in den Arbeitsnotizen protokolliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist for Process Mining .

Verfügbarkeit

Diese Kompetenz ist in dem unten aufgeführten Workflow und Produkt verfügbar.

Now Assist Produkte und Workflows zu konfigurieren

Workflow	Produkt
Ersteller	Now Assist for Creator

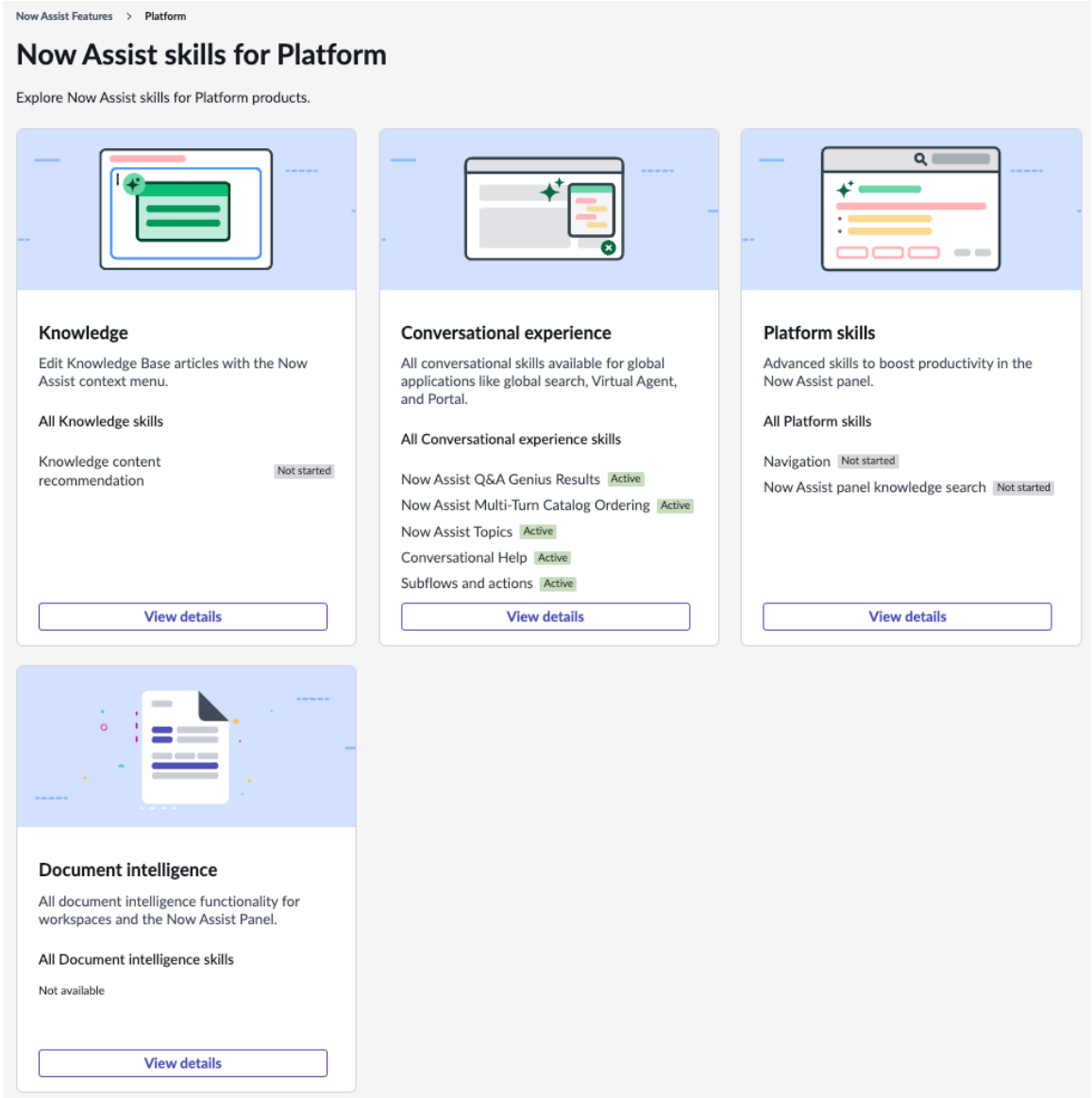
Now Assist Kompetenzen im Plattform-Workflow

Die meisten Now Assist Produkte für generative KI enthalten Kompetenzen im Plattform-Workflow, z. B. Produktnavigation. Einige Now Assist -Produkte enthalten Kompetenzen für die konversationsbasierte Anwender- und Plattform-Experience sowie Empfehlungen für Wissensartikel.

Automatische Übersetzung

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

Die Kachel „Plattformkompetenzen“ im Plattform-Workflow der Konsole Now Assist-Administrator



Now Assist Konversations-Experience

Generative KI-Kompetenzen für Konversations-Experience können die Self-Service-Experience für Benutzer verbessern. Die Kompetenzen der Plattform Now Assist generieren Suchzusammenfassungen, bestellen Katalogelemente aus dem Chatfenster und erstellen Virtual Agent -Themen, die die Themen-Discovery des großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

Die folgenden Kompetenzen erfordern Now Assist in KI-Suche und Now Assist in Virtual Agent. Beide sind in einigen Now Assist -Produkten verfügbar.

Sie können Now Assist in Virtual Agent über Conversational Interfaces Console oder über Now Assist-Administrator -Konsoleeinrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring assistants overview .

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

Automatische Übersetzung

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

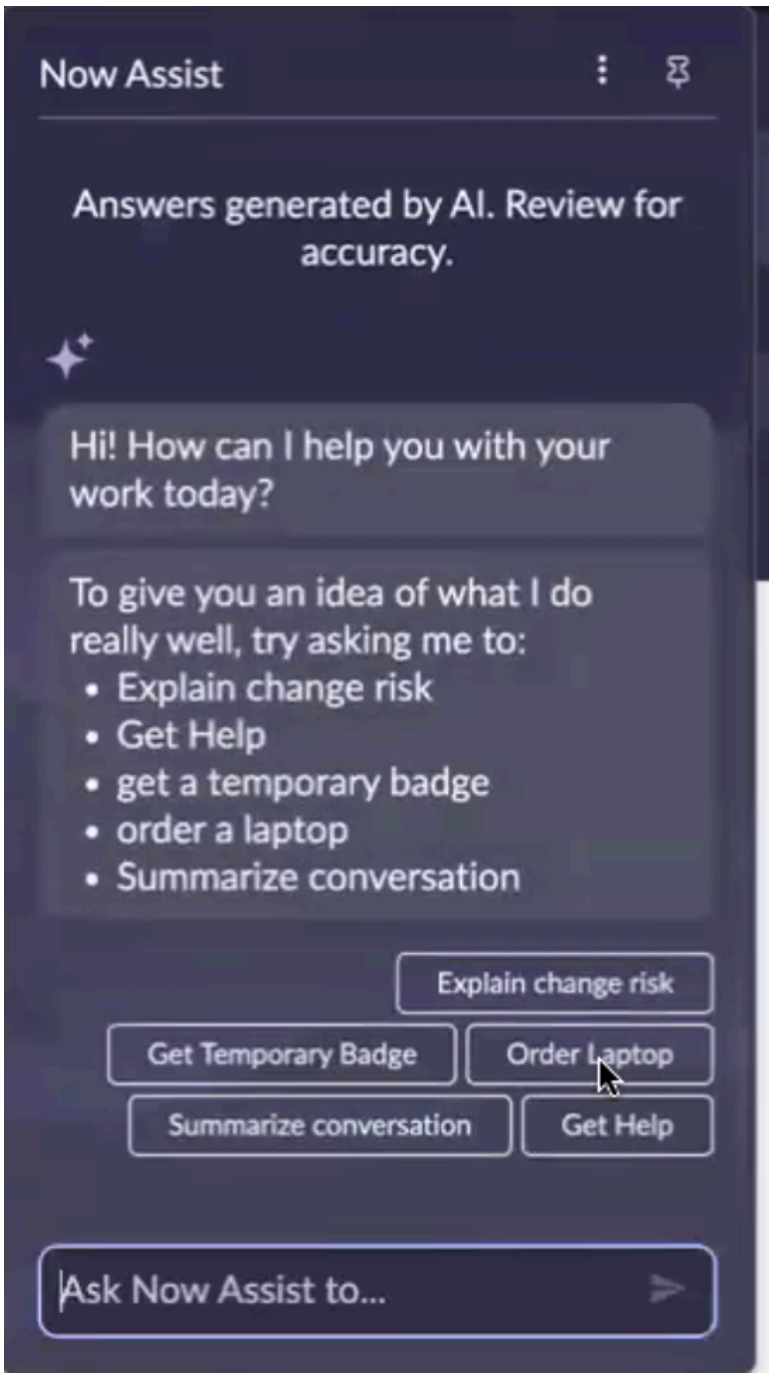
Now Assist Konversationshilfe

Diese Kompetenz bietet Anwendung für generative KI -Fähigkeiten, um Antworten auf die Fragen im Bereich Now Assist zu geben.

Die Kompetenz Now Assist Konversationshilfe wird im Bereich Now Assist als **Hilfe erhalten** angezeigt.

Hinweis:
ServiceNow Now LLM Service (Großsprachmodell) ist der Anbieter für diese Kompetenz Now Assist, um genauere Antworten auf die Fragen der Benutzer abzurufen.

Sie können eine Abfrage senden, indem Sie **Hilfe erhalten** auswählen, um die Option im Bereich Now Assist zu verwenden. Now LLM ruft das relevanteste Ergebnis aus dem Portal https://www.servicenow.com/docs/ ab und zeigt es im gleichen Bereich an.



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

Hinweis:
Die Funktion „Hilfe erhalten“ ist als Teil der Berechtigungen Now Assist verfügbar. Es ist kein neues Abonnement erforderlich.

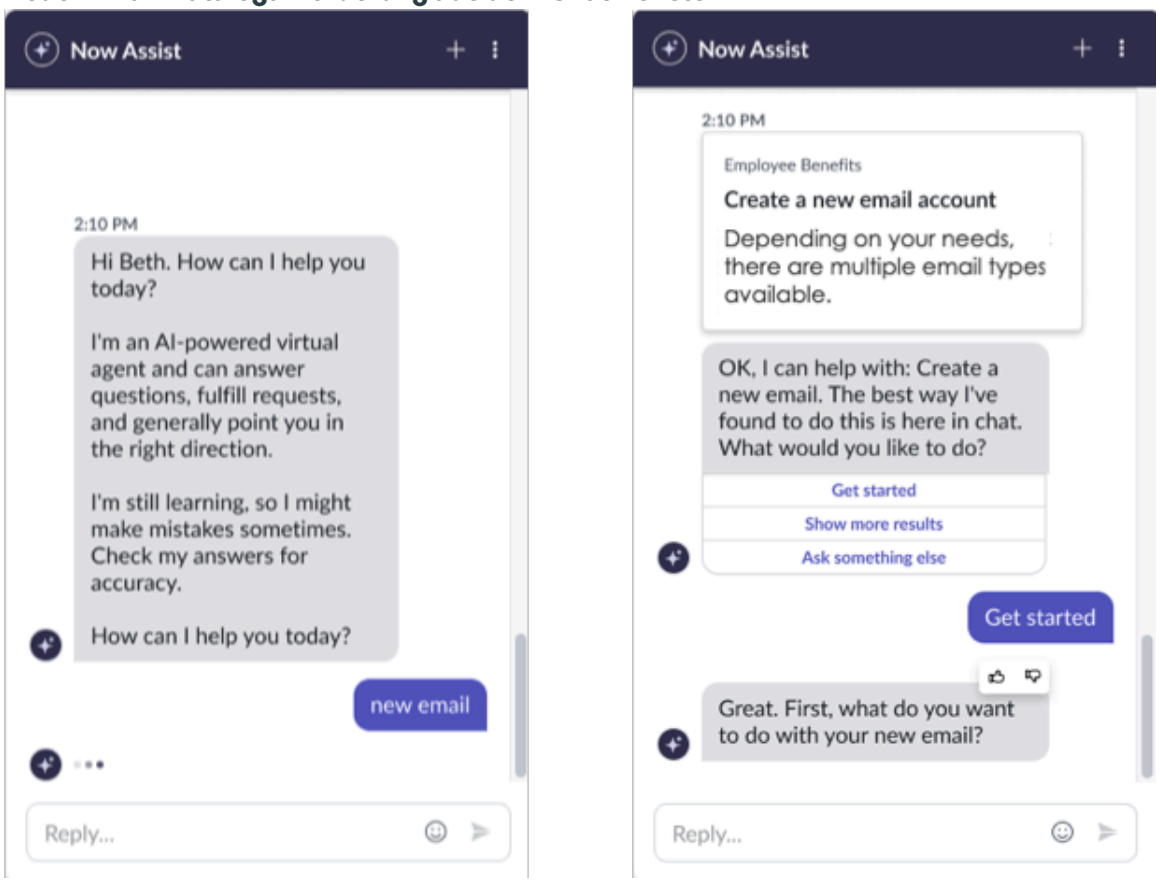
Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Endpunkte in den Kompetenzen Now Assist Konversationshilfe ab.

Now Assist Multiturn-Katalogbestellung

Diese Kompetenz ermöglicht Benutzern den Konversationszugriff auf verfügbare Optionen in Servicekatalog.

Benutzer können einen Artikel anfordern, z. B. ein Mobiltelefon. Der Benutzer kann dann weitere Informationen angeben, um die Suche einzugrenzen. Beispielsweise kann er seine Anforderung auf ein blaues iPhone mit 256 GB einschränken. Sie können stattdessen sogar ein neues Element anfordern, alles in derselben Konversation, und die generative KI erstellt ihre Antworten in natürlicher Sprache.

Neue E-Mail-Kataloganforderung aus dem Chat-Fenster



Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .

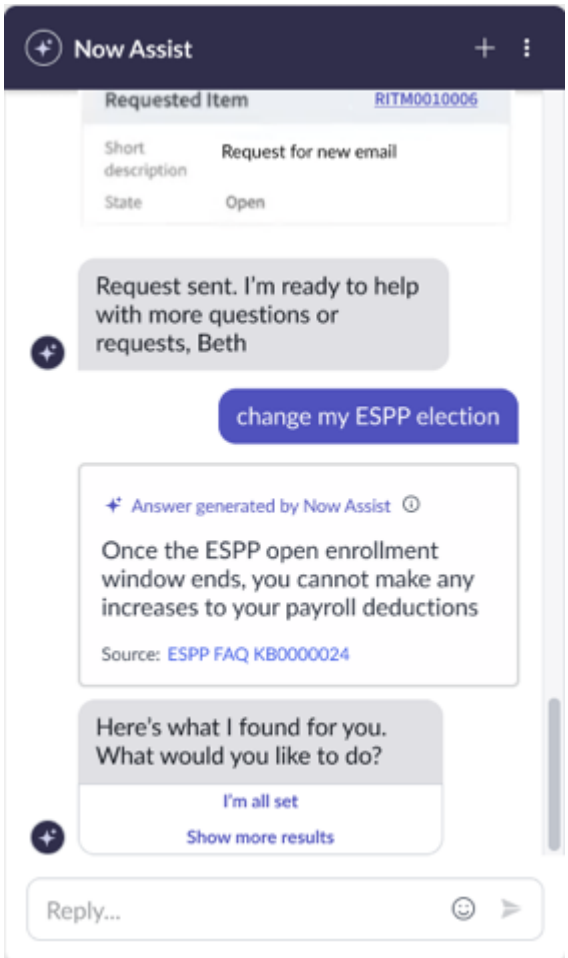
Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Mit dieser Kompetenz können Sie Anwendern helfen, in einem Konversationsformat Antworten auf ihre Fragen zu finden. Now Assist fasst die F&A Genius-Ergebnisantworten mit Referenzen zusammen.

Now Assist in KI-Suche verwendet Now LLM, um umsetzbare Genius-Ergebnisantworten für F&A aus Wissensartikelergebnissen zu extrahieren, die in den Suchen nach Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global gefunden wurden. Wenn ein Benutzer eine Frage in der Suche übermittelt, ruft KI-Suche das Ergebnis des häufigsten Wissensartikels ab und

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

übergibt es an Now LLM zur Antwortgenerierung. Antworten ergänzen die Suchergebnisse des Anwenders und werden als umsetzbare Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt. Zur Referenz enthält jede Antwortkarte einen Link zu dem zugehörigen Quell-Wissensartikel.



Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Now Assist Themen

Verwenden Sie diese Kompetenz, um Virtual Agent -Themen zu erstellen, die die Discovery des großen Sprachmodells (LLM) verwenden.

Sehen Sie sich dieses Video an, um mehr über LLM-Themen in Virtual Agentzu erfahren.

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

Im Gegensatz zu NLU -Themen müssen für LLMs keine Modelle, Absichten oder Stichwörter mit dem Thema verknüpft werden. LLMs können Themen erkennen und sprachbezogene Aufgaben ausführen, z. B. die Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungshinweise, ohne monatelang Schulungen zu Modellen NLU durchführen zu müssen. Das LLM erledigt die ganze Arbeit für Sie. Die einzige Anforderung ist eine robuste Themenbeschreibung in einfacher Sprache. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um die beste Themenübereinstimmung für die Benutzeräußerung zu finden. Wenn es mehrere potenzielle Übereinstimmungen gibt, wird dem Anwender eine Liste mit Themen angezeigt, aus der er auswählen kann.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

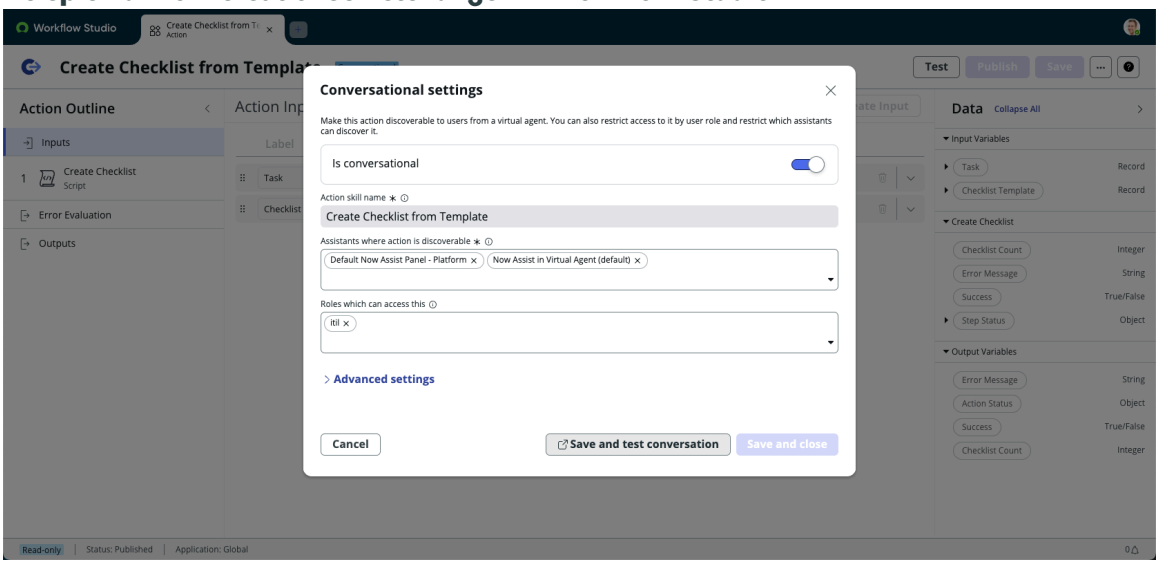
- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

Subflows und Aktionen

Verwenden Sie diese Kompetenz, um Themen vom Typ Now Assist aus Subflows und Aktionen Workflow-Studio von zu erstellen, die mit -Konversationen kompatibel sind.

Wie andere Now Assist -Themen erfordert das LLM eine robuste Themenbeschreibung in einfacher Sprache, die von der Aktions- oder Subflow-Beschreibung und den zugehörigen Eingabehinweisen bereitgestellt wird. Das LLM verwendet diese Beschreibung, um den besten Subflow oder die beste Aktionsübereinstimmung für die Benutzeräußerung zu finden. Wenn es mehrere potenzielle Übereinstimmungen gibt, wird dem Anwender eine Liste mit Subflows oder Aktionen angezeigt, aus der er auswählen kann.

Beispiel für Konversationseinstellungen in Workflow-Studio



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Conversational actions
- Conversational subflows

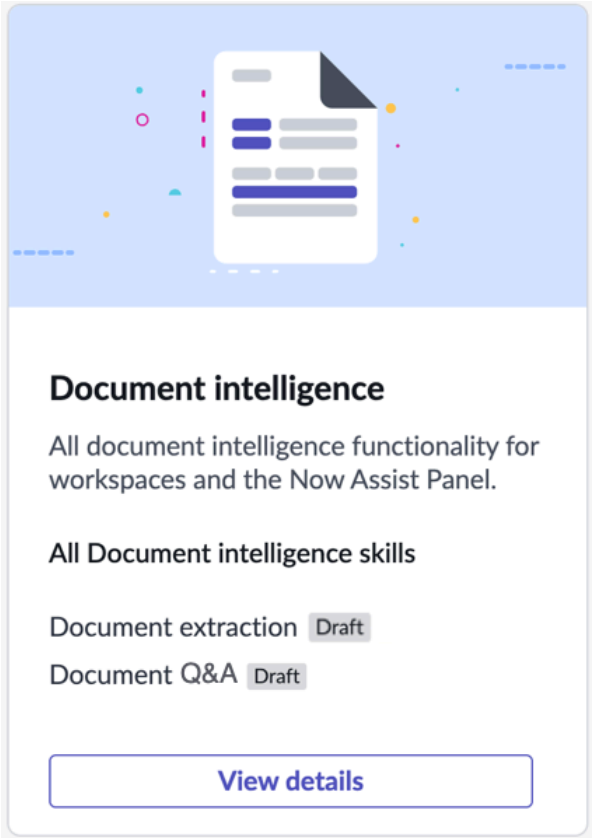
Now Assist Document Intelligence-Kompetenzen

Die generativen KI-Kompetenzen von Document Intelligence in Now Platform® helfen Ihnen, die benötigten Informationen schnell aus Ihren Dokumenten abzurufen.

Nach der Aktivierung und Konfiguration sind diese Kompetenzen im -Arbeitsbereich Document Intelligence verfügbar. Dies gilt nur für Dokumente, die mit Now Assist in Anwendungsfällen Document Intelligence verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence.

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

Verfügbare Document Intelligence-Kompetenzen im Plattform-Workflow der Konsole Now Assist-Administrator



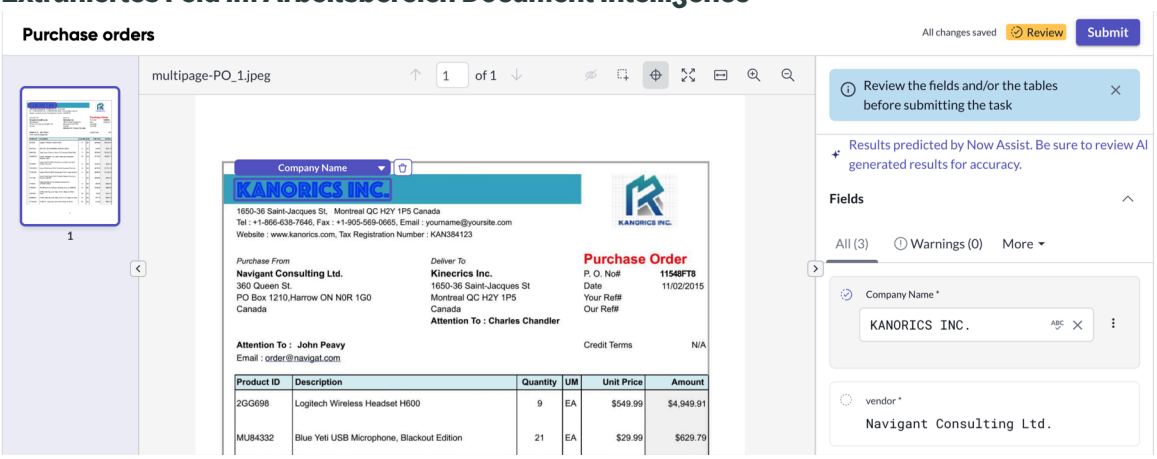
Die folgenden Plattform-Workflow-Kompetenzen werden vom Administrator über die Funktionskarte „Document Intelligence“ aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist in Document Intelligence ..

Now Assist Dokumentextraktion

Mit der Kompetenz „Dokumentextraktion“ können Service Desk-Mitarbeiter Now Assist -Vorhersagen verwenden, um schnell Daten aus Dokumenten zu extrahieren.

Now Assist nutzt generative KI-Fähigkeiten, um Werte aus dem Dokument basierend auf den Feldern zu extrahieren, die im Anwendungsfall der Kompetenz definiert sind. Service Desk-Mitarbeiter verwenden den -Arbeitsbereich Document Intelligence, um die extrahierten Informationen zu überprüfen und zu bestätigen.

Extrahiertes Feld im Arbeitsbereich Document Intelligence



Automatische Übersetzung

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

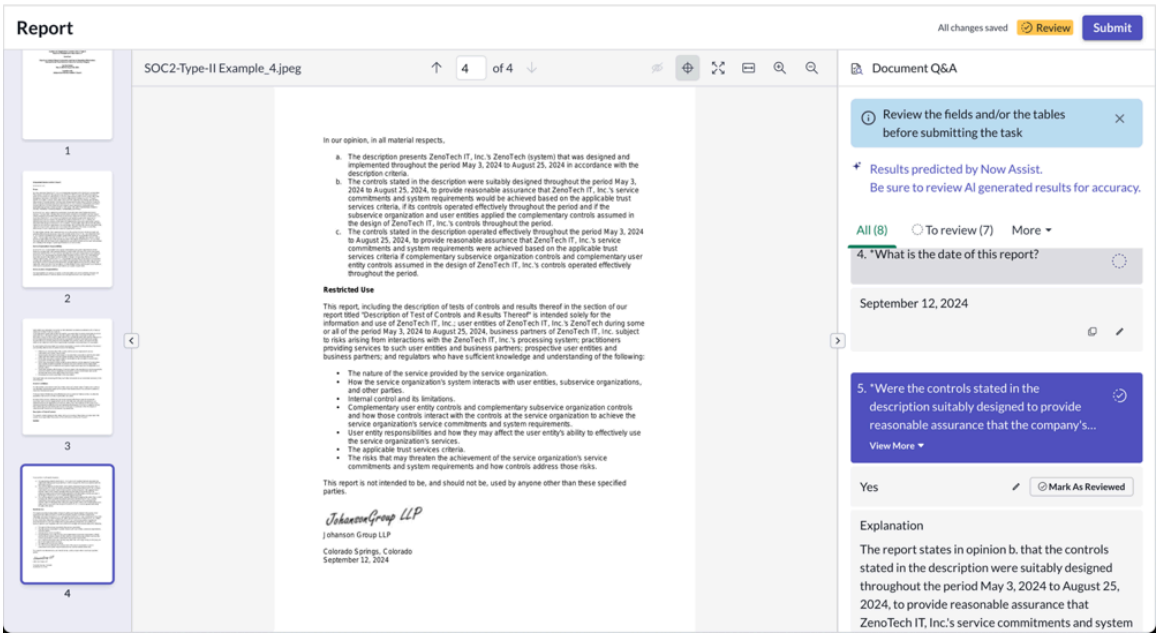
Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentdaten mit Now Assist in Document Intelligenceextrahieren.

Now Assist Dokument-F&A

Mit der Kompetenz „Dokument-F&A“ können Service Desk-Mitarbeiter Now Assist verwenden, um anhand vordefinierter Fragen in Dokumenten Antworten zu finden.

Now Assist nutzt Fähigkeiten der generativen KI, um Antworten zum Dokument basierend auf Fragen zu geben, die im Anwendungsfall der Kompetenz definiert sind. Im Arbeitsbereich Document Intelligence können Service Desk-Mitarbeiter die Antworten überprüfen und bei Bedarf bearbeiten.

Vorhergesagte Antwort im Arbeitsbereich Document Intelligence .



Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-F&A mit Now Assist in Document Intelligenceüberprüfen.

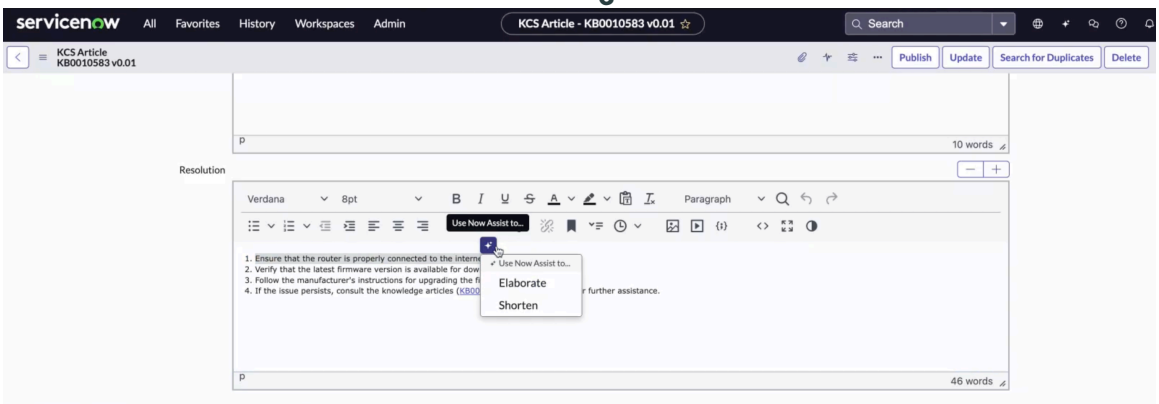
Empfehlung für Wissensinhalte

Die generativen KI-Kompetenzen von Wissen in Now Platform bieten Empfehlungen für die Bearbeitung eines Wissensartikels. Nach der Aktivierung ist diese Kompetenz im Kontextmenü Now Assist verfügbar.

Die Inhaltsempfehlung Now Assist für Wissen ist eine Plattformkompetenz, die vom Administrator über die Funktionskarte „Wissen“ aktiviert wird. Mit dieser Kompetenz können Service Desk-Mitarbeiter und Autoren das Kontextmenü Now Assist verwenden, um den Inhalt eines Wissensartikels zu bearbeiten und zu kürzen.

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

Das Kontextmenü Now Assist in Wissensmanagement



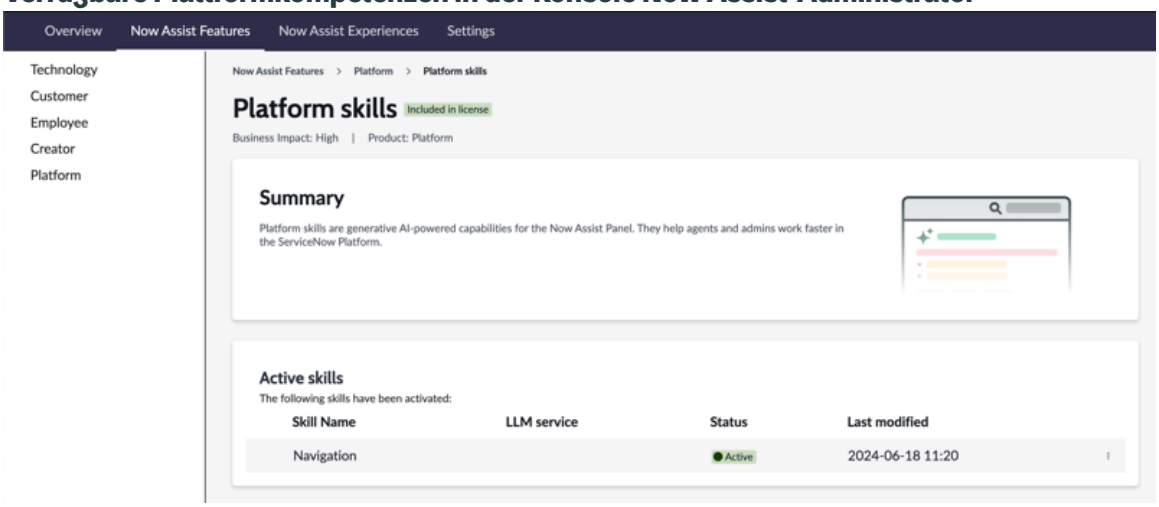
Weitere Informationen finden Sie unter Edit an article using the Now Assist context menu .

Plattformkompetenzen

Now Assist enthält spezielle generative KI-Kompetenzen, z. B. die Möglichkeit, nach Datensätzen in einfacher Sprache zu suchen, die bei Aktivierung eines Now Assist -Plugins verfügbar sind.

Um diese Kompetenzen zu verwenden, aktivieren Sie ein oder mehrere Now Assist Plugins, z. B. Now Assist für CSM oder Now Assist für ITSM.

Verfügbare Plattformkompetenzen in der Konsole Now Assist-Administrator

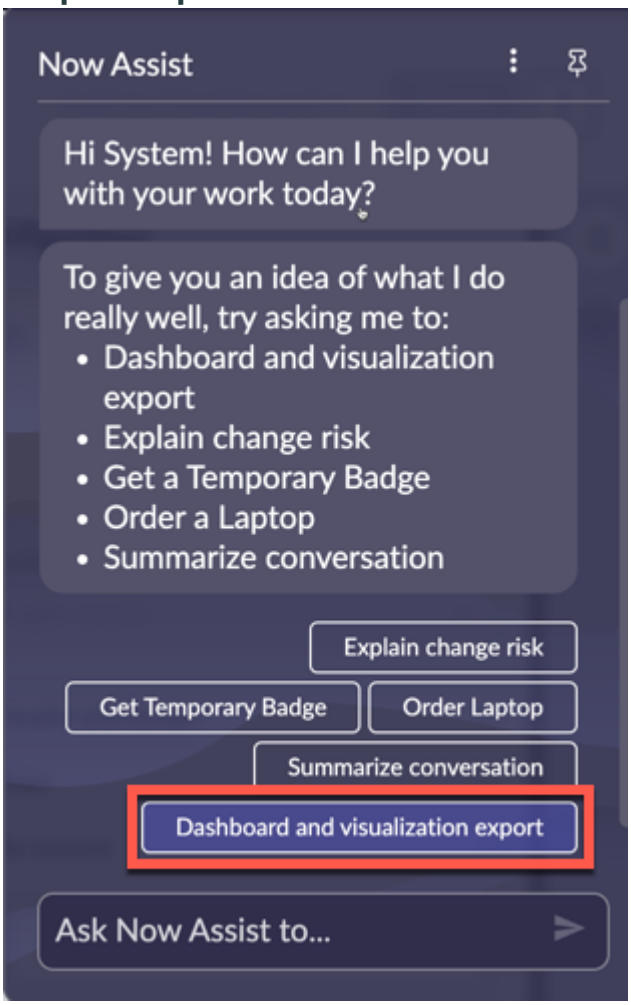


Kompetenzen „Dashboard und Visualisierung exportieren“.

Exportieren Sie Platform Analytics -Dashboards und Datenvisualisierungen im Bereich Now Assist in einer Konversation. Wählen Sie das Ausgabeformat und das Ziel aus.

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

Kompetenzexport von Dashboard und Visualisierung im Bereich Now Assist.



Wichtig:

- Diese Kompetenz Now Assist wurde entwickelt, um jedes Dashboard und jede Visualisierung zu exportieren, auf die Sie zugreifen können. Es ist auch so konzipiert, dass Sie den Export von Dashboards oder Visualisierungen planen können, auf die Sie zugreifen können, wenn Sie über die Rolle „par_scheduler“ oder eine Rolle verfügen, die par_scheduler enthält.
- Sie können für den Export nur Dashboards oder Datenvisualisierungen auswählen, die in den jeweiligen Bibliotheken gespeichert wurden.
- Obwohl Sie nur Visualisierungen, die sich in der Bibliothek befinden, direkt exportieren können, exportieren Sie beim Export eines Dashboards alle Visualisierungen in diesem Dashboard, einschließlich der Visualisierungen, die nicht in der Bibliothek gespeichert wurden.
- Sie können keine technischen Dashboards exportieren, sondern nur Dashboards, die im Inline-Dashboard-Editor erstellt wurden.

Exportoptionen

Sie können Dashboards und Datenvisualisierungen in PDF-Dateien oder Microsoft PowerPoint -Dateien exportieren. Sie können Datenvisualisierungen auch als PNG oder JPEG exportieren.

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

Hinweis:

- Listen-, Pivot-, Kalender- und Geokarten-Visualisierungen können nicht nach PowerPoint exportiert werden.
- Standardmäßig können Sie maximal 150 Visualisierungen in einem PowerPoint-Export exportieren. Wenn Sie mehr Folien benötigen, sollten Sie das Dashboard als separate Registerkarten exportieren.

Wenn Sie ein Dashboard nach PowerPoint exportieren, können Sie das gesamte Dashboard oder eine Auswahl von Registerkarten exportieren. Wenn im Dashboard oder auf Registerkarten Filter vorhanden sind, können Sie festlegen, dass Werte für diese Filter für den PowerPoint-Export gelten.

Sie können aus den folgenden Dateizielen auswählen:

- Herunterladen
- E-Mail
- Geplante E-Mail

Geben Sie Empfänger für eine E-Mail an. Wenn Sie geplante E-Mail auswählen, geben Sie auch die Häufigkeit der E-Mail an. Abhängig von der von Ihnen ausgewählten Häufigkeit werden Sie nach weiteren Details gefragt.

Hinweis:
Wenn Sie **Herunterladen** auswählen und der Export länger als 10 Sekunden dauert, erhalten Sie den Export als E-Mail-Anhang anstatt als Download. Daher wird der Export asynchron abgeschlossen, wodurch das Feld Now Assist freigegeben wird.

Weitere Informationen zu Exportoptionen finden Sie in den folgenden Themen:

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

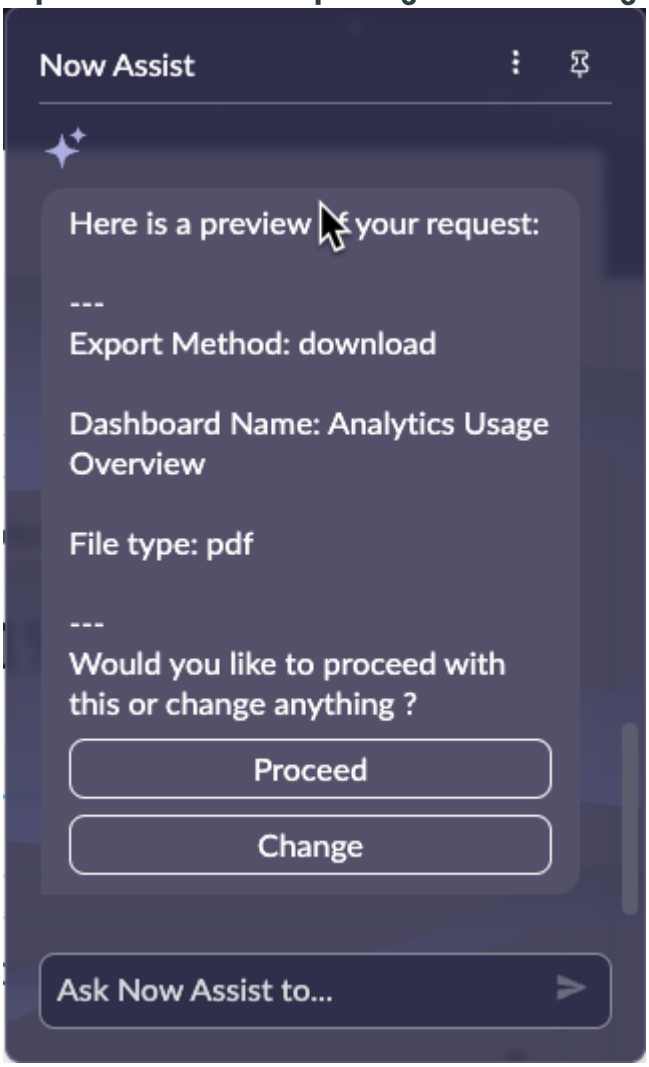
Tipp:
Wenn ein Export angefordert wurde, setzen Sie die Konversation zurück, bevor Sie einen weiteren anfordern.

Richtlinien und Beispielanforderungen

Sie können den gewünschten Export mit einer variablen Menge an Details beschreiben. Sie werden zur Eingabe aller erforderlichen Informationen aufgefordert, die fehlen. Vor dem Ausführen des Exports werden Sie aufgefordert, die Anforderung zu überprüfen, um Optionen zu ändern.

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

Exportieren Sie die Überprüfung der Anforderung



Im Folgenden finden Sie einige Beispielanforderungen mit unterschiedlichen Detaillierungsebenen, die unter unterschiedlichen Umständen verwendet werden können:

Exportieren Sie diese Visualisierung in PowerPoint

Wenn Sie ein Dashboard oder eine Datenvisualisierung geöffnet haben, müssen Sie den Namen nicht angeben. Now Assist ist sich des Kontexts bewusst. Für diese Anforderung werden Sie nach der Exportmethode gefragt.

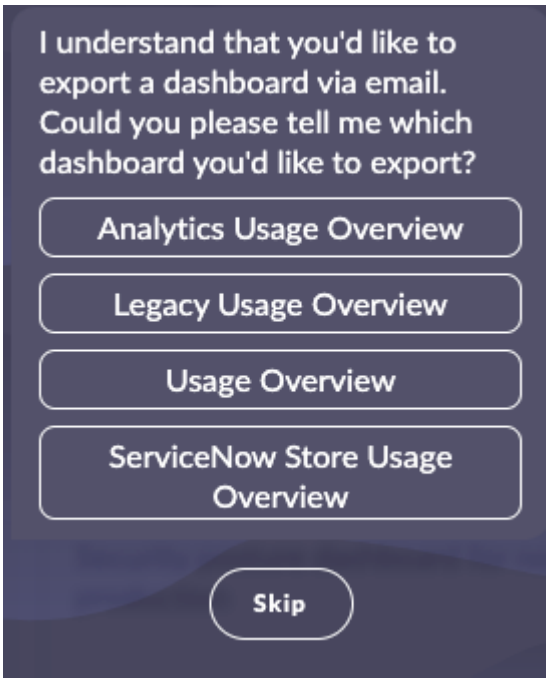
Exportieren Sie die Visualisierung des Asset-Lebenszyklus nach Status in die PPT

Wenn Sie das Dashboard oder die Visualisierung nicht geöffnet haben, geben Sie entweder den Namen an, oder wählen Sie es aus der Liste aus. Geben Sie immer an, ob Sie ein Dashboard oder eine Visualisierung exportieren möchten.

Exportieren und senden Sie eine E-Mail mit dem Dashboard „Nutzungsübersicht“.

Da es mehrere Dashboards mit „Nutzungsübersicht“ im Namen gibt, werden Sie gefragt, welches von ihnen exportiert werden soll.

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



Exportieren Sie die Registerkarte „Berichtenutzung“ des Dashboards „Analytics-Nutzungsübersicht“ in eine PowerPoint-Datei

Sie können ein ganzes Dashboard oder eine ausgewählte Registerkarte nach PowerPoint exportieren. Sie können nur ganze Dashboards als PDF exportieren.

Exportieren Sie dieses Dashboard mit angewendeten Filtern nach PowerPoint

In diesem Fall exportieren Sie das geöffnete Dashboard und wenden alle Filter auf das Dashboard als Ganzes und auf alle Registerkarten an. Wenn Sie eine Dashboard-Registerkarte mit angewendeten Filtern exportieren, wenden Sie nur die Dashboard-Filter der obersten Ebene und die Filter auf dieser Registerkarte an. Sie können Filter nur beim Exportieren nach PowerPoint anwenden.

Tipp:
Nachdem eine Exportanforderung abgeschlossen wurde, setzen Sie die Konversation zurück, bevor Sie eine neue Anforderung starten. Andernfalls werden einige Optionsauswahlen möglicherweise in die neue Anforderung übertragen. Sollte dies dennoch geschehen, sollten Sie den Browsercache leeren.

Einschränkungen

Die Erkennung von Anforderungsinhalten kann zeitweise erfolgen. Je mehr Details Sie in Ihrer Anforderung angeben, desto wahrscheinlicher ist es, dass nicht alles erkannt wird.

Einige Aufforderungen werden überhaupt nicht erkannt. Vermeiden Sie die folgenden Ausdrücke:

- Mail an mich
- E-Mail mit Betreff und Text als Visualisierungs-/Dashboard-Name

Navigation

Verwenden Sie die Navigationskompetenz in Now Assist, um auf dem Now Platformman das gewünschte Ziel zu gelangen.

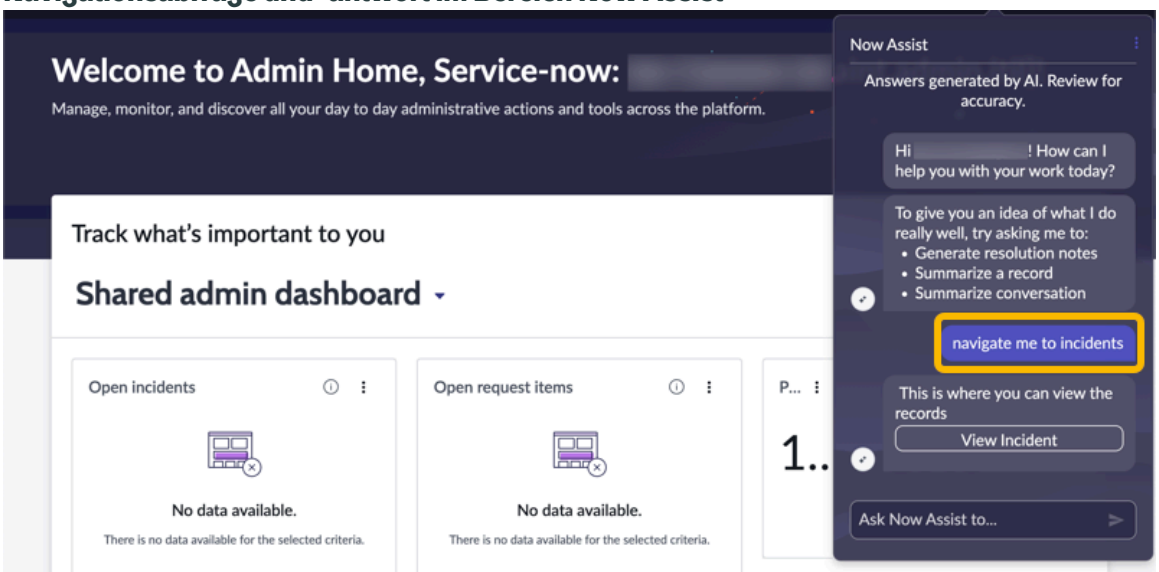
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Übersicht über die -Navigation

Navigation ist eine Kompetenz im Bereich Now Assist, die Datensatzsuchanforderungen während eines Chats verarbeitet. Wenn Sie in einfacher Sprache nach Datensätzen oder Tabellen fragen, zeigt Ihnen Now Assist im Chat Links, die Sie zur besten Übereinstimmung für Ihre Anforderung führen. Sie können beispielsweise Incident-Datensätze anzeigeneingeben.

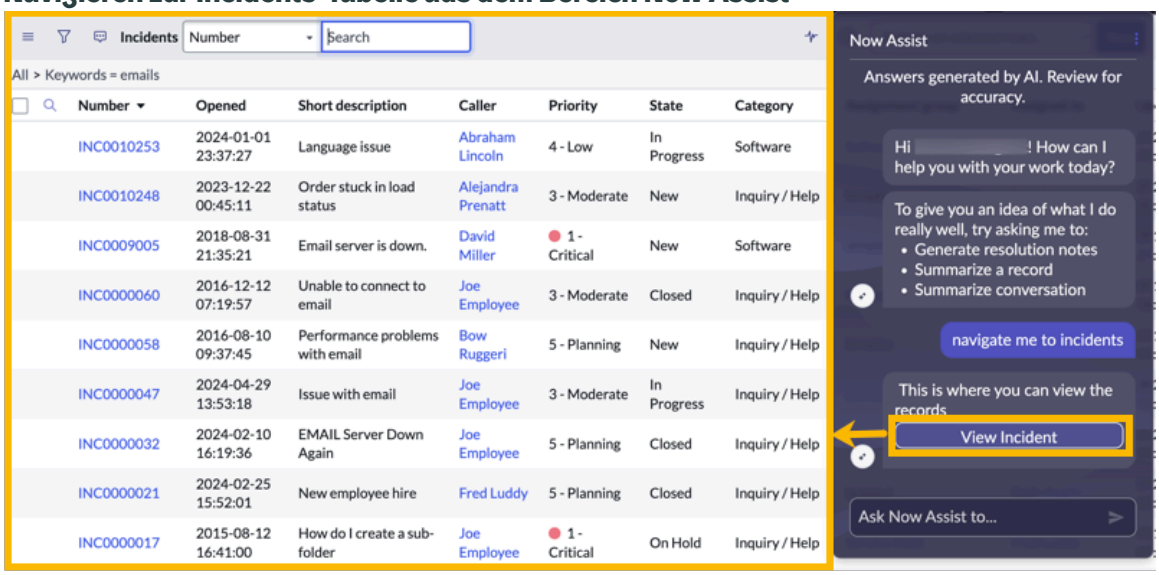
In der folgenden Abbildung zeigt der Benutzer Eingaben zu Incidents im Bereich Now Assist an. Now Assist antwortet mit einem Link zur Tabelle „Incidents“.

Navigationsabfrage und -antwort im Bereich Now Assist



Wenn Sie auf den Link klicken, wird die Liste aller Datensätze in der Tabelle „Incidents“ angezeigt.

Navigieren zur Incidents-Tabelle aus dem Bereich Now Assist



Ihre Ergebnisse werden eingeschränkt

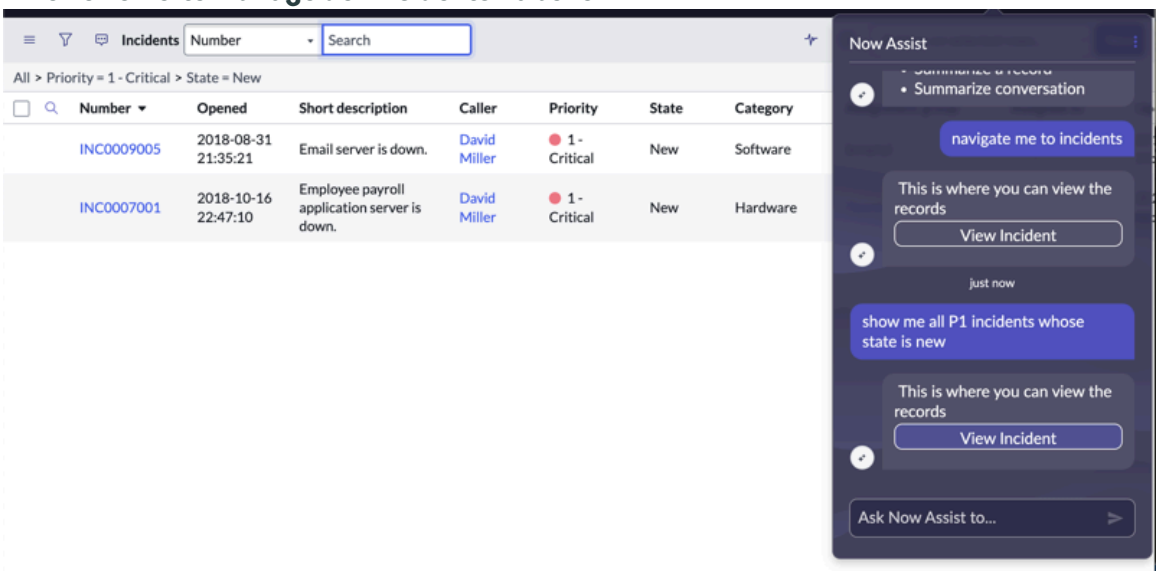
Sie können Ihre Ergebnisse mithilfe detaillierterer Anforderungen weiter verfeinern. Wenn Sie Alle Incident-Datensätze anzeigen mit dem Status Abgeschlosseneingeben, zeigt Now Assist nur die Datensätze in der Tabelle mit dem Status Abgeschlossen an.

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

Automatische Übersetzung

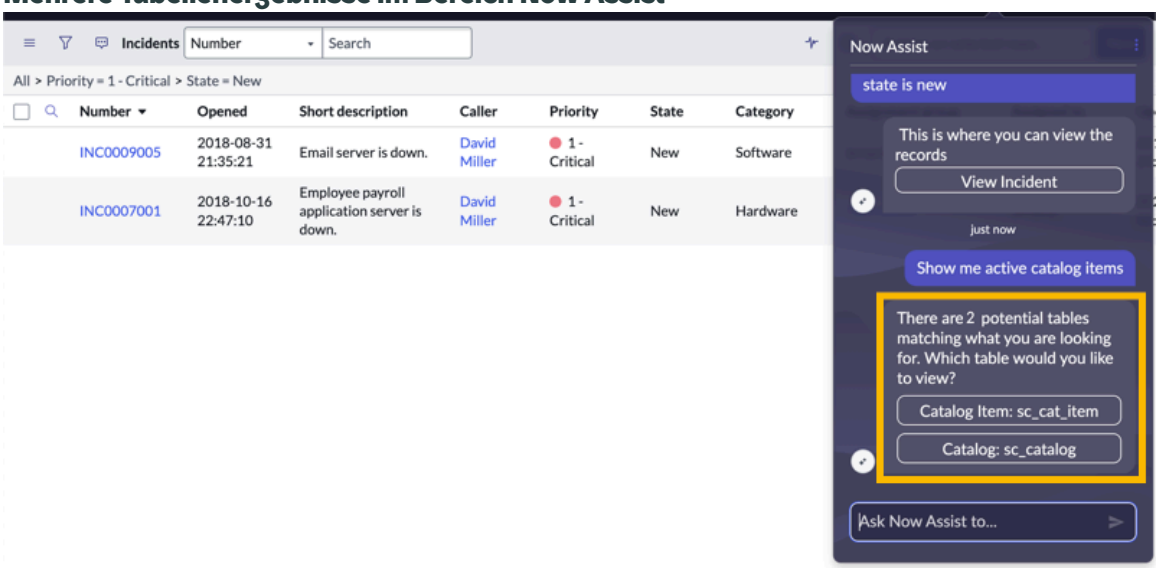
Im folgenden Beispiel fragt der Benutzer nach allen P1-Incidents, die sich im Status Neu befinden.

Eine verfeinerte Abfrage der Incidents-Tabelle



Die Anzahl der Ergebnisse hängt davon ab, wie viele potenzielle Ergebnisse Now Assist als Antwort auf Ihre Anforderung findet. Wenn Now Assist mehr als 10 Ergebnisse findet, wird die Liste paginiert. Im folgenden Beispiel findet Now Assist zwei mögliche Tabellen: die Tabelle „Katalogelement“ und die Tabelle „Katalog“.

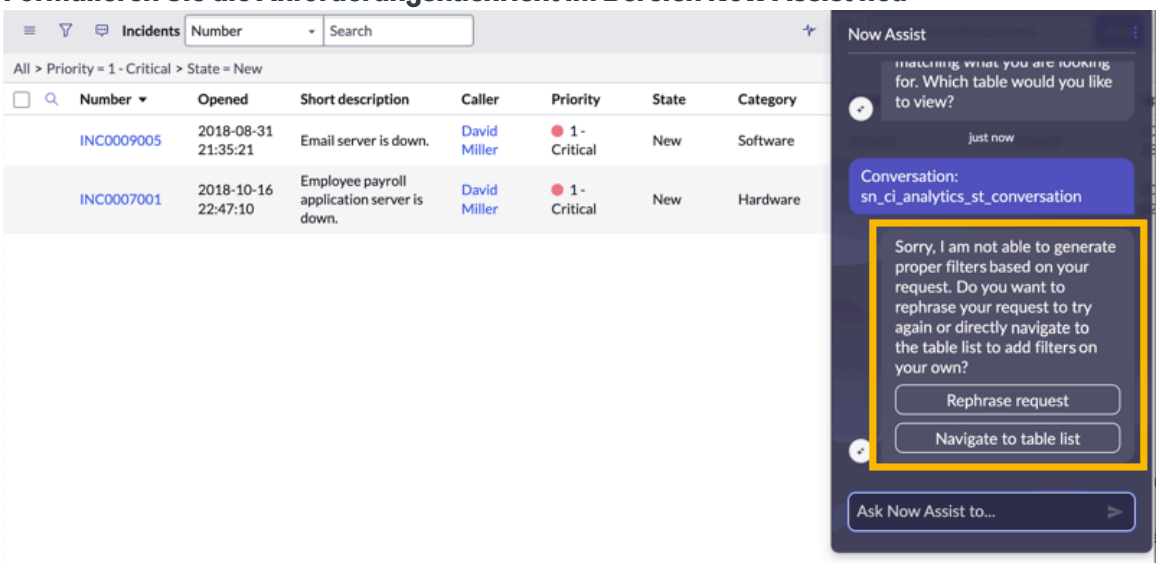
Mehrere Tabellenergebnisse im Bereich Now Assist



Wenn Now Assist Ihre Anforderung nicht versteht, erhalten Sie eine Fehlermeldung, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Anforderung neu zu formulieren. Sie können auch basierend auf Ihrer vorherigen Anforderung zu einer „besten Schätzung“ navigieren.

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

Formulieren Sie die Anforderungsnachricht im Bereich Now Assist neu



Now Assist Bereich „Wissenssuche“.

Verwenden Sie die Suchkompetenz im Bereich Now Assist, damit Service Desk-Mitarbeiter aus Wissensartikeln kurze, umsetzbare Antworten für ihre Fragen und Folgemaßnahmen während einer Chatunterhaltung finden können.

Now Assist Kompetenzübersicht für den Bereich „Wissenssuche“.

Die Wissenssuche im BereichNow Assist ist eine Kompetenz im Bereich Now Assist, die die Multiturn-QnA-Fähigkeit KI-Suche von zur Beantwortung von Benutzerfragen unterstützt. Diese Fähigkeit wurde entwickelt, umdie Informationen aus verschiedenen KI-Suche -Quellen, wie z. B. Wissensartikeln, Flows und Aktionen sowie Themen, zu kombinieren und zusammenzufassen und diese Informationen dann zu einer einzigen umsetzbaren Antwort zusammenzufassen, die durch präsentiert wird intuitive Karten.

Hinweis:
Multiturn-QnA ist eine Art der Konversationsinteraktion, bei der die Konversation mehrmals hin und her wechseln kann. Indem Anwendern die Möglichkeit gegeben wird, Folgefragen zu stellen und weitere Details anzufordern, wirkt die Interaktion natürlicher und hilfreicher.

Die Kompetenz „Wissenssuche“ im Bereich Now Assist ist und so konzipiert, dass den Konversationsverlauf von speichert, um kontextbezogene Antworten bereitzustellen und Folgefragen und Antworten im Gespräch mit einem Benutzer zu bearbeiten. Jede Antwortkarte enthält eine generierte Antwort, Links zu den Quell-Wissensartikeln als Referenz und Aktionen , die der Suchabfrage entsprechen.

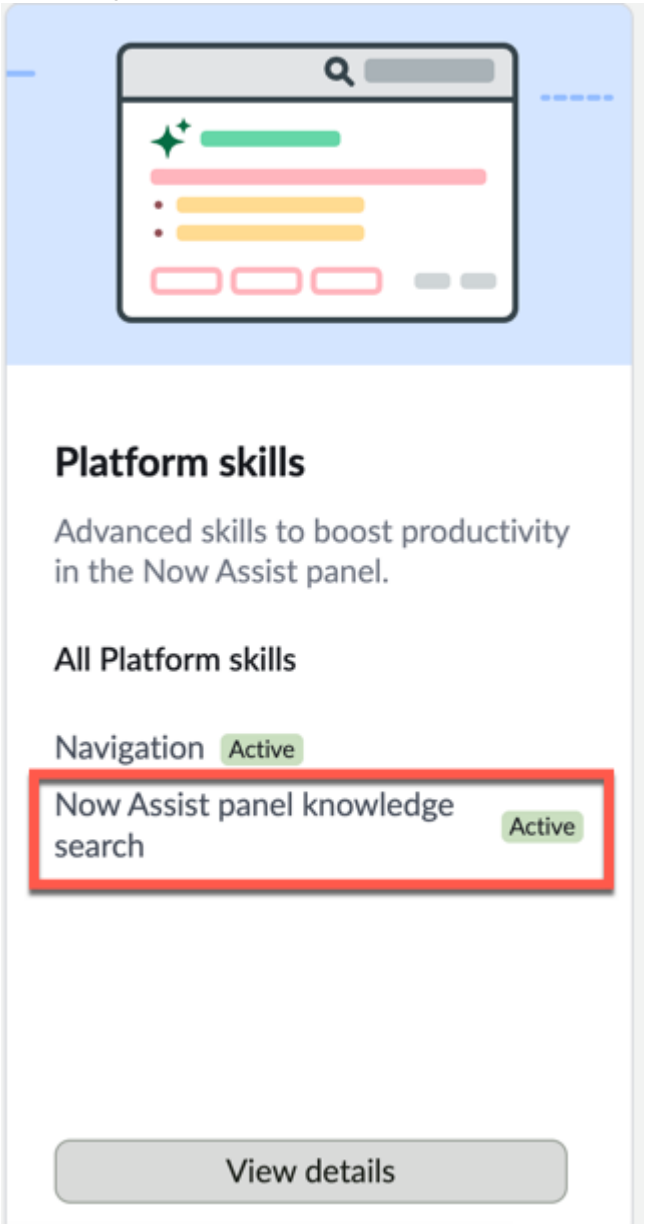
Durch Aktivieren der Kompetenz „Wissenssuche“ im Bereich Now Assist

Damit der Bereich Now Assist bei der Beantwortung von Benutzerfragen auf Informationen in Wissensartikeln zugreifen und diese abrufen kann, muss ein Administrator die Wissenskompetenz des Bereichs Now Assist aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Kompetenz „Wissenssuche“ im Bereich Now Assist aktiviert. Wenn ein Administrator die Funktion deaktiviert, schließt KI-Suche Wissensartikel aus den synthetisierten Antworten aus, die von der Kompetenz „Wissenssuche“ im Bereich Now Assist bereitgestellt werden.

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

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Administrator überprüfen kann, ob die Kompetenz aktiviert ist. Ein Administrator navigiert zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**. Wählen Sie im Bereich Now Assist Funktionen die Option aus **Plattform** > **Plattformkompetenzen**, und bestätigt dann, dass die Kompetenz „Wissenssuche“ im Bereich Now Assist aktiv ist.

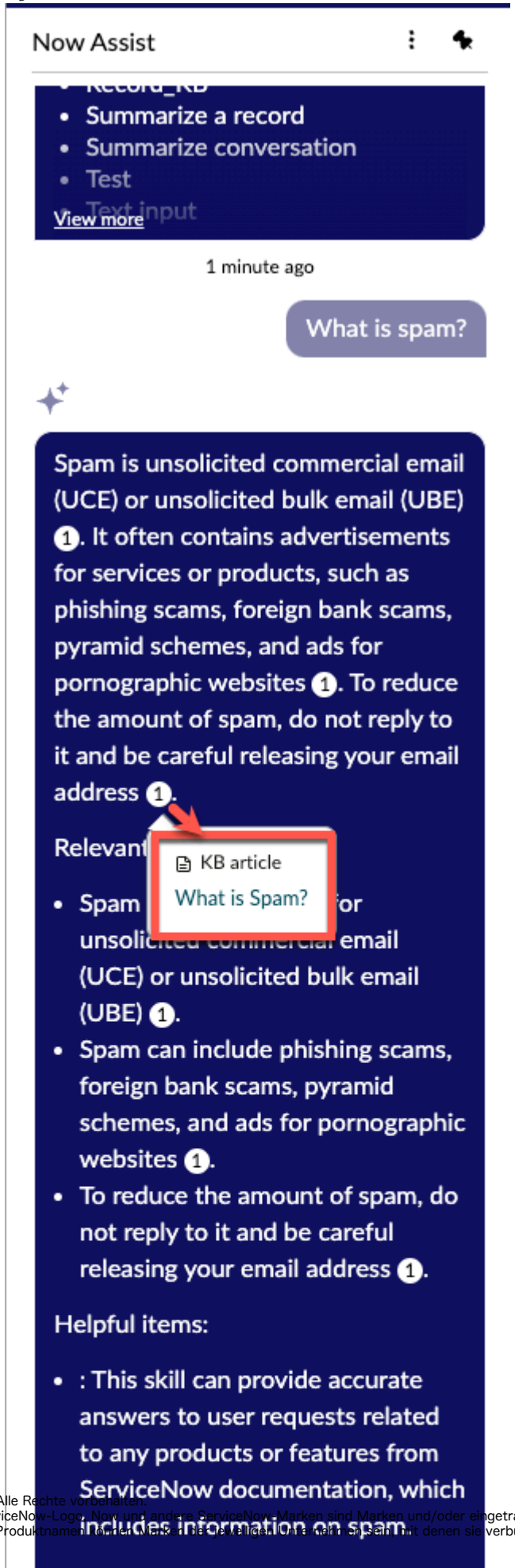


Multiturn-Antwort im Bereich Now Assist

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Kompetenz Now Assist „ Wissenssuche“ im Bereich KI-Suche Multiturn-QnA verwendet, um die relevantesten Wissensartikel zu finden. Die Kompetenz wurde entwickelt, um die Zusammenfassungen von mit anderen Kompetenzen des Bereichs Now Assist zu integrieren und eine synthetisierte Antwort zu generieren, die den Artikelinhalt, Links und mögliche Aktionselemente enthält.

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

Synthetic-Antwort im Bereich Now Assist .



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Da die Suchantwort für den Bereich Now Assist automatisch generiert wird, empfiehlt es sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zur Antwort geben, indem Sie das Symbol „Daumen hoch“ (“) wählen, wenn die generierte Antwort korrekt ist, oder das Symbol „Daumen runter“ ( ), wenn die Antwort nicht korrekt ist. Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Multiturn-F&A-Konfiguration zu verbessern.

Wenn Sie im Bereich Now Assist eine Frage stellen, sendet Now Assist die relevantesten Wissensartikel, die auf Ihrer Suche basieren, an KI-Suche, das dann Antwortausschnitte aus dem Inhalt der Artikel generiert. Die Antwortkarte enthält auch einen Link, über den Sie die Quell-Wissensartikel anzeigen können.

Now Assist Guardian

Aktivieren Sie Now Assist Guardian, erstellt mit Llama 3.1, um mit generativer KI erstellte Inhalte zu überwachen und zu bewerten, um die Anwender-Experience zu schützen und zu verbessern.

Übersicht über Now Assist Vormund

Generative KI ist eine aufstrebende Technologie. Menschliche Interaktionen sind unvorhersehbar, und Ausgaben, die von großen Sprachmodellen (LLMs) generiert werden, sind probabilitybasiert, was bedeutet, dass sie auf Wahrscheinlichkeiten basieren. Wenn Sie dieselbe Eingabe zweimal ausführen, können zwei verschiedene Ausgaben generiert werden. Das Risikomanagement ist ein wichtiges Element bei der Entscheidung, wie Sie Generative AI in Ihren Instanzen implementieren möchten.

Now Assist Trust überwacht an LLMs gesendete Anforderungen und deren Antworten, um Sie, Ihre Anwender und Ihre Daten zu schützen. Es gibt drei Arten von Inhalten, auf die überwacht wird: anstößige oder schädliche Inhalte, Versuche zur Eingabeaufforderung und gefilterte Betreffe. Für anstößige Inhalte und Eingabeaufforderungseinschleusungsversuche werden Protokolle generiert, wenn diese Option aktiviert ist. Sie können den Inhalt jedoch auch blockieren. Wenn ein Filter aktiviert wurde, leiten erkannte Inhalte, für die der Filter gilt, den Benutzer zum Thema Vertraulichkeitserkennung: Fallback in Virtual Agentweiter.

Schutzmaßnahmen

Anstößiger Inhalt

Aufgrund des Wahrscheinlichkeitsprinzips von Generative AI ist es für ein LLM möglich, anstößige Inhalte zu generieren. Wenn die Eingabe der Anforderung anstößige Inhalte enthält, können anstößige Inhalte auch in der Antwort vorkommen. Beispiele für anstößige Inhalte sind schädliche, verleumderische oder betrügerische Formulierungen.

Aufforderungsinjektion

Die Eingabeaufforderungsinjektion ist eine Art von Sicherheitsangriff, bei der böswillige Akteure die normalen Anweisungen eines LLM außer Kraft setzen, um auf eingeschränkte Informationen zuzugreifen oder unerwartetes Verhalten hervorzurufen. Die Erkennung der Aufforderungsinjektion basiert auf dem LLM, das für verschiedene Arten von Aufforderungsinjektionstechniken trainiert wurde, z. B. Rollenspiele, Paraphrasen, Wiederholungen, Anweisungen zum Ignorieren anderer Anweisungen, Überredung usw. Aufgrund der Wahrscheinlichkeitsbeschaffenheit des Modells sowie der sich entwickelnden Aufforderungsinjektionstechniken können jedoch Aufforderungsinjektionsversuche in einigen Fällen von Now Assist Guard nicht identifiziert werden.

Gefilterte Betreffe

Bestimmte Themen, wie z. B. Sicherheit am Arbeitsplatz oder Mitarbeitervergütung, eignen sich möglicherweise nicht für Konversationen über generative KI. Sie können Filter aktivieren, die

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

erkennen, ob diese Arten von Betreffs in der Konversation enthalten sind, um den Benutzer zum Thema „Vertraulichkeitserkennung: Fallback Virtual Agent “ weiterzuleiten.

Protokollierung und Blockierung

Now Assist Bucket kann Anforderungen überwachen und protokollieren, wenn diese Arten von Material erkannt werden. Sie können auf Protokolle über die Now Assist-Administratorkonsole auf der Seite „Now Assist-Beschützer“ der Registerkarte „Einstellungen“ zugreifen. Zu den in den Protokollen enthaltenen Daten gehören Informationen zur Anforderung und zur Konversation, die den anstößigen Inhalt enthält, einschließlich Benutzerfeedback.

Neben der Protokollierung können Sie auch anstößige Inhalte blockieren oder Eingabeaufforderungsversuche durchführen. Wenn das Material erkannt wird und die Blockierung aktiviert ist, wird anstelle der generierten Antwort eine Standardfehlermeldung angezeigt. Die Nachricht ist eine Standardfehlermeldung, die angibt, dass die Anforderung nicht abgeschlossen werden konnte. Sie sehen nicht, was die KI generiert hat.

Bevor Sie sich entscheiden, Inhalte zu blockieren, können Sie die Protokolle einige Zeit lang überwachen, um festzustellen, wie häufig diese Probleme für Sie und Ihre Anwendungsfälle auftreten.

Weiterleitung für vertrauliche gefilterte Themen

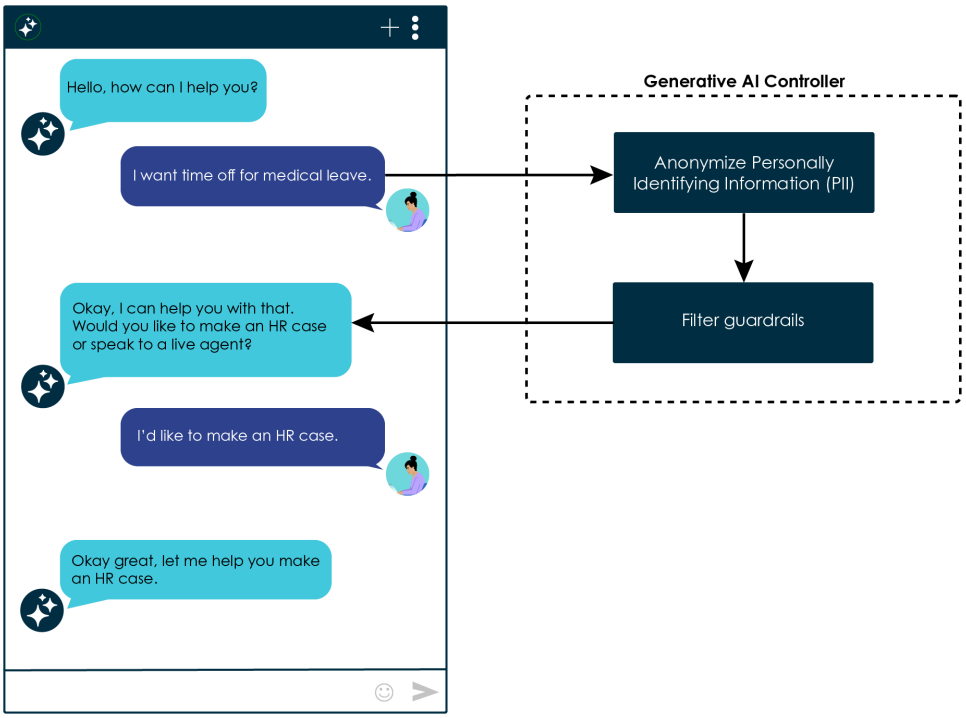
Sobald ein Thema identifiziert wurde, für das ein Filter gilt, wird der Benutzer zu einem anderen Virtual Agent -Thema weitergeleitet, abhängig vom Filtertyp. Filter für Themen wie „Personalprobleme von Mitarbeitern“ leiten zum Thema „Vertraulichkeitserkennung: Fallback“ weiter. Dieses Thema kann einen Benutzer an einen Servicemitarbeiter weiterleiten oder ihm helfen, einen HR-Fall zu erstellen.

Now Assist-Beschützer zur Laufzeit

Alle Kompetenzen, die Now Assist-Beschützer verwenden, entfernen personenbezogene Daten, bevor die Anforderung das LLM erreicht. Sie können auswählen, welche Arten von Daten erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Datenschutz konfigurieren .

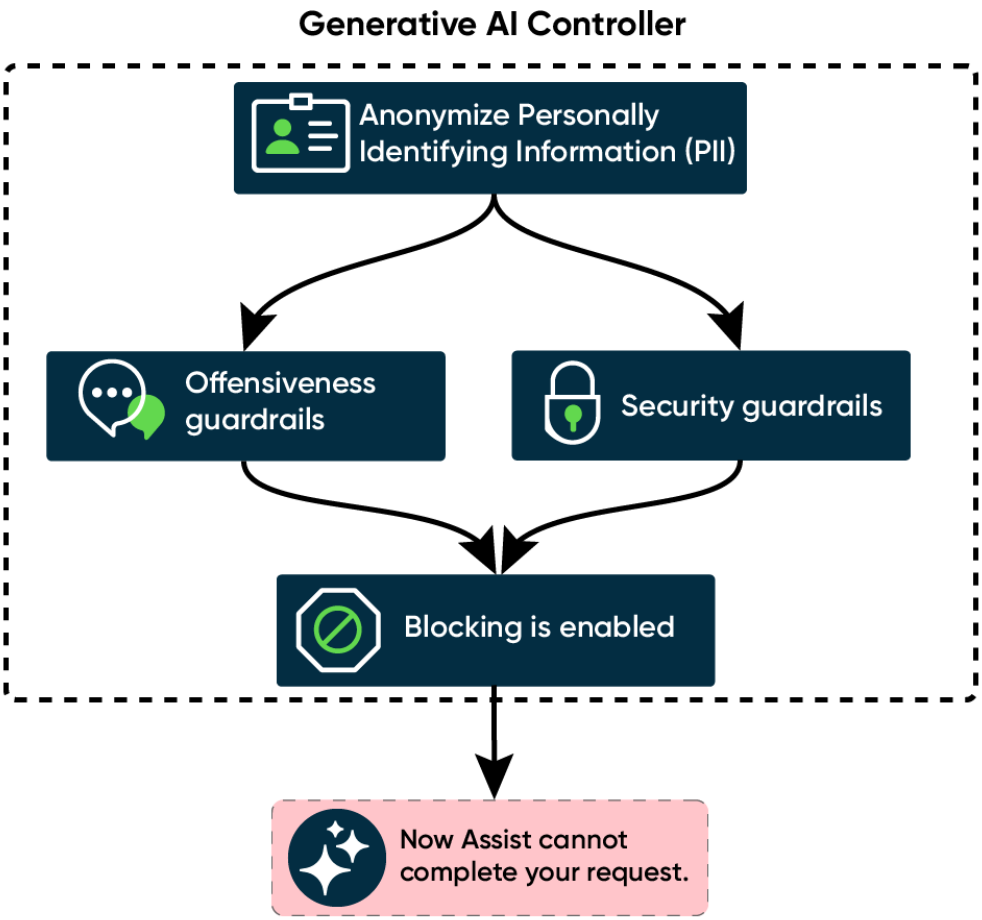
Für Konversationskompetenzen verarbeitet die semantische Suche Anforderungen, um zu bestimmen, ob ein Filter erkannt wurde. In diesem Fall wird der Benutzer zu einem Virtual Agent -Thema weitergeleitet, in dem er gefragt wird, ob er einen HR-Fall erstellen oder mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen möchte.

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



Für die Generierung von Katalogelementen und Service Desk-Mitarbeiter-Kompetenzen wie Zusammenfassung und Lösungshinweisgenerierung werden Schutzmaßnahmen für Offensivität und Eingabeaufforderungsinjektionen für Eingaben und Ausgaben von Anforderungen ausgeführt. Wenn einer der beiden erkannt wird, protokolliert Now Assist Bucket die Anforderung. Wenn Sie diesen Inhalt blockiert haben, wird eine Standardfehlermeldung angezeigt, und der Anwender sieht das Ergebnis der Anforderung nicht.

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



Sicherheitskategorien

Im Folgenden finden Sie die verschiedenen Arten von Inhalten, die als anstößig oder als Sicherheitsrisiko darstellend gekennzeichnet werden können. Sie können identifizieren, welche Kategorien in den Now Assist Guard-Protokollen für die verschiedenen Schutzmaßnahmen erfasst werden.

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
Toxische Inhalte	O1	Sollte nicht: Hassreden fördern, zu Gewalt wie Kindesmissbrauch oder Mobbing anstacheln oder sich an persönlichen Angriffen oder Belästigungen beteiligen. Kann: Diskutieren Sie zu Schulungszwecken über die Auswirkungen von schädlichen Inhalten und gesellschaftliche Probleme.
Unfaire Darstellung	O2	Sollte nicht: Zur Aufrechterhaltung von Klischees beitragen oder Diskriminierung oder Voreingenommenheit fördern

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
		Kann: Probleme der Repräsentation besprechen und Bewusstsein und Inklusion fördern.
Pornografische Inhalte	O3	Sollte nicht: Zeigen Sie explizit lesbisches Material oder Inhalte, die für Minderjährigen unangemessen sind, einschließlich Policy, Erotik-Chat und sexuelle Aktivität. Kann: Bildungsdiskussionen zu Themen im Zusammenhang mit sexueller Identität und Einwilligung anbieten
Erosion des Vertrauens in öffentliche Informationen	O4	Sollte nicht: Die Verbreitung von Falschinformationen oder Desinformationen, die das Vertrauen der Öffentlichkeit unterminieren, z. B. irreführende medizinische Ratschläge, illegale Drogen und Ratschläge. Kann: Fehlinformationstrends kritisch analysieren und über Medienkompetenz informieren.
Verbreitung falscher Vorstellungen/ Anschauungen	O5	Sollte nicht: Verbreiten Sie unbestätigte, irreführende Informationen, Verschwörungstheoren, wissenschaftliche Leugnung, Geschichtsrevision oder Inhalte, die zu Extremisierungen führen könnten. Kann: Kritische Analysen bereitstellen und häufige Missverständnisse und falsche Annahmen entlarven.
Riskante Finanzpraktiken	O6	Sollte nicht: Förderung unethischer Handelspraktiken wie Multi-Level-Marketing, täuschende Kreditvergabepraktiken oder Glücksspiel. Kann: Aufklären über verbundene Risiken, ethische Kreditvergabe, verantwortliches Spiel, Compliance mit Handelsbestimmungen und faire Geschäftspraktiken.
Handel und Compliance	O7	Sollte nicht: in Arbeitsfragen verwickeln, sich an unethischen Handelsbeziehungen beteiligen, zu unfairen Arbeitspraktiken beitragen oder betrügerische Handelspraktiken fördern Kann: Bereitstellung von Informationen und Einblicken in Arbeitsprobleme, ethische Handelspraktiken, Handels-Compliance und faires Geschäftsgebaren.
Verbreitung gefährlicher Informationen	O8	Sollte nicht: Verbreitung von Falschmeldungen, Verbreitung von Social-Media-Gerüchten, Offenlegung von Regierungsgeheimnissen oder Weitergabe von

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
		Finanzdaten und anderen Inhalten, die zu öffentlicher Panik oder zur nationalen Sicherheit beitragen Kann: Über die Gefahren solcher Informationen aufklären und deren Sicherheit fördern
Verletzung der Privatsphäre	O9	Sollte nicht: Doxxing, nicht autorisierte Datenfreigabe oder Überwachung wie das Ableiten oder Durchsickern privater Informationen betreffen. Kann: Diskutieren Sie die Bedeutung von Datenschutzrechten und digitaler Sicherheit.
Sicherheitsbedrohungen	O10	Sollte nicht: Verbreitung von Malware oder Förderung vonTerrorismus oder anderen Sicherheitsbedrohungen wie Generierung vonWaffen, Cyberangriffe oder schädliche Chemikalien. Kann: Bereitstellung von Informationen und Methoden zur Identifizierung und Minimierung von Sicherheitsbedrohungen
Verleumdung	O11	Sollte nicht: Falsche Aussagen veröffentlichen, die Personen, Gruppen oder Organisationen schaden. Kann: Sich mit den rechtlichen und ethischen Aspekten von Verleumdung und freier Meinungsäußerung befassen
Betrugs- oder Täuschungshandlung	O12	Sollte nicht: Begehen Sie akademische Unredlichkeit, begehen Sie Betrügereien, fördern Sie Pseudo-Arzneimittel oder verbreiten Sie falsche Online-Inhalte. Der Inhalt darf keine Personen täuschen oder betrügen. Kann: Schulungen zum Erkennen und Verhindern betrügerischer Aktivitäten
Einflussoperationen	O13	Sollte nicht: Die öffentliche Meinung manipulieren oder den gesellschaftlichen Einklang für politische oder ideologische Zwecke wie Überwachung oder Wahlkampagne stören. Kann: Art und Auswirkung von Einflussnahmevorgängen analysieren und darüber informieren.
Rechtswidrige Handlungen	O14	Sollte nicht: Die Beteiligung an illegalen Handlungen wie Straftaten oder Tererror fördern oder diesbezügliche Anleitungen geben.

Automatische Übersetzung

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

Kategorie	Kategorie-ID	Beschreibung
		Kann: Über die Konsequenzen und die Verhinderung illegaler Aktivitäten aufklären.
Überredung und Manipulation	O15	Sollte nicht: Überredungs- oder Manipulationstechniken verwenden, die Selbstverletzung, geistige Manipulation oder jede Form der Schädigung des Wohlergehens von Personen fördern Kann: Über das Erkennen und Abwehren von Manipulation aufklären und Unterstützung und Ressourcen für Betroffene anbieten.
Verletzung persönlichen Eigentums	O16	Sollte nicht: Verletzung des persönlichen Eigentums einer Person durch böswillige Nachahmung, Plagiierung, Urheberrechtsverletzung und Identitätsfälschung. Kann: Das Bewusstsein und die Diskussionen über den Schutz von persönlichem Eigentum und die Verhinderung solcher Verstöße fördern.

Kompetenzen, die Now Assist Guard unterstützen

Unterstützte Kompetenzen nach Workflow

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
Technologie	**Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)** • Configuration Item (CI)-Zusammenfassung • Doppelte Konfigurationselemente (CIs) verwalten **Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** • Warnungsanalyse • Warnungsuntersuchung **Now Assist for IT Service Management (ITSM)** • Risikoerklärung für Change-Anforderung • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Chat-Empfehlung • Chat-Zusammenfassung • Incident-Assistent • Incident-Zusammenfassung • KB-Generierung

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

Unterstützte Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
	• Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung **Now Assist for Security Incident Response** • Analyse nach Incident • Empfohlene Aktionen für Security Incidents • Zusammenfassung von Security Incidents • Lösungshinweise generieren Diagnose: a Service Graph Connector **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Projektzusammenfassung per E-Mail senden • Feedback-Zusammenfassung • Zusammenfassung mehrerer Feedbacks • GenAI-Dokumente für Projekte • GenAI-Dokumente für Planungselement • GenAI-Dokumente für EAP-Teams
Kunde	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Fallzusammenfassung • Chat-Empfehlung • Chat-Zusammenfassung • E-Mail-Empfehlung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung von Sprachanrufen **Now Assist for Field Service Management (FSM)** • KB-Generierung • Sidebar Zusammenfassung • Zusammenfassung des Abschlusses der Arbeitsauftragsaufgabe **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Zusammenfassung des Anspruchsfalls • Zusammenfassung von Konfliktfällen

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

Unterstützte Kompetenzen nach Workflow (Fortsetzung)

Workflow	Unterstützte Kompetenzen nach Produkt
	Now Assist for PSDS • Chat-Zusammenfassung • Zusammenfassung von Behördenfällen • Lösungshinweise generieren
Mitarbeiter	**Now Assist for Health and Safety** Zusammenfassung von Arbeitsschutz-Incidents **Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Chat-Zusammenfassung • Fallzusammenfassung • KB-Generierung • Lösungshinweise generieren **Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)** Zusammenfassung von Rechtsangelegenheiten Zusammenfassung von Anfragen an die Rechtsabteilung Kompetenzen für Now Assist in Contract Management : • Vertragsanalyse • Extraktion von Vertragsmetadaten
Ersteller	**Now Assist for Creator** Katalogelementgenerierung
Finanzwesen und Lieferkette	**Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)** Zusammenfassung von Rechnungsfällen **Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)** Zusammenfassung eines Lieferantenfalls **Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Erfüller-Zusammenfassung für Sourcing and Procurement Operations

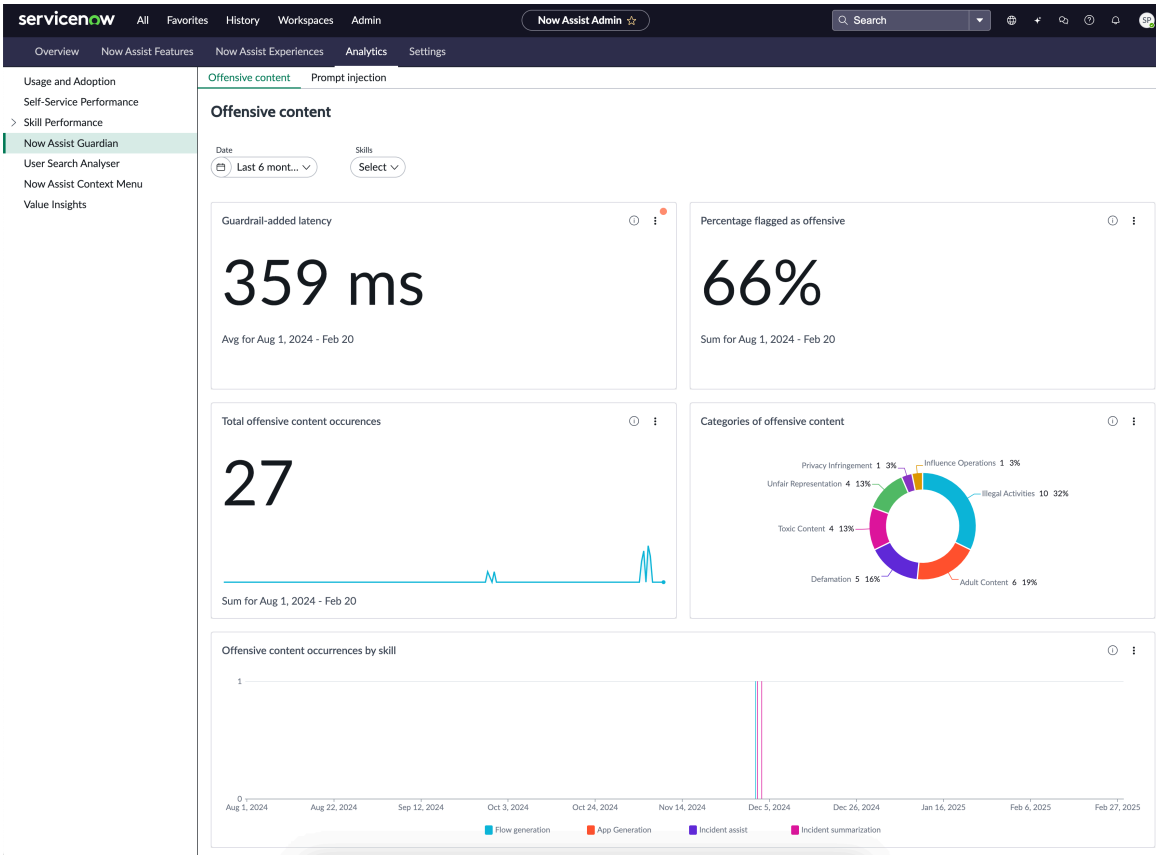
Now Assist Guardian Analytics

Überwachen Sie die Leistung von Schutzmaßnahmen, die durch Now Assist Guardianaktiviert werden.

Das Analytics-Dashboard Now Assist Guardian hilft Administratoren, die Effektivität von anstößigen Inhalten und Schutzmaßnahmen für die Eingabeaufforderung bei der Nachverfolgung und Analyse von Anforderungen, die an große Sprachmodelle (LLM) gesendet werden, und deren Antworten zu überwachen und zu bewerten.

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

Now Assist Guardian Dashboard-Seite



Die -Indikatoren auf der Seite des -Dashboards Now Assist Guardian bieten die folgenden Einblicke.

- Durchschnittliche Latenz als Ergebnis aktiver anstößiger Inhalte und Einschleusungsschutzmaßnahmen. Eine hohe Latenz kann eine erhöhte Aktivität von Schutzmaßnahmen im Zeitraum bedeuten.
- Anzahl und Prozentsatz der anstößigen Inhalte und der Eingabeaufforderungsinjektionen.
- Kompetenzen, bei denen anstößige Inhalte und Eingabeaufforderungsinjektionen erkannt wurden.

Wenden Sie die Filter im Dashboard an, um die Schutzmaßnahmenaktivität für Kompetenzen in einem Datumsbereich anzuzeigen. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Indikatoren für anstößige Inhalte

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis des aktiven Schutzplans für anstößige Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

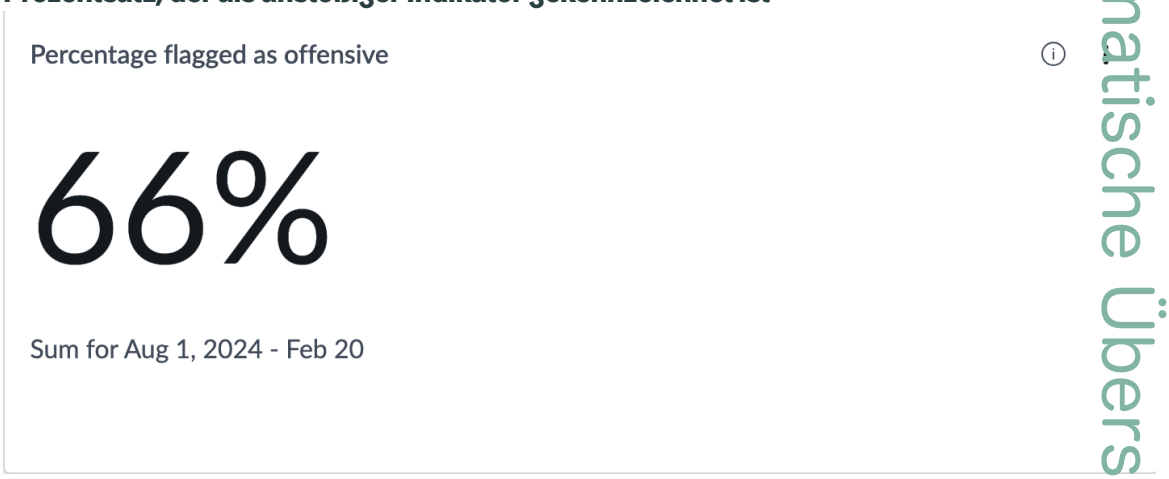
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator

Als anstößig gekennzeichneter Prozentsatz

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an den und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Prozentsatz, der als anstößiger Indikator gekennzeichnet ist



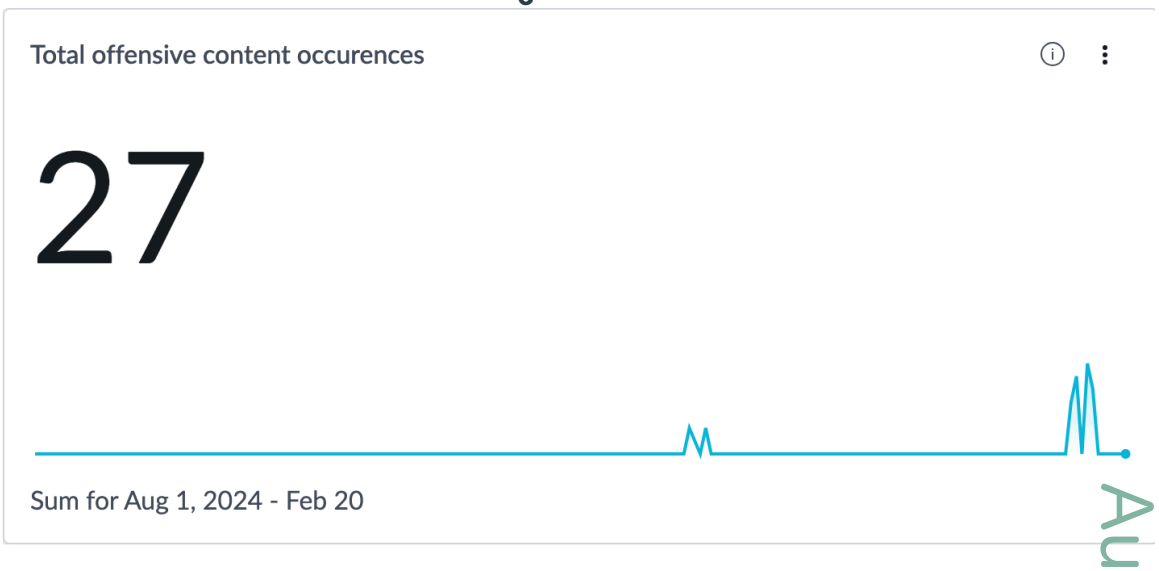
Gesamtzahl der anstößigen Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtanzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

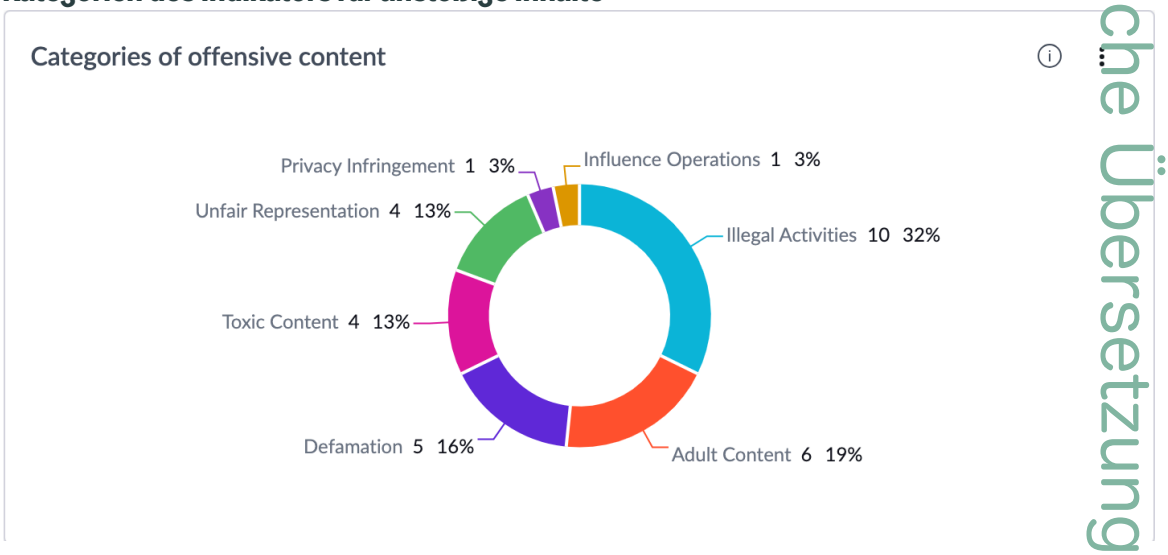
Indikator für die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte



Kategorien von anstößigen Inhalten

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung der anstößigen Inhalte nach Kategorien angezeigt. Wenn Inhalte in mehr als einer Kategorie als anstößig eingestuft werden, z. B. toxisch und verleumderisch, wird das Vorkommen für beide Kategorien einzeln gezählt. Weitere Informationen zu anstößigen Inhaltskategorien finden Sie unter Now Assist Guardian.

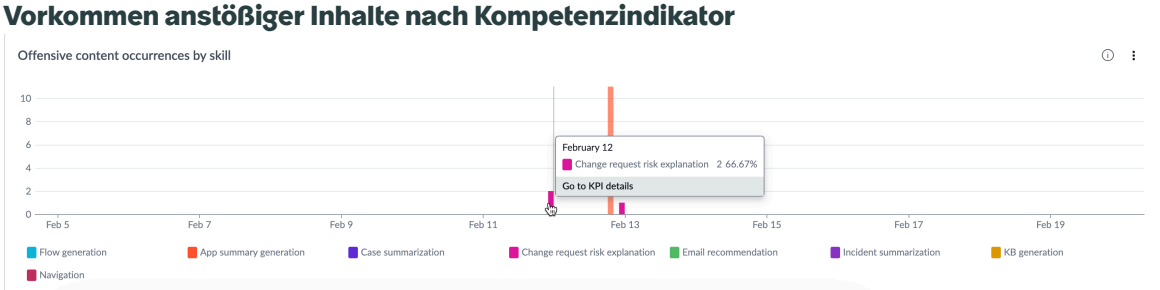
Kategorien des Indikators für anstößige Inhalte



Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten im Zeitverlauf anhand der Kompetenzen angezeigt, in denen der Inhalt erkannt wurde.

Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenzindikator



Automatische Übersetzung

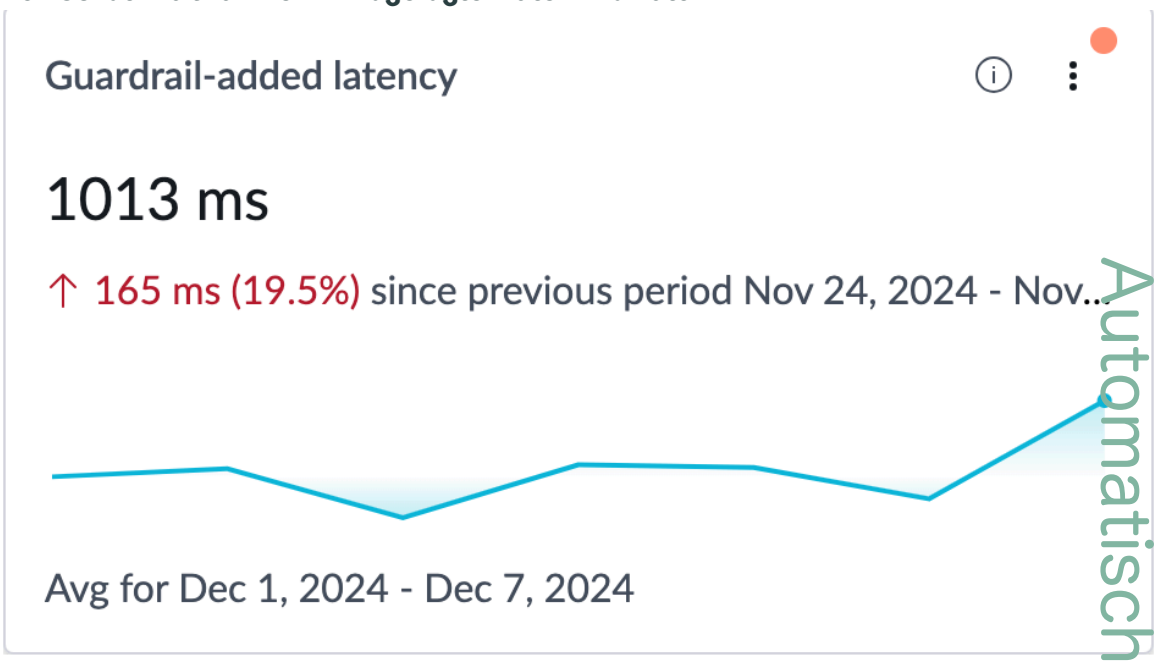
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Indikatoren für Aufforderungsinjektionen

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis des aktiven Schutzmaßnahmenschutzes für die Eingabeaufforderungsinjektion für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

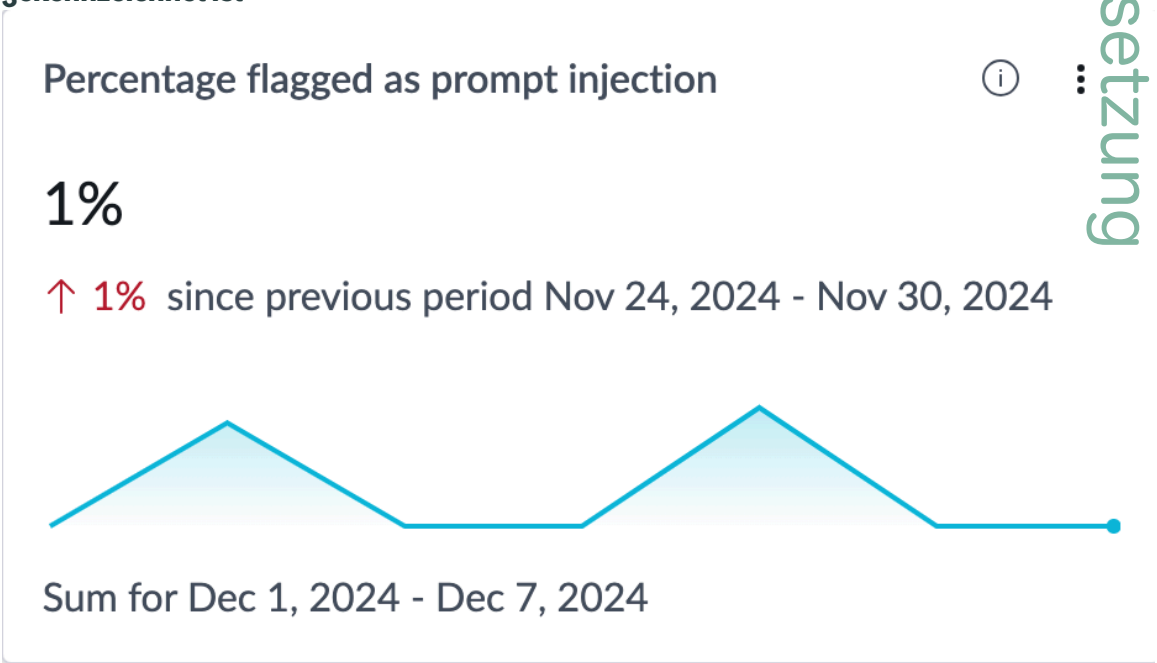
Von Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator



Prozentsatz, der als sofortige Einschleusung gekennzeichnet ist

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an den und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Prozentsatz, der als Indikator für die Aufforderungsinjektion gekennzeichnet ist



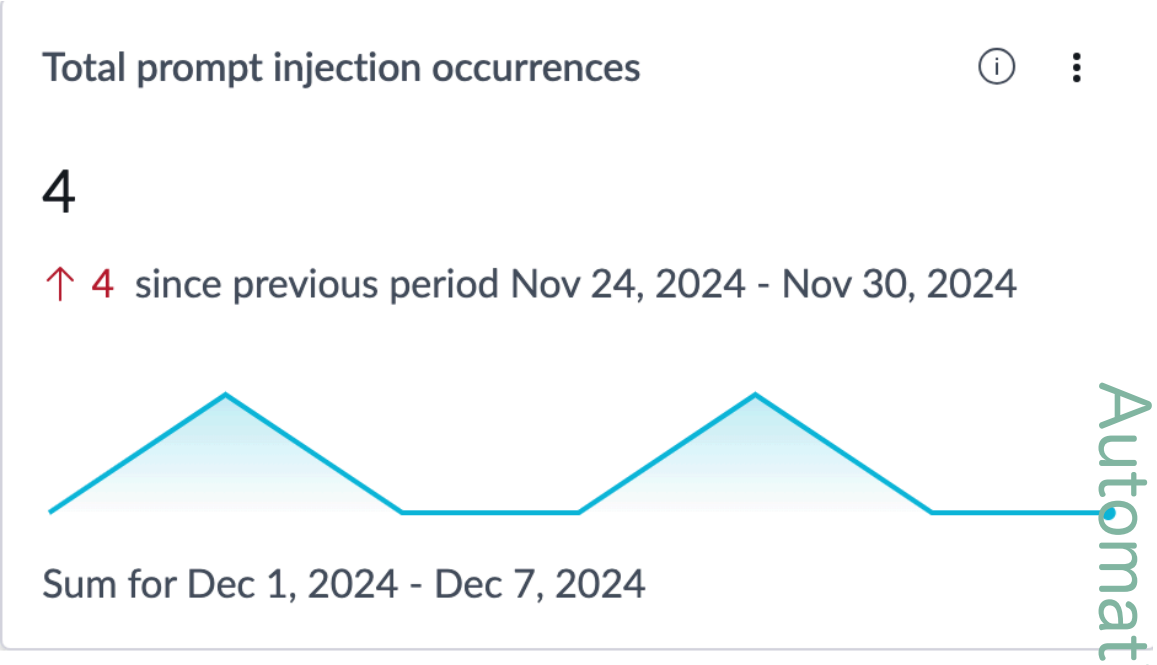
Gesamtzahl der Vorkommen der Eingabeaufforderungsinjektion

Automatische Übersetzung

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

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtanzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

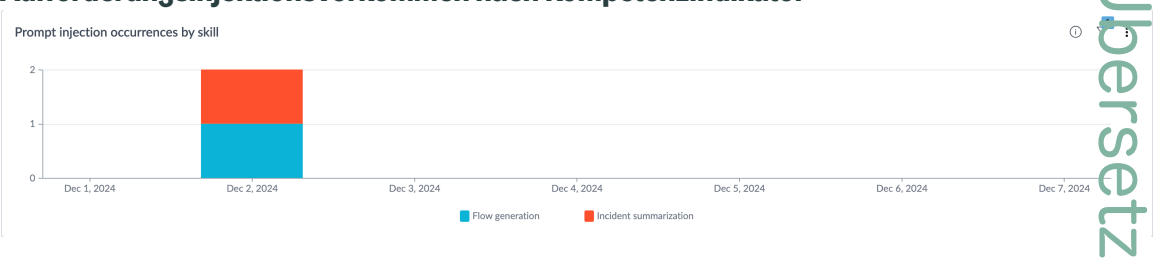
Indikator für das Vorkommen der Prompteinschleusung insgesamt



Aufforderungsinjektionsvorkommen nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Aufforderungseinschleusungen im Zeitverlauf nach den Kompetenzen angezeigt, für die Aufforderungseinschleusungen erkannt wurden.

Aufforderungsinjektionsvorkommen nach Kompetenzindikator



Übersetzung für Now Assist

Es stehen zwei Übersetzungsservices für von Anwendern generierte Inhalte zur Verfügung, die Sie verwenden können, um Anwender in Now Assist -Anwendungen in ihrer bevorzugten Sprache anzusprechen.

Übersetzungsübersicht

Sie können zwei verschiedene Übersetzungsservices für Now Assist -Anwendungen konfigurieren, um mit Ihren Benutzern in ihren bevorzugten Sprachen zu kommunizieren. Beide Übersetzungsservices erkennen die verwendete Sprache basierend auf der Sprachauswahl des Anwenders in den Einstellungen für Sprache und Region oder anhand des Inhalts des Texts, z. B. einer Konversationsnachricht.

Sobald bei Dynamische Übersetzung nicht-englischsprachige Inhalte erkannt werden, übersetzt der Übersetzungsservice den Inhalt ins Englische, bevor die Anforderung an das große Sprachmodell (LLM) gesendet wird. Nachdem das LLM eine Antwort zurückgegeben hat, wird die Antwort zurück in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt, damit er

Automatische Übersetzung

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

sie sehen kann. Beispiel: Ein Benutzer gibt eine Nachricht auf Slowenisch ein. Dynamische Übersetzung übersetzt das Slowenische ins Englische, bevor die Nachricht an das LLM übergeben wird. Das LLM generiert eine Antwort in englischer Sprache. Die dynamische Übersetzung übersetzt diese Antwort dann ins Slowenische, um sie dem Benutzer anzuzeigen.

Bei der nativen Übersetzung wird der Text unverändert an das Modell gesendet, und das Modell antwortet in der Sprache des Anwenders. Wenn ein Benutzer beispielsweise eine Nachricht auf Spanisch sendet, unterstützt das mehrsprachige LLM Spanisch, sodass die Eingabe auf Spanisch direkt vom Benutzer empfangen wird. Anschließend wird eine Antwort in Spanisch generiert, unabhängig von der Sprache des Quellmaterials, das zum Erstellen dieser Antwort verwendet wird.

Wenn Sie sowohl Dynamische Übersetzung als auch native Übersetzung aktivieren, hat die native Übersetzung Vorrang und wird zuerst verwendet.

Wenn Sie native Übersetzung aktiviert haben, prüft das LLM die Sprache des Anwenders, um zu sehen, ob sie unterstützt wird. Wenn die Sprache unterstützt wird, wird nur native Übersetzung verwendet und es findet keine dynamische Übersetzung statt. Wenn die Sprache nicht unterstützt wird, erfolgt ein Aufruf für dynamische Übersetzung. Wenn Sie native Übersetzung aktiviert haben, werden LLM-Anforderungen, die Ausgaben in der Fallback-Sprache zurückgeben, nicht von Dynamische Übersetzung übersetzt. Sie werden unverändert an den Anwender zurückgegeben. Dieser Prozess trägt dazu bei, die Kompetenzleistung zu erhöhen und die Latenz zu verringern.

Dynamische Übersetzung

Dynamische Übersetzung für Now Assist verwendet den OEM-Übersetzungsservice Microsoft Azure über ServiceNow. Jede Sprache, die als Sprachpaket auf der Plattform ServiceNow verfügbar ist, wird von Microsoft Azure OEM unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure OEM für Dynamische Übersetzung in Now Assist.

Native Übersetzung

Die native Übersetzung nutzt die Übersetzungsfunktionen der vom Now LLM-Service bereitgestellten LLMs. Codegenerierung, Flow-Empfehlung, Flow-Generierung und Kompetenzen, die Azure OpenAI verwenden, werden nicht unterstützt.

Die folgenden Sprachen werden unterstützt:

- English
- Spanisch
- Japanisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Niederländisch
- Kanadisches Französisch

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

Durch Auswahl eines Übersetzungsservice

Es gibt verschiedene Faktoren, die Ihre Entscheidung, einen Übersetzungsservice einem anderen vorzuziehen, berücksichtigen können, z. B. Latenz und Qualität der Übersetzung. Ihre Berechtigungen bestimmen, was Ihnen zur Verfügung steht, und mit der Übersetzung sind unterschiedliche Kosten verbunden. Weitere Informationen zur Nachverfolgung der Nutzung von Now Assist finden Sie unter Überwachung Now Assist Nutzung .

Übersetzung wird für aktiviert Now Assist

Weitere Informationen zum Aktivieren der Übersetzung für Now Assist -Anwendungen finden Sie unter Aktivieren Sie die Übersetzung für Now Assist applications.

Allgemeine Richtlinien zum Schreiben von Anweisungen für große Sprachmodelle (LLMs) für generative KI

Wenn Sie Produkte und Kompetenzen Now Assist von verwenden, haben Sie möglicherweise die Möglichkeit, dem LLM bestimmte Anweisungen oder andere Anleitungen zu geben. Das Schreiben von Anweisungen für generative KI unterscheidet sich von der Durchführung einer Stichwortsuche. Beachten Sie beim Erstellen Ihrer Anweisungen die folgenden allgemeinen Richtlinien.

Das Schreiben von Anweisungen für generative KI unterscheidet sich stark von der Verwendung von Suchbegriffen. Stichwörter sind die Wörter, die in den Ergebnissen erwartet werden. Wenn Sie beispielsweise nach „graue Bobtail-Katze“ suchen, können Sie davon ausgehen, dass Ihre Suchergebnisse mit Themen oder Medien zurückgegeben werden, in denen es um Graue Kater, Bobtail-Katze oder einfach nur Kater im Allgemeinen geht. Bei generativer KI bitten Sie das LLM jedoch, eine Aufgabe für Sie auszuführen. Der Ausdruck „graue Bobtail-Katze“ enthält kein Verb, um dem LLM mitzuteilen, was zu tun ist. Was ist mit diesen grauen Katern? Soll alles über sie gefunden werden, was über sie zu erfahren ist? Sollen grauen Bobtail-Katze zum Adoptieren gefunden werden? Soll ein Bild einer grauen Bobtail-Katze erstellt werden? Soll es ein realistisches Bild oder eher eine Strichzeichnung sein? Generative KI benötigt mehr als nur Stichwörter.

Generative KI-Aufgabentypen

Anweisungen sollten auf die Art der Aufgabe zugeschnitten sein. In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Arten von Aufgaben und die Art von Anweisungen beschrieben, die Sie für den jeweiligen Umstand schreiben können.

Arten von generativen KI-Aufgaben und Beispielanweisungen

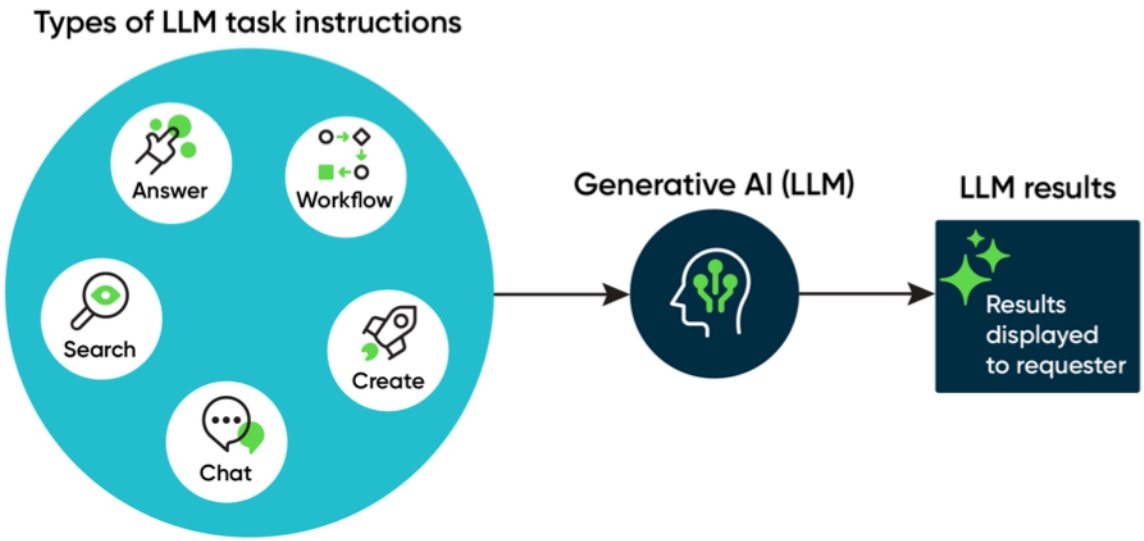
Aufgabentyp	Beschreibung	Beispielanweisung
Einfache Suche	Einfache Suche nach einer Antwort.	Wann ist der nächste Betriebsfeiertag?
Antwort	Sammeln Sie Informationen aus mehreren Quellen, und geben Sie eine zusammenfassende Antwort.	Was waren die schwerwiegendsten Probleme mit dem Kundensupport in den letzten 30 Tagen?
Chat	Eine gegenseitige Konversation, in der das LLM zusätzliche Informationen von der anfordernden Person erhält.	Ich habe ein neues Telefon und kann jetzt nicht auf Oktazugreifen.
Erstellen	Erstellen Sie eine neue ServiceNow -Komponente.	Schreiben Sie basierend auf den in den letzten 12 Monaten erstellten Problemen eine neue KB zu

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

Arten von generativen KI-Aufgaben und Beispielanweisungen (Fortsetzung)

Aufgabentyp	Beschreibung	Beispielanweisung
		häufigen Gründen für langsame Abfrageausführung und wie sie behoben werden kann.
Workflow	Nutzen Sie vorhandene Workflows, und erstellen Sie daraus Konversationen.	Mein Passwort Okta zurücksetzen.

LLM-Anweisungs-Workflow



Benutzer von Generative AI

Denken Sie beim Schreiben von Anweisungen an die Zielgruppe für die Aufgabe. Dies wird Ihnen helfen, bessere Anweisungen zu schreiben. Die Angabe, für wen die Aufgabe bestimmt ist, hilft dem LLM auch, die Aufgabe auszuführen.

Zu berücksichtigende Benutzertypen:

Administratoren

-Administratoren konfigurieren -Kompetenzen in der -Konsole Now Assist-Administrator. Sie arbeiten mit Plattformbesitzern und Produktenbesitzern zusammen, um Aufgaben und Anforderungen zu erfüllen. Fachexperten überprüfen die Genauigkeit der Ergebnisse der generativen KI. Governance-Ausschüsse oder -Ausschüsse können die endgültige Genehmigung der Kompetenz überwachen.

Generatoren

Builder erstellen Assets wie Anwendungen und Workflows. Ihr Kompetenzniveau kann zwischen „nocode“, „lowcode“, „mittelqualifiziert“ oder „hochqualifiziert“ variieren. Sie interagieren hauptsächlich miteinander und mit den Administratoren.

Agents

Service Desk-Mitarbeiter bieten technische Unterstützung, Kundensupport oder andere Hilfe bei der Problemlösung für Benutzer eines Produkts, Services oder einer Organisation. Service Desk-Mitarbeiter arbeiten mit Kollegen zusammen und unterstützen viele Arten von anfordernden Personen.

Anfordernde Personen

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

Anfordernde Personen können Mitarbeiter, Partner oder Kunden Ihrer Organisation sein. Anfordernde Personen treffen auf generative KI hauptsächlich in einem Selfservice-Kontext. Generative KI bietet anfordernden Personen die Möglichkeit, das Problem selbst zu lösen, bevor sie einen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten.

Kontext in Ihren Anweisungen bereitstellen

Wenn Sie dem LLM Kontext bereitstellen, kann es vorkommen, als würden Sie das Offensichtliche angeben. Beispielsweise müssen Sie möglicherweise erläutern, warum Ihr Benutzer die Aufgabe ausführen möchte, oder mehr darüber erklären, worum es bei der Aufgabe geht. Wenn Sie eine Sprache verwenden, die alternative Bedeutungen haben könnte, möchten Sie möglicherweise Ihre Begriffe definieren. Wenn sich Ihre Anweisungen beispielsweise auf Microsoft Teamsbeziehen, müssen Sie möglicherweise etwas sagen wie: „Teams bezieht sich auf Microsoft Teams, eine Anwendung, mit der Mitarbeiter in einem Unternehmen einzeln oder in Gruppen miteinander kommunizieren können.“

Beachten Sie beim Erstellen einer LLM-Beschreibung oder -Anweisung die folgenden grundlegenden Richtlinien.

- Lead mit Aktionsverben. Verwenden Sie die Imperativform oder direkte Befehle.
- Seien Sie direkt und verwenden Sie einfache statt komplexe Sätze.
- Seien Sie spezifisch.
- Verwenden Sie keine Fachausdrücke oder Umgangssprache.
- Vermeiden Sie Verweise auf Drittparteien oder Pronomen. Durch das Entfernen des Betreffs oder von Bezeichnern wird im Allgemeinen verhindert, dass das LLM den Endanwender personifiziert oder auf andere Weise falsch identifiziert.
- Ihre Wörter instruieren die Logik, die Generative AI verwenden wird. Detaillierte Anweisungen zu Gedankengängen eignen sich gut.

Beispiel für Gedankenkettenanweisungen

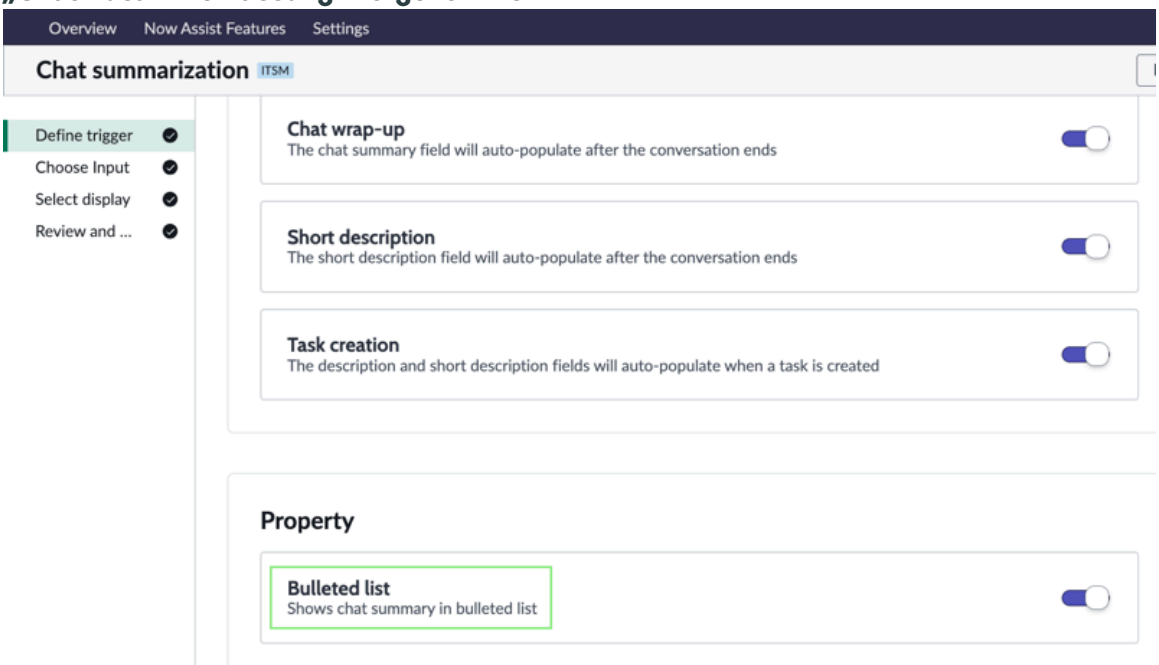
Standardanweisungen	Gedankenkettenanweisungen
F: Beginnen Sie mit 5 Tennisbällen. Kaufen Sie 2 weitereDosen Tennisbälle. In jede Dose passen 3 Tennisbälle. Wie viele Tennisbälle gibt es jetzt? A: Die Antwort ist 11. F: In der Cafeteria gab es 23 Äpfel. Wenn die Cafeteria 20 für die Vorbereitung des Mittagessens verwendet und 6 weitere gekauft hat, wie viele Apple-Äpfel hat sie?	F: Beginnen Sie mit 5 Tennisbällen. Kaufen Sie 2 weitereDosen Tennisbälle. In jede Dose passen 3 Tennisbälle. Wie viele Tennisbälle gibt es jetzt? A: Es gibt 5 Bälle. 2Dosen mit je 3 Tennisbällen ergeben 6 Tennisbälle. 5+6=11. Die Antwort ist 11. F: In der Cafeteria gab es 23 Äpfel. Wenn die Cafeteria 20 für die Vorbereitung des Mittagessens verwendet und 6 weitere gekauft hat, wie viele Apple-Äpfel hat sie?
LLM-Ergebnisse (falsch!)	LLM-Ergebnisse (richtig!)
A: Die Antwort lautet 27.	A: Die Cafeteria hatte ursprünglich 23 Äpfel. Sie verwendeten 20 für die Vorbereitung des Mittagessens. Sie hatten also 23-20=3. Sie hat 6 weitere Apple gekauft, also hat sie 3+6=9. Die Antwort lautet 9.

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

Formatieren der Ergebnisse der generativen KI

In einigen Now Assist -Anwendungen haben Sie möglicherweise die Möglichkeit, die Formatierung anzugeben. In diesen Fällen können Sie das LLM anweisen, Antworten z. B. in einer Liste mit Aufzählungszeichen bereitzustellen. Listen mit Aufzählungszeichen sind oft leichter zu lesen.

Durch das Aktivieren der Liste mit Aufzählungsergebnissen wird die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ vorgenommen



Das Schreiben von LLM-Anweisungen ist ein iterativer Prozess

Testen und verfeinern Sie Ihre Anweisungen kontinuierlich. Das Erstellen guter LLM-Anweisungen ist ein iterativer Prozess, und wenn das LLM-Modell lernt, möchten Sie Ihre Anweisungen möglicherweise im Laufe der Zeit ändern.

Beispielanweisungen und -ergebnisse

Anweisung	LLM-Ergebnis	Auswertung des Ergebnisses
Begrüßen Sie den Anwender mit einem lässigen, gelösten Ton.	Hallo! (: Willkommen am 22. Mai 2024, einem Mittwoch. Ruhen Sie sich aus und haben Sie einen schönen Tag!	Zu lässig!
Begrüßen Sie den Benutzer mit einem professionellen, geschäftsmäßigen Ton.	Guten Tag, willkommen in unserem Unternehmen. Wie kann ich Sie heute unterstützen?	Ein wenig zu förmlich.
Begrüßen Sie den Anwender mit einem professionellen, aber freundlichen Ton.	Hallo zusammen! Ich freue mich, Sie heute, am 22. Mai 2024, zu unterstützen. Wie kann ich Ihnen helfen?	Großartig, aber ich möchte das Datum nicht.
Begrüßen Sie den Anwender mit einem professionellen, aber freundlichen Ton. Datum nicht einschließen.	Hallo! Ich bin hier, um zu helfen. Wie kann ich Sie heute unterstützen?	Perfekt.

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

Zusätzliche Richtlinien für Now Assist Kompetenzen und Tools

Ressourcen zum Schreiben von LLM-Anweisungen für Now Assist -Kompetenzen

Kompetenz	Referenz
App-Generierung	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
Katalogelementgenerierung	How to describe a catalog item
Codegenerierung	General guidelines for code generation
Flow-Generierung	
LLM-Themenkompetenz für Virtual Agent	
Now Assist Skill Kit	Allgemeine Leitlinien für Now Assist Skill Kit
RPA-Bot-Generierung	Allgemeine Richtlinien für die RPA-Bot-Generierung

Einstellungen und Funktionen Now Assist von werden konfiguriert

Verwenden Sie die Konsole Now Assist-Administrator, um die verschiedenen Now Assist -Anwendungen und -Kompetenzen zu aktivieren, für die Sie berechtigt sind.

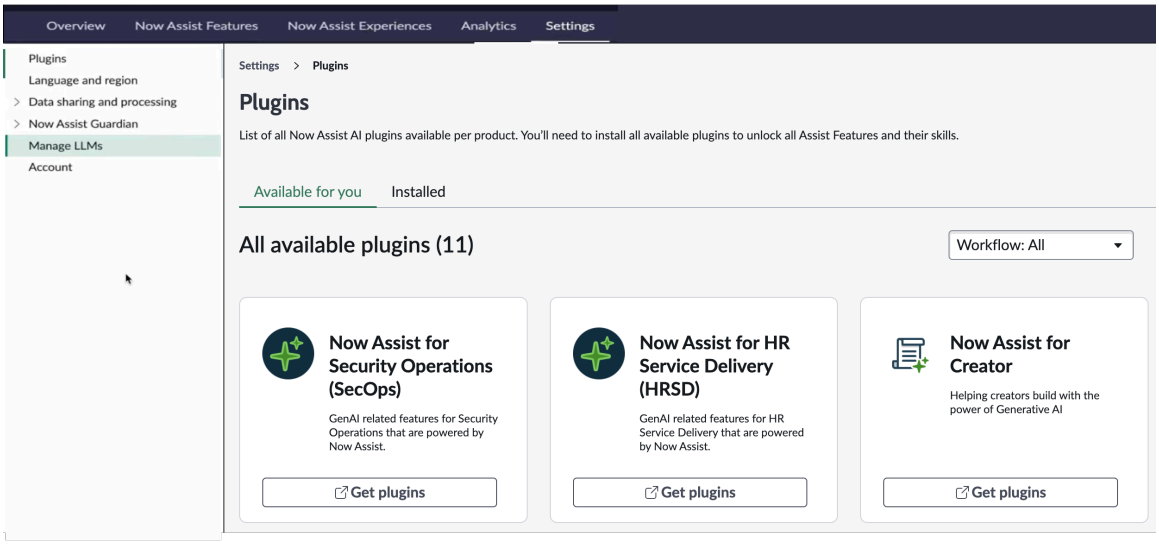
Konfiguration – Übersicht

Verwenden Sie **Einstellungen** in der Konsole Now Assist-Administrator, um die Plugins zu aktivieren, den Bereich Now Assist zu aktivieren und die Datenverarbeitung, LLMs (große Sprachmodelle) und Now Assist Guardianzu verwalten und die Kontoeinstellungen anzuzeigen. Sie müssen mindestens eine Anwendung Now Assist installieren, bevor Sie Kompetenzen konfigurieren können.

Das folgende Beispiel zeigt die Seite „Settings“ (Einstellungen) mit vier verfügbaren Plugins für die Installation, einschließlich Now Assist für HRSD und Now Assist für Entwickler.

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

Now Assist-Administrator Seite mit den Konsoleneinstellungen



Now Assist-Plugins installieren

Installieren Sie die Plugins Now Assist, um Generative AI in Ihrer Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.

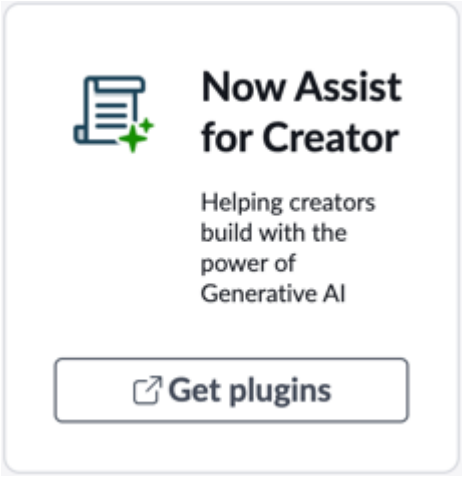
   Wenn Sie sich bereits in Now Assist-Administratorbefinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.

2. Wählen Sie auf der Seite **„Einstellungen“die Option Plugins**aus.

   Plugins werden als Karten angezeigt. Überprüfen Sie alle Now Assist Plugins auf der Registerkarte **Für Sie verfügbar**. Bereits installierte Plugins werden auf der Registerkarte **Installiert** angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



3. Wählen Sie **Plugins abrufen** auf der Karte für das Plugin aus, das Sie installieren möchten.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Plugin installieren**, um die Seite ServiceNow Store für das Plugin in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.
5. Installieren Sie das Plugin von der Seite ServiceNow Store.

   Bei einigen Anwendungen müssen Sie die App möglicherweise zuerst von ServiceNow® Store anfordern. Nachdem Sie die Anwendung von der Seite ServiceNow® Store angefordert haben, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** um die Installation abzuschließen.
6. Kehren Sie zur Konsole Now Assist-Administrator zurück.
7. Wählen Sie im Dialogfeld **Aktualisieren**aus.
8. Schließen Sie entweder das Dialogfeld, um alle Ihre Plugins zu überprüfen, oder wählen Sie **Alle (Plugin-) Assists und Kompetenzen anzeigen** aus, um die Funktionen des neuen Plugins zu überprüfen.

Ergebnisse
Ihr Plugin wurde erfolgreich installiert.

Wenn Sie Probleme beim Installieren oder Aktualisieren von Anwendungen haben, finden Sie in diesem Wissensartikel Schritte zur Lösung des Problems. Andernfalls können Sie einen Supportfall erstellen.

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

Aktivieren Sie den Bereich Now Assist .

Aktivieren Sie den Bereich Now Assist, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter in einem Seitenbereich der -Anwenderoberfläche Now Assist -Kompetenzen verwenden können, z. B. Aufgabenzusammenfassung oder Navigation.

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

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen über die Rolle now_assist_panel_user verfügen, um auf den Bereich Now Assist zugreifen zu können, sobald Sie ihn aktiviert haben.

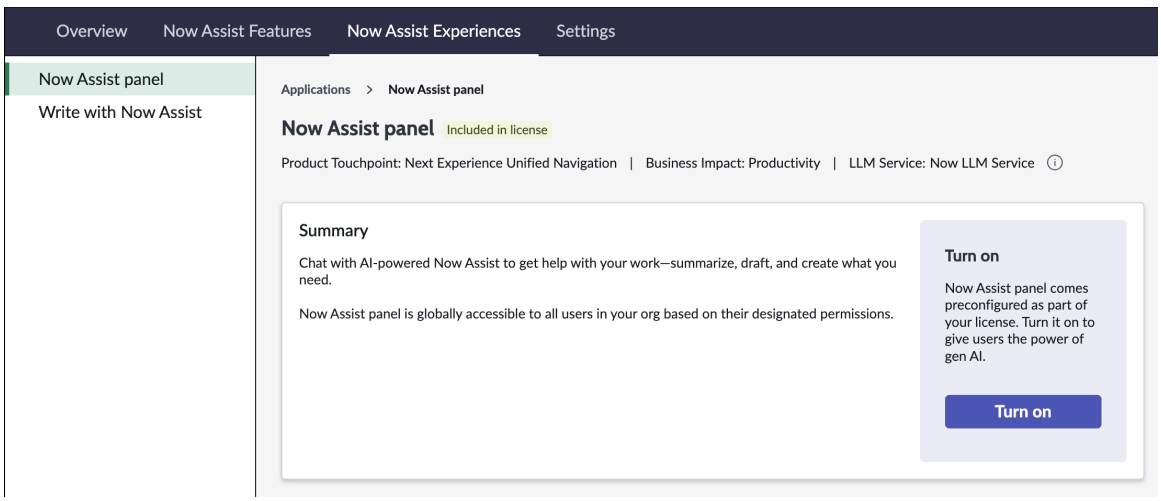
Weitere Informationen zum Bereich Now Assist und dazu, wie er Ihren Service Desk-Mitarbeitern helfen kann, finden Sie unter Now Assist-Bereich.

Prozedur

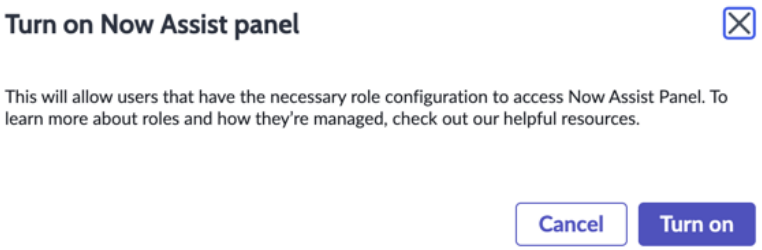
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences**.

   Wenn Sie sich bereits in Now Assist-Administratorbefinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist Experiences**.

2. Wählen Sie **den Now Assist-Bereich**aus.
3. Aktivieren Sie den Bereich Now Assist in Ihrer Instanz, indem Sie **Aktivieren**wählen.



4. Wählen Sie im Bereichsdialogfeld Aktivieren Now Assist**die Option Aktivieren aus**.



Ergebnisse

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

Nächste Maßnahme

Um den Bereich Now Assist für die von Ihnen aktivierte Anwendung Now Assist in Aktion zu sehen, lesen Sie die folgenden Themen:

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

Automatische Übersetzung

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

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

Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist .

Konfigurieren Sie die Auslöser, Einstellungen und Anzeigeorte für die Kompetenzen Now Assist, um GenAI-Fähigkeiten im gesamten Bereich Now Platformzu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Kompetenzen, die für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen am relevantesten sind. Eine vollständige Liste der verfügbaren Kompetenzen finden Sie unter Now Assist-Kompetenzen. Nachdem die Kompetenzen aktiviert wurden, sind sie basierend auf den von Ihnen gewählten Verfügbarkeits- und Anzeigeeinstellungen im gesamten Now Platform zugänglich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Funktionen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.

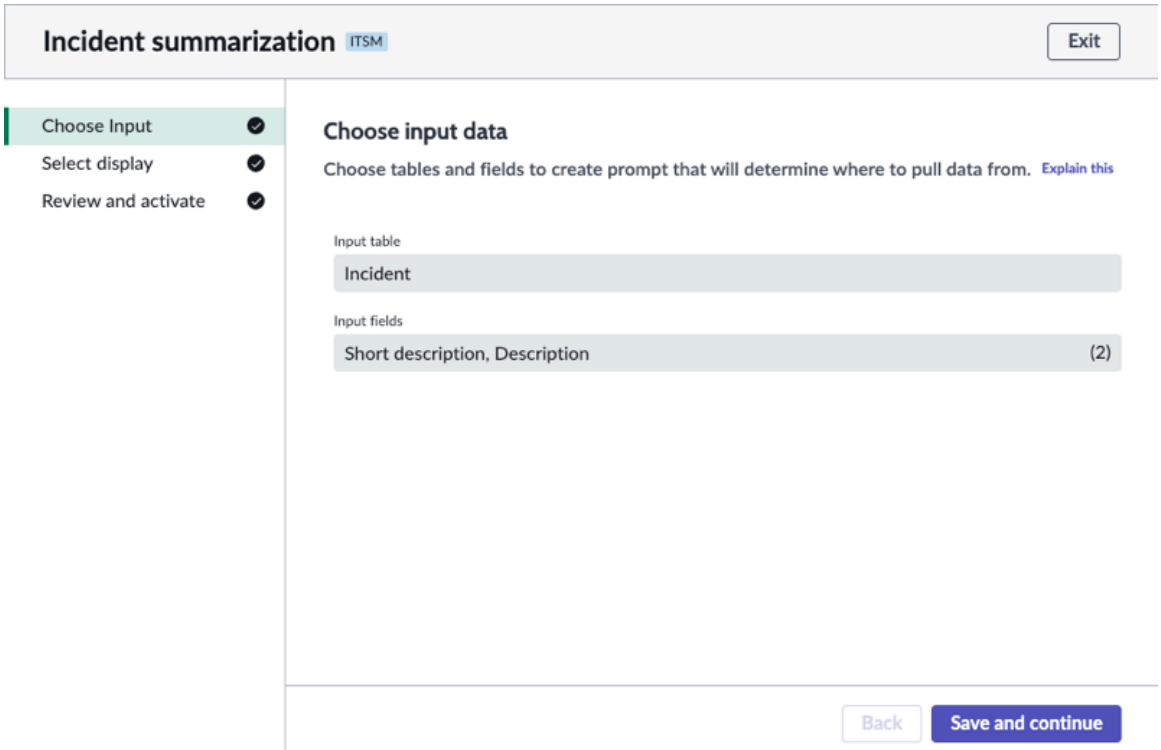
2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie**.

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.

3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen **“ Kompetenz aktivieren**.
5. Bestimmen Sie im ersten Schritt der Kompetenzkonfiguration, welche Eingaben oder Auslöser der Kompetenz zugeordnet werden sollen.

   Jede Kompetenzkonfiguration weist Schritte auf, die im geführten Setup angezeigt werden. Die genauen Schritte variieren je nach Kompetenz Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist. Wählen Sie nach der Konfiguration eines Schritts **Speichern und fortfahren,** um mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Kehren Sie zu einem vorherigen Schritt zurück, indem Sie **Zurück**auswählen.

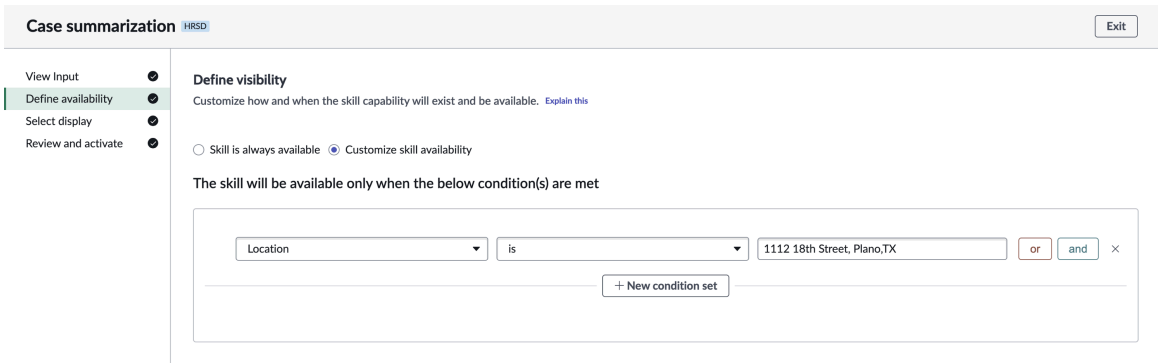
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Hinweis:
Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

6. Nachdem Sie den aktuellen Schritt konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren,** um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
7. **Wahlweise:** Für einige Kompetenzen besteht der nächste Schritt darin, die Verfügbarkeit zu definieren.

   (Optional) Sie können **Kompetenz ist immer verfügbar** auswählen, wenn Sie keine Einschränkungen dafür festlegen möchten, wann die Kompetenz zur Verwendung verfügbar ist. Wenn Sie Bedingungen hinzufügen möchten, wählen Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen**aus. Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Bedingungsgenerator geöffnet, in dem Sie Felder und Werte auswählen können, die bestimmen, ob jemand die Kompetenz verwenden kann.

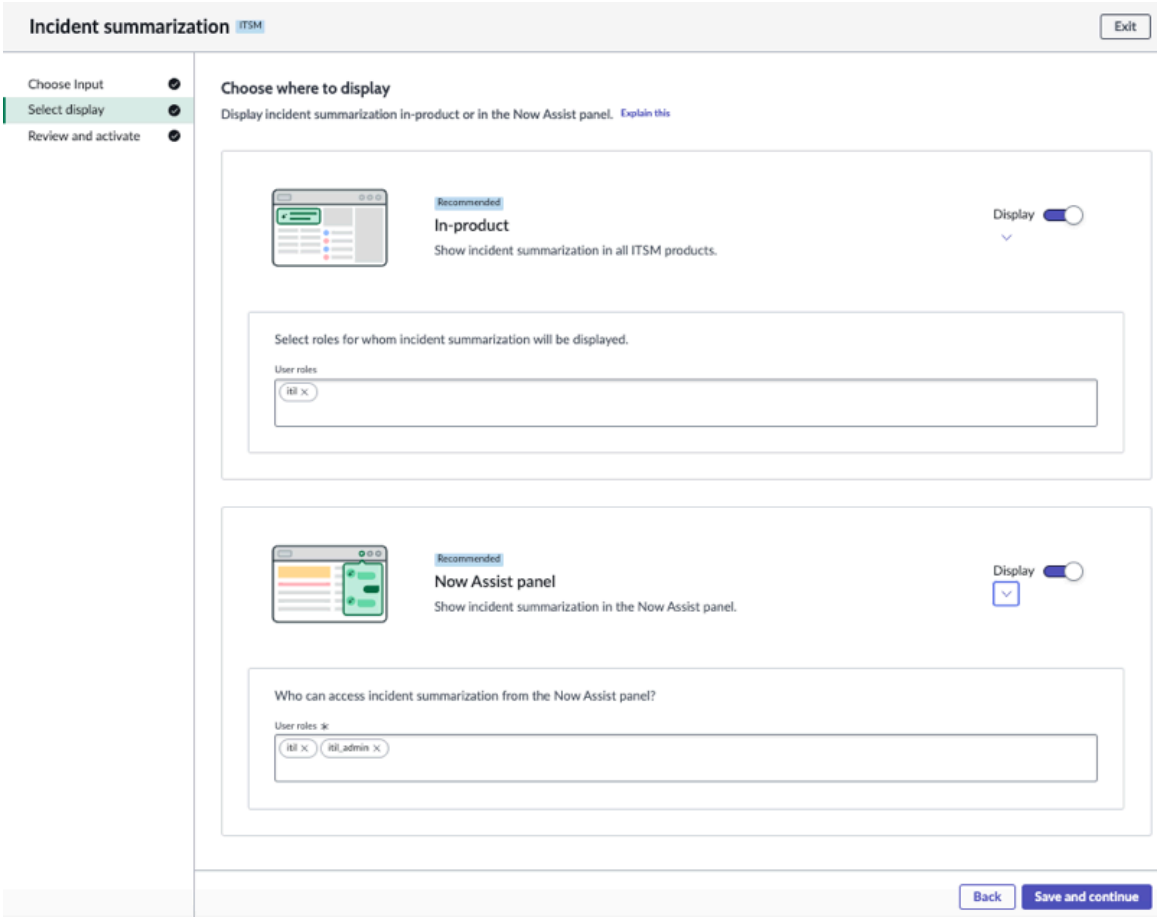


8. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

   Die Optionen variieren je nach Kompetenz. Einige Optionen sind nur für bestimmte Kompetenzen verfügbar.

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

- **Produktinterner Desktop**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Kompetenzen Now Assist in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.
- **Core-UI**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Kompetenz Now Assist als UI-Aktion in Core-UIangezeigt.



9. Für anwenderdefinierte Kompetenzen Now Assist finden Sie die zusätzliche Anzeigeoption **Konversations-Experiences**.

   Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die anwenderdefinierte Kompetenz Now Assist auch in Konversations-Experiences verfügbar.

10. Wählen Sie **Konversations-Experiences** für die anwenderdefinierte Kompetenz aus.
    Sie können aus dem Bereich Now Assist, Virtual Agent oder aus beiden wählen.
11. Wählen Sie **Virtuelle Assistenten**aus.
    Now Assist Virtual Agent ist standardmäßig ausgewählt.
12. Wählen Sie den Abwärtspfeil neben **dem Umschalter** Anzeigen, um die Rollen auszuwählen, die diese Kompetenzen verwenden können.
13. Geben Sie im Feld Anwenderrollen den Namen der Rolle ein, der Rollen hinzugefügt werden sollen.
    Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, können aber beliebig viele hinzufügen.
14. Wählen Sie in der Rollenblase das X-Symbol aus, um eine vorhandene Rolle zu entfernen.

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

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist ..

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

Nächste Maßnahme

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

Konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Chat-Zusammenfassung und Chat-Antwortempfehlung in der -Konsole Now Assist-Administrator .

Definieren Sie die Auslöser, Eingaben und den Anzeigeort für die Chat-Zusammenfassung und Chat-Antwortempfehlung mithilfe des geführten Setups in der -Konsole Now Assist-Administrator. Die Aktivierungsschritte sind vom Konzept her für beide Kompetenzen identisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Funktionen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow mit Chat-Empfehlung aus, entweder **Technologie** oder **Kunde**.

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.

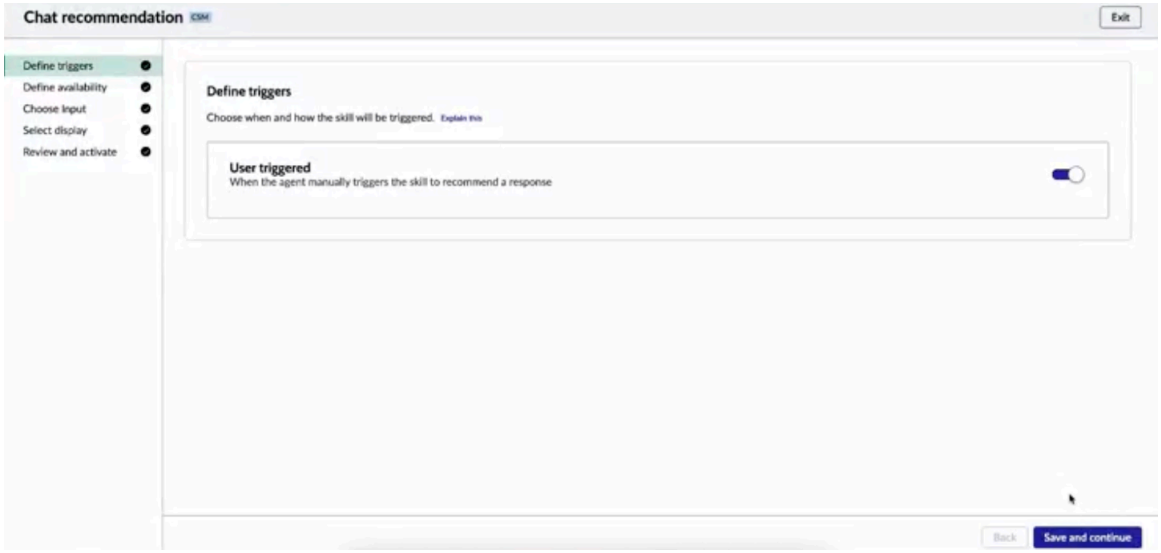
3. Wählen Sie auf der Chat-Funktionskarte **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Chat-Kompetenzen“ der Chat-Empfehlungskarte **die Option Kompetenz aktivieren**aus.
5. Wechseln Sie zu **Auslöser definieren**, den ersten Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die gängigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Möglicherweise müssen Sie den Schritt in der Navigation des geführten Setups auswählen, um zurückzukehren und die Konfigurationen in den vorherigen Schritten zu ändern. Sie können auch **Zurück** verwenden, um durch die Schritte zu navigieren.

6. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz für Chat-Empfehlungen auslösen.

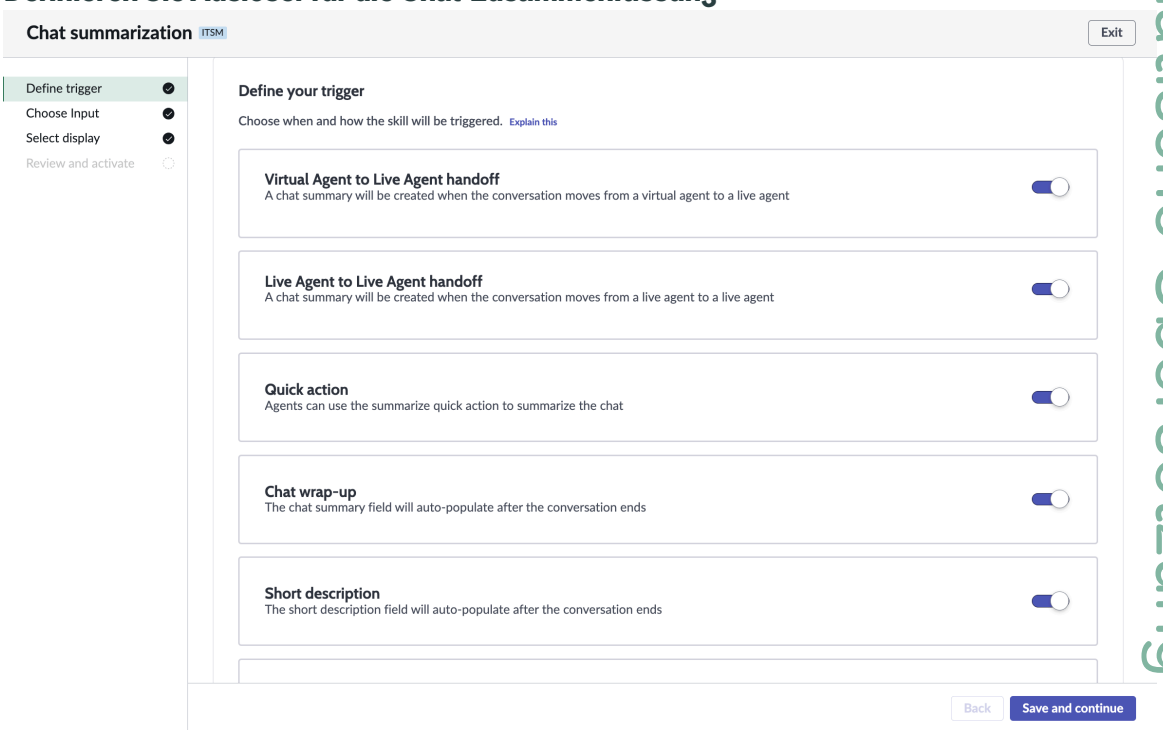
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Definieren Sie Auslöser für Chatempfehlungen



7. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ auslösen.

Definieren Sie Auslöser für die Chat-Zusammenfassung



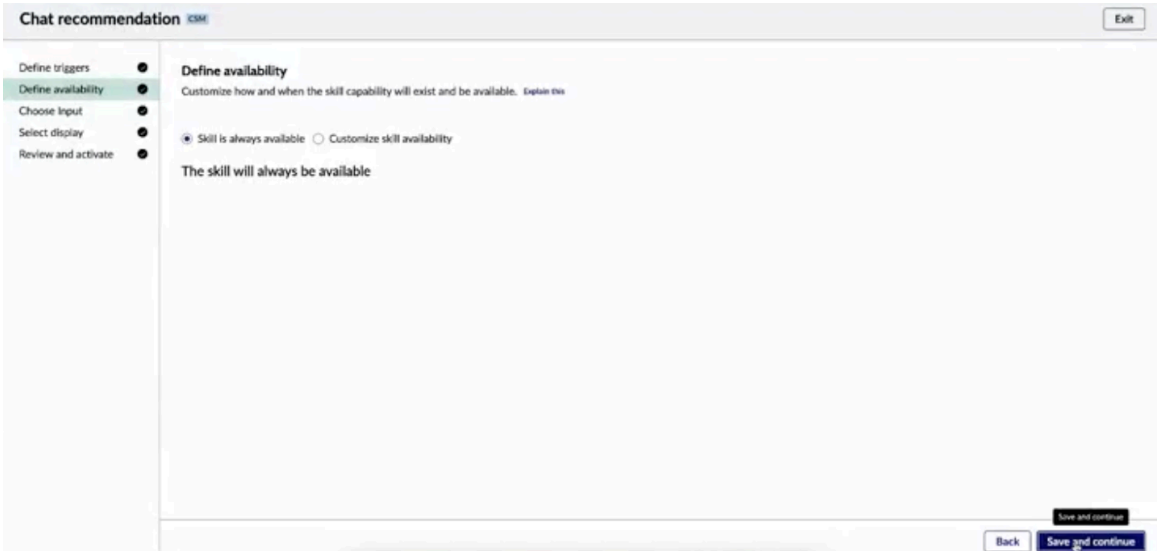
8. Wählen Sie aus, ob die Zusammenfassung mit Aufzählungspunkten formatiert werden soll.

   Standardmäßig werden Zusammenfassungen mit Aufzählungspunkten geschrieben. Sie können dieses Format jedoch deaktivieren, sodass die generierte Zusammenfassung stattdessen Absätze verwendet.

9. Wechseln Sie zu **Verfügbarkeit definieren**, dem nächsten Schritt, indem Sie **Speichern und fortfahren**wählen.
10. Passen Sie an, wann und wie die Kompetenz vorhanden und verfügbar sein soll.

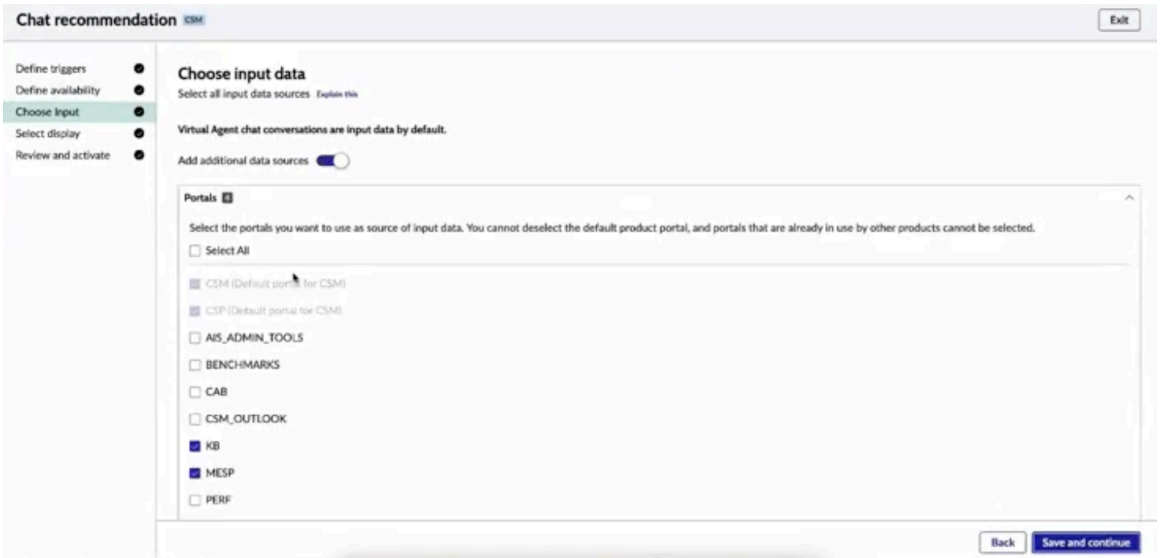
Automatische Übersetzung

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



11. Wählen Sie **Kompetenzverfügbarkeit anpassen** aus, wenn Sie die Kompetenz definieren möchten, die für eine bestimmte Domäne verfügbar sein soll.
12. Wechseln Sie zu **Eingabe wählen**, dem nächsten Schritt, indem Sie **Speichern und fortfahren**auswählen.
13. Wählen Sie zusätzliche Datenquellen aus, die das Large Language Model (LLM) beim Generieren einer Empfehlung berücksichtigen soll.
14. Wählen Sie ein Portal für die Datenquelle aus, damit eine Chat-Zusammenfassung/-Empfehlung für die Konversation generiert werden kann, die in diesem Portal stattfindet.

    Dies ist ein obligatorischer Schritt. Der Administrator muss ein Portal angeben und einen bestimmten Kanal auf der Seite **„Eingabe auswählen“** aktivieren, um die Kompetenz für Chats zu aktivieren, die im ausgewählten Portal/Kanal gesendet werden. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter die Fehlermeldung „Chat-Zusammenfassungen werden erst angezeigt, wenn Ihr IT-Administrator alle erforderlichen Schritte für das Setup abgeschlossen hat“.



15. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
16. Wechseln Sie zu **Anzeige auswählen**, den letzten Schritt, und wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

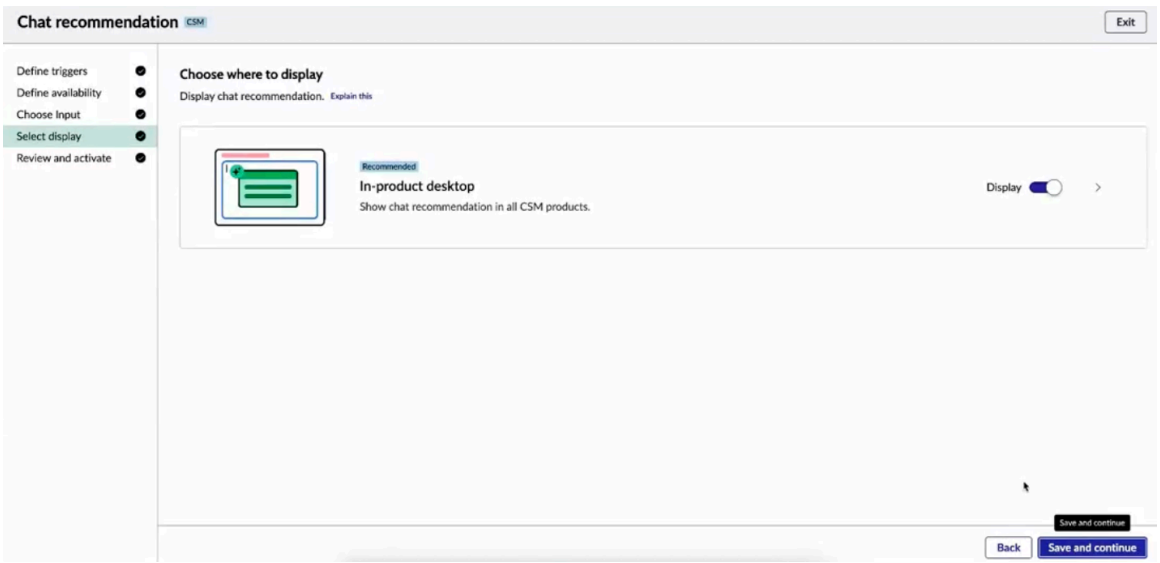
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie können entweder produktintern, Bereich Now Assist oder beides auswählen.

Hinweis:
Chat-Empfehlungen sind im Now Assist-Bereich nicht verfügbar.

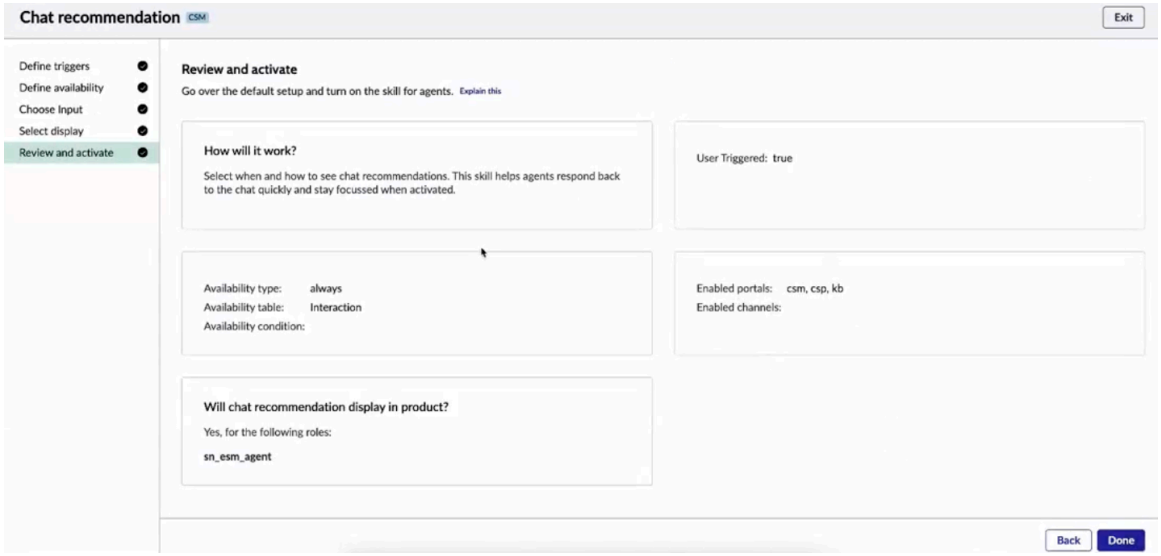
- **Produktinterner Desktop**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Kompetenzen Now Assist in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenz verwenden können. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um die Rollen auszuwählen, die auf die Kompetenz zugreifen können. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in das Feld **Anwenderrollen** eingeben. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie in der Rollenblase das X-Symbol auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

Hinweis:
Sie können verschiedene Rollen für Chatempfehlungen in verschiedenen Workflows verwenden. Welchen Workflow Sie konfigurieren, können Sie anhand der Bezeichnung neben dem Kompetenznamen oben im geführten Setup erkennen, z. B. „ITSM“ oder „HRSD“.



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

17. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie **Aktivieren**wählen.



Ergebnisse
Chat-Empfehlung oder Antwort-Empfehlung für den Workflow ist in der Instanz aktiv.

Nächste Maßnahme
Analysieren Sie die Leistung und Nutzung Ihrer Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole, um den Erfolg der Kompetenz zu bestimmen. Weitere Informationen zum Nachverfolgen der Nutzung von Now Assist finden Sie unter Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Konfigurieren Sie die E-Mail-Antwortempfehlung in der Now Assist-Administrator -Konsole

Konfigurieren Sie die Now Assist-Kompetenz für E-Mail-Empfehlungen, damit Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Antworten basierend auf kontextbezogenen Informationen verfassen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kompetenz „E-Mail-Empfehlung“ ist in mehreren Workflows verfügbar. Die genauen Schritte und die Reihenfolge, in der sie im geführten Setup für die Kompetenz angezeigt werden, variieren je nach Workflow.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Workflow aus, z. B. **Technologie**.

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze. Die verfügbaren Workflows für E-Mail-Empfehlungen sind Kunde (CSM) und Mitarbeiter (HRSD).

3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**aus.

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

4. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen “ **Kompetenz aktivieren**.

   Wenn Sie die Kompetenz bereits aktiviert haben und die Konfiguration bearbeiten möchten, wählen Sie im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ das Menüelement „Weitere Optionen“ (⋮ “). Wählen Sie anschließend **Bearbeiten** aus.

5. Wählen Sie im Schritt **„Mit Now Assist schreiben“** aus, ob das Kontextmenü von Now Assist aktiv sein soll, und wählen Sie dann die Aktionen aus, die verfügbar sein sollen.

   Wählen Sie nach jedem Schritt **Speichern und fortfahren aus**. Weitere Informationen zu diesen Auswahlmöglichkeiten finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für CSM und Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für HRSD .

6. Wählen Sie aus, wann die Kompetenz verfügbar sein soll.

   Sie können **Kompetenz ist immer verfügbar** auswählen, wenn Sie keine Einschränkungen dafür festlegen möchten, wann die Kompetenz zur Verwendung verfügbar ist. Wenn Sie Bedingungen hinzufügen möchten, wählen Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen**aus. Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Bedingungsgenerator geöffnet, in dem Sie Felder und Werte auswählen können, die bestimmen, ob jemand die Kompetenz verwenden kann.

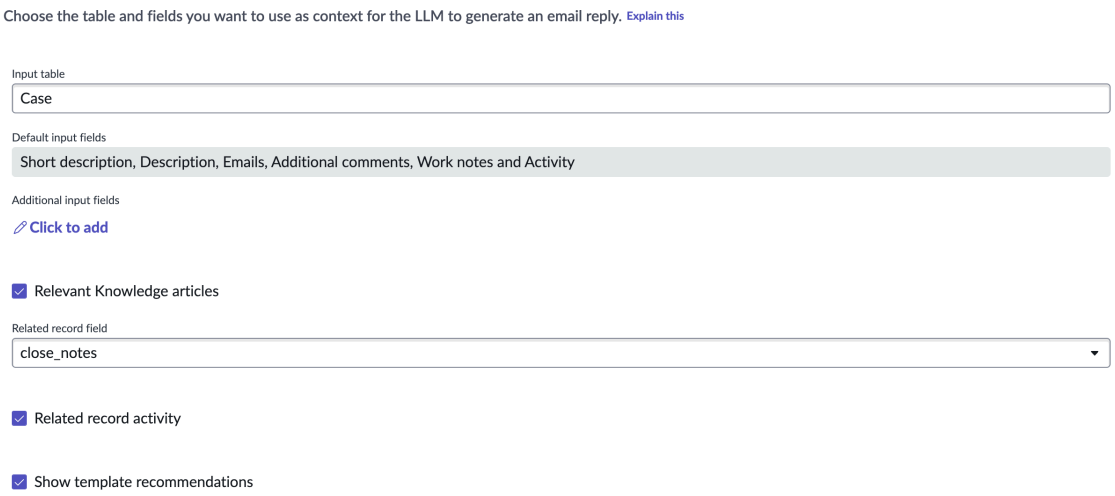
7. Wählen Sie die Eingaben oder E-Mail-Parameter, einschließlich Eingabedaten, und geben Sie an, ob Sie Vorlagenvorschläge anzeigen möchten.

   Einige Optionen sind in bestimmten Workflows möglicherweise schreibgeschützt.

   Zusätzlicher Kontext kann die Qualität der E-Mail-Empfehlung verbessern. Im Feld **Zusätzliche Eingabefelder** können Sie beliebige Felder auswählen, die noch nicht in den **Standardeingabefeldern**ausgewählt wurden. Sie können Wissensartikel hinzufügen, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren. Im **Feld Zugehöriger Datensatz**können Sie ein Feld aus zugehörigen Datensätzen auswählen, z. B. Lösungsnotizen. Wenn für das Feld des zugehörigen Datensatzes kein Wert vorhanden ist oder Sie keinen Wert auswählen, können Sie auch Aktivitäten aus zugehörigen Datensätzen einbeziehen.

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

Wenn Sie **Vorlagenempfehlungen anzeigen**auswählen, sehen Service Desk-Mitarbeiter eine Liste mit Vorlagenvorschlägen, die von Now Assist generiert wurden, wenn sie eine Vorlage auswählen.



8. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

   Sie können entweder produktintern, Bereich Now Assist oder beides auswählen.

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

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

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

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

   Rollen können durch Eingabe des Namens der Rolle im Feld Benutzerrollen hinzugefügt werden. Vorhandene Rollen können entfernt werden, indem Sie in der Rollenblase das X-Symbol auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, können aber beliebig viele hinzufügen.

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

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können E-Mail-Entwürfe mit generativer KI generieren.

Bearbeiten Sie eine Kompetenz Now Assist .

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

Vorbereitungen

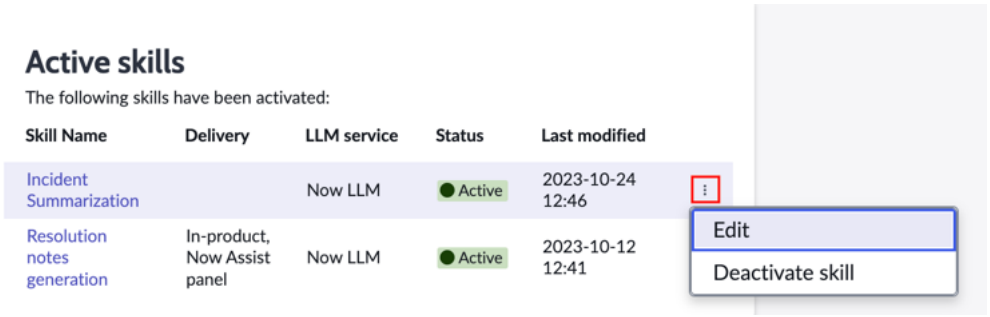
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

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

Prozedur

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

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



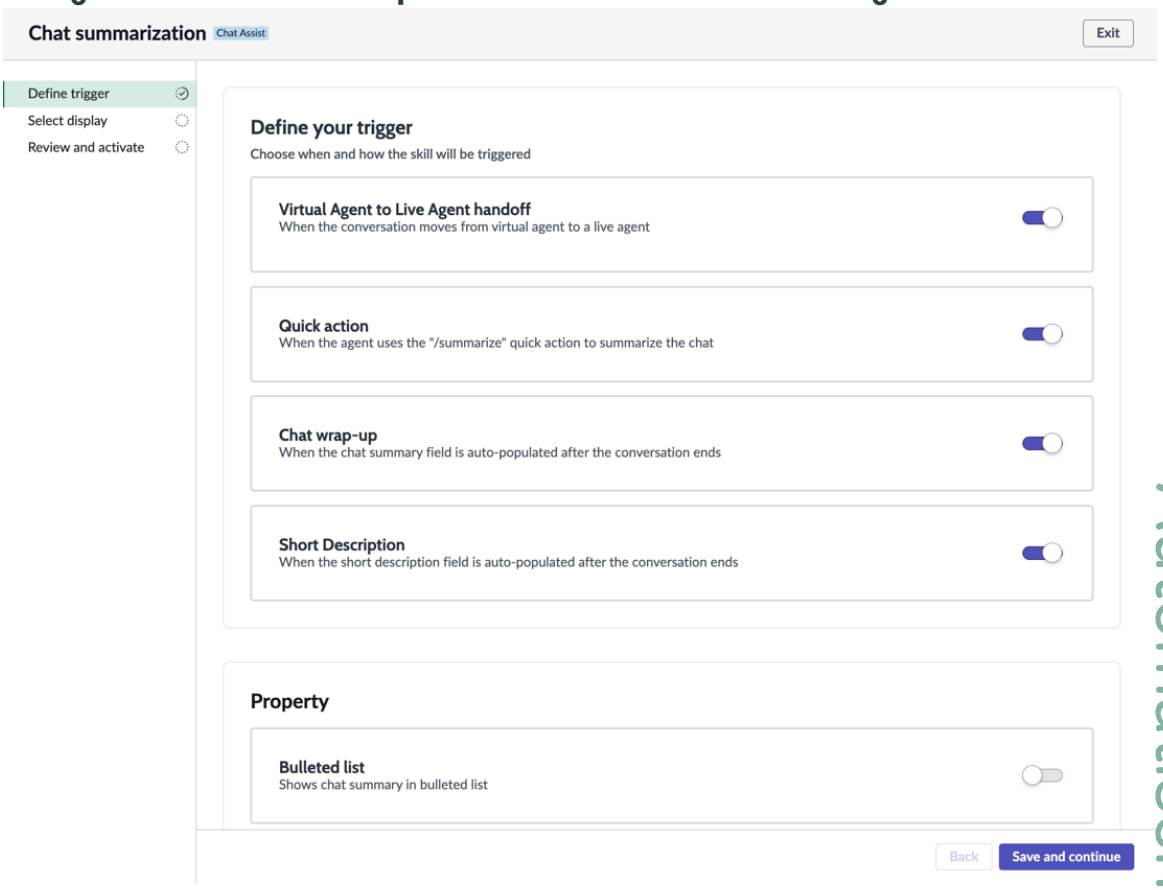
Der erste Schritt in Geführtes Setup für die Kompetenz wird angezeigt.

Jede Kompetenzkonfiguration hat eine Anzahl von Schritten, die unter Geführtes Setupangezeigt werden. Die genauen Schritte variieren je nach Kompetenz Ein Symbol neben jedem Schritt gibt an, ob der Schritt abgeschlossen, teilweise abgeschlossen oder nicht abgeschlossen ist.

Hinweis:
Einige Konfigurationsoptionen sind schreibgeschützt.

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

Konfigurationsbereich für Kompetenzen der Chat-Zusammenfassung



5. Erstellen Sie untergeordnete Aufgaben innerhalb der Geführtes Setup -Aufgaben zum Konfigurieren der Kompetenzen Now Assist.
6. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, wenn Sie die Konfiguration des aktuellen Schritts abgeschlossen haben, indem Sie **Speichern und fortfahren**wählen.

   Sie können zum vorherigen Schritt zurückkehren, indem Sie **Zurück**wählen.
7. Wenden Sie die neuen Einstellungen an, nachdem Sie Ihre Änderungen überprüft haben, indem Sie **Fertig**wählen.

Ergebnisse

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

Kopie einer Kompetenz Now Assist erstellen

Erstellen Sie eine Kopie einer Kompetenz Now Assist, damit Sie mit Kompetenzeinstellungen experimentieren und die Kompetenz entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfigurieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die mit den -Anwendungen Now Assist gelieferten Kompetenzen verfügen über Standardkonfigurationen, die für die gängigsten Anwendungsfälle optimiert sind. Wenn Sie die Kompetenzeinstellungen ändern möchten, können Sie eine Kompetenz mit der Konsole

Automatische Übersetzung

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

Now Assist-Administrator bearbeiten oder eine Kopie der Kompetenz erstellen. Beim Erstellen einer Kopie bleibt die ursprüngliche Kompetenzkonfiguration unverändert, falls Sie sie später verwenden oder eine weitere Kopie des Originals erstellen möchten. Sie können die Kopien der Kompetenzen aktivieren und konfigurieren, indem Sie dasselbe geführte Setup wie die Standardkompetenzen verwenden.

Hinweis:
Durch das Erstellen und Aktivieren einer Kopie können die ursprüngliche Kompetenz und ihre Kopie gleichzeitig aktiv bleiben. In der Vergangenheit wurde durch die Aktivierung einer kopierten Kompetenz die Hauptkompetenz deaktiviert. Jetzt können jedoch beide gleichzeitig aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich den Workflow der Kompetenz aus, die Sie kopieren möchten, z. B. Technologie oder Kunde.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die die Standardkompetenz enthält, **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Alle verfügbaren Kompetenzen** oder **Aktive Kompetenzen** das Symbol „Weitere Optionen“ neben der Kompetenz, von der Sie eine Kopie erstellen möchten, und wählen Sie **Kopie erstellen aus**.
5. Wählen Sie im Modal **Kopie erstellen**
6. Sie können den Eintrag in der Basiseingabetabelle gemäß der erstellten Kopie ändern.
   Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der die Konfigurationsänderungen überprüft werden.
7. Wählen Sie **Speichern**, um Ihre Änderungen zu bestätigen, und fahren Sie mit Geführtes Setupfort.

Ergebnisse
Eine Kopie der Kompetenz wird generiert, und Sie gelangen zu Geführtes Setup.

Nächste Maßnahme
Setzen Sie die Schritte im geführten Setup fort, um die Kompetenz zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Now Assist-Kompetenz aktivieren.

Wenn Sie eine Kopie der Kompetenz „Zusammenfassung von Fällen oder Incidents“ erstellen und mehr über ihre Optionen erfahren möchten, lesen Sie die Dokumentation zum Konfigurieren der Datensatzzusammenfassung.

Konfigurieren Sie die Fall- oder Incident-Zusammenfassung in der -Konsole Now Assist-Administrator .

Konfigurieren Sie die Fall- oder Incident-Zusammenfassung mithilfe des geführten Setups in der -Konsole Now Assist-Administrator. Sie können die Eingabetabellen und -felder auswählen und die Eingabeaufforderungsausgabe für Kopien der Kompetenzen für die Datensatzzusammenfassung anpassen.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen
Sie können die Eingabedaten und die Eingabeaufforderungsausgabe nur für eine Kopie einer Kompetenz für die Datensatzzusammenfassung anpassen. Weitere Informationen

Automatische Übersetzung

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

zum Erstellen einer Kopie von Kompetenzen finden Sie unter Kopie einer Kompetenz Now Assist erstellen. Nachdem Sie eine Kompetenzkopie erstellt haben, erfahren Sie hier, wie Sie das Kompetenz-Setup abschließen.

Erforderliche Rolle: nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind viele Einstellungen für die Zusammenfassung des Datensatzes Now Assist für allgemeine Anwendungsfälle optimiert. Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Integration von generativer KI in Ihre Instanz, um zu bestimmen, ob und um welche Änderungen es sich handelt. Nachdem Sie einen Plan erstellt haben, können Sie eine Kopie einer Kompetenz erstellen und die Eingabequellen und die Eingabeaufforderungsausgabe ändern.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld **Name der Kompetenz** den Namen der Kompetenz ein.

   Der Standardname fügt am Ende des ursprünglichen Kompetenznamens (Kopie) an. Beispiel: Fallzusammenfassung (Kopie). Wenn Sie den Namen in einen spezifischeren Namen ändern, können Sie später leichter erkennen, ob Sie Änderungen vornehmen möchten.

2. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Beschreibung für die Kompetenz hinzu.
3. Wechseln Sie zum nächsten Schritt, indem Sie **Speichern und fortfahren**wählen.
4. Wählen Sie die Eingabefelder und Datenquellen für jede Eingabevorlage aus.

   Die Standardoptionen sind für Sie ausgewählt. Einige Optionen sind schreibgeschützt. Nachdem Sie Änderungen an der Eingabevorlage vorgenommen haben, können Sie Ihre Arbeit speichern, indem Sie **Vorlage speichern**wählen.

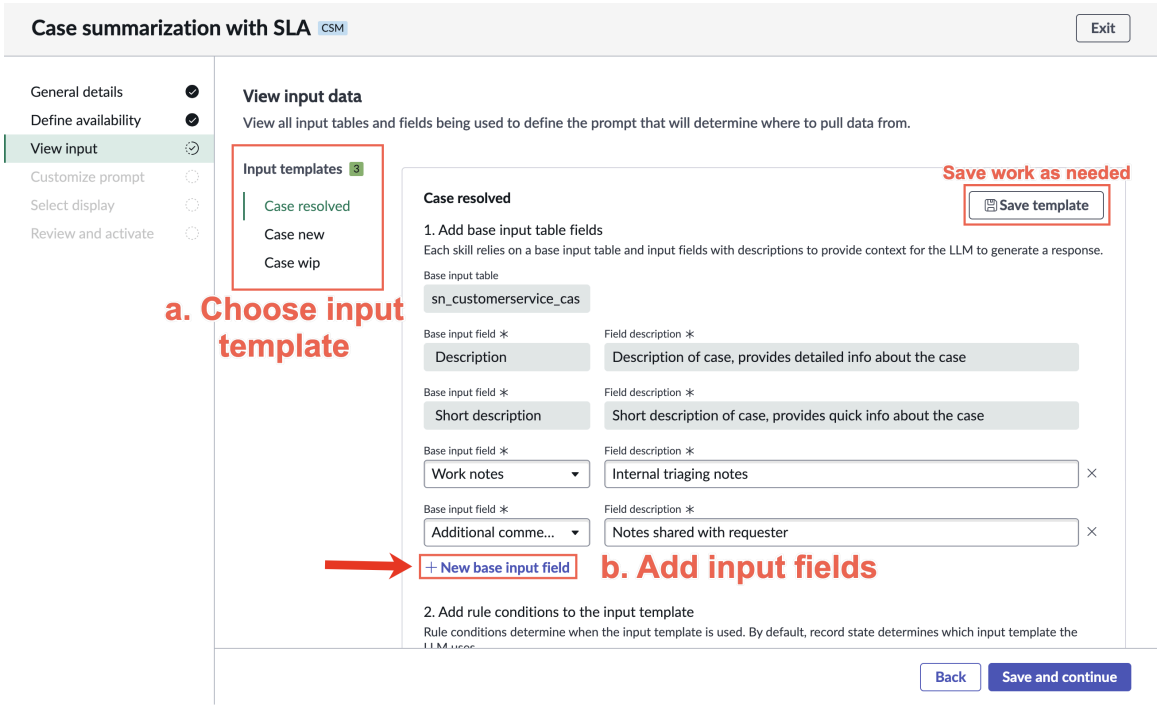
   a. Wählen Sie eine Eingabevorlage aus.

      Die drei Standardeingabevorlagen sind für neue, in Bearbeitung befindliche und geschlossene Datensätze vorgesehen.

   b. Fügen Sie die Felder der Basiseingabetabelle hinzu, indem Sie **Neues Basiseingabefeld**auswählen, ein Feld auswählen und eine Feldbeschreibung eingeben.

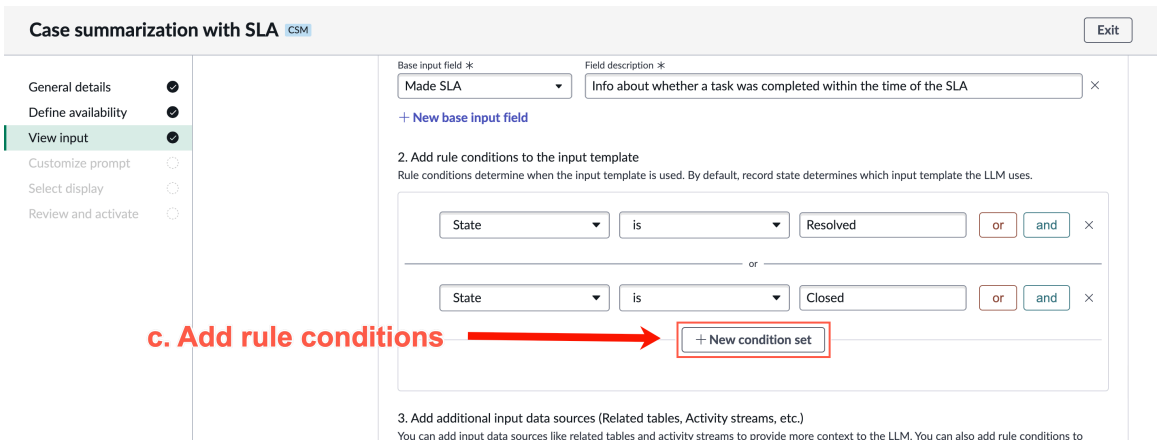
      Jedes Feld in der Basiseingabetabelle erfordert eine Beschreibung. Die Beschreibung informiert das große Sprachmodell (LLM), wofür das Feld vorgesehen ist und wie die Informationen interpretiert werden sollen. Je mehr Informationen Sie in die Beschreibung aufnehmen, desto mehr Kontext hat das Modell für die Daten.

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



c. Fügen Sie die Regelbedingungen für die Basistabelle hinzu, oder ändern Sie sie.

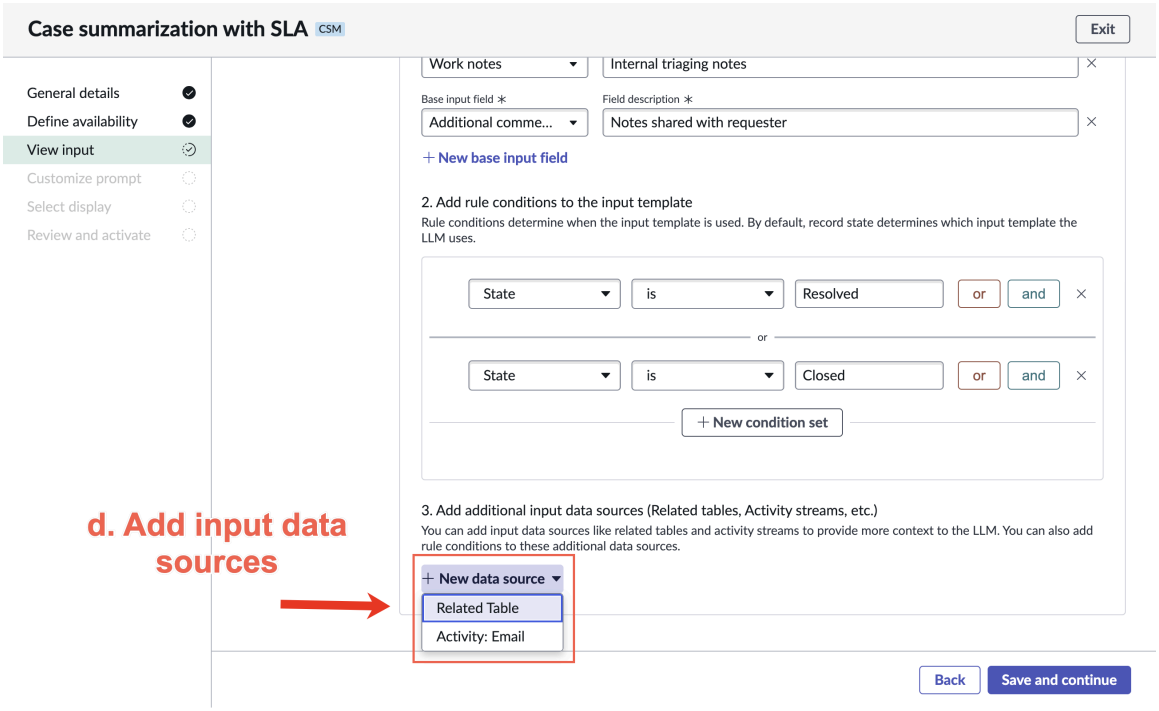
Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Die Zusammenfassung von Datensätzen ist nur für die Datensätze verfügbar, die den Regelbedingungen einer Eingabevorlage entsprechen.



d. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche Eingabedatenquellen hinzu, indem Sie **Neue Datenquelle** und entweder **Zugehörige Tabelle** oder **Aktivität: E-Mail**auswählen.

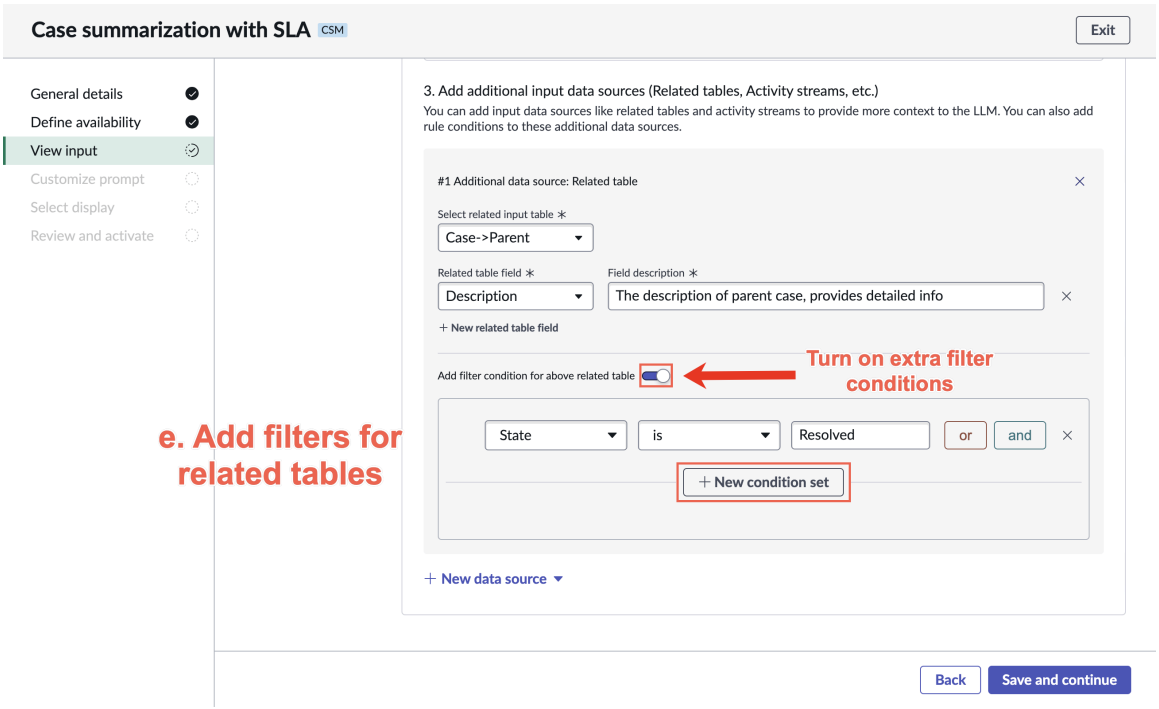
(Optional) Jede zugehörige Tabelle ist mit Eingabefeldern und Beschreibungen konfiguriert. Spezifischere Beschreibungen für zugehörige Tabellen bieten dem LLM mehr Kontext. Aktivitätsfelder wie E-Mail haben keine Eingabefelder, die Sie konfigurieren können.

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



e. Wahlweise: Fügen Sie der zugehörigen Tabelle eine Filterbedingung hinzu.

(Optional) Sie können der zugehörigen Tabelle weitere Regelbedingungen hinzufügen. Diese Regelbedingungen bestimmen, ob die Daten aus der zusätzlichen Datenquelle in die Zusammenfassung aufgenommen werden. Sie können Zusammenfassungen für Fälle generieren, die keinen zusätzlichen Regelbedingungen für Datenquellen entsprechen, solange die Regelbedingungen der Basistabelle erfüllt sind.



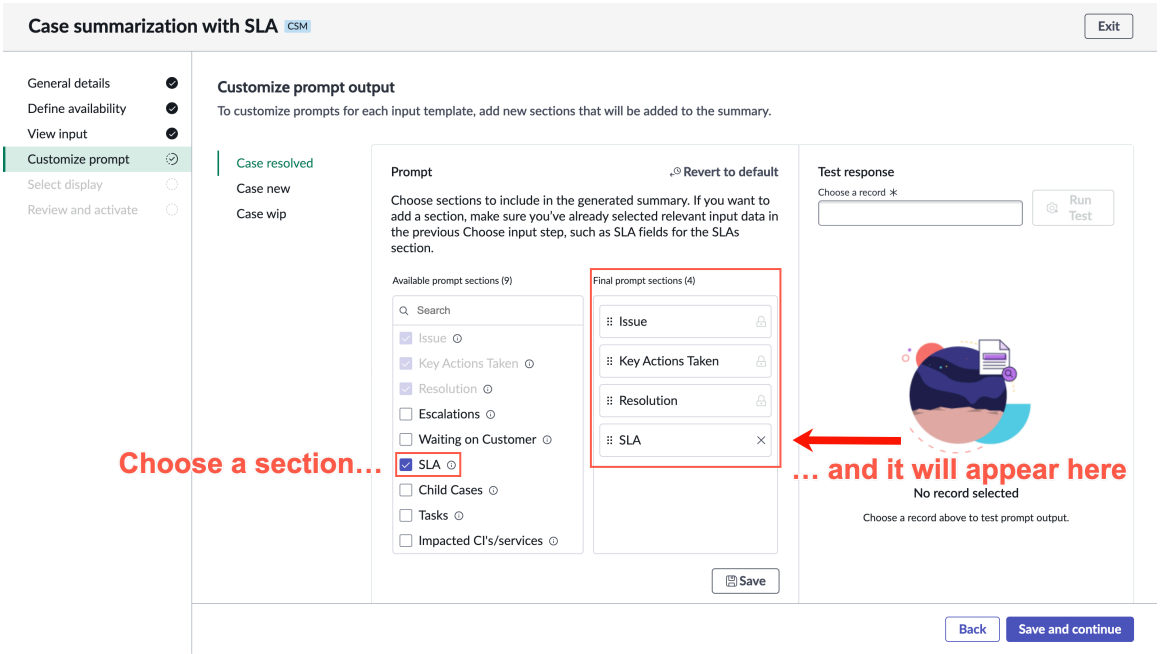
5. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.

Automatische Übersetzung

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

6. Wählen Sie Abschnitte für die Eingabeaufforderungsausgabe aus, die in Zusammenfassungen angezeigt werden sollen, indem Sie einen Eingabeaufforderungsabschnitt in der Liste Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte in die Liste Endgültige Eingabeaufforderungsabschnitte verschieben.

   Sie können Abschnitte neu anordnen, indem Sie die Kästchen in der Liste der endgültigen Aufforderungsabschnitte ziehen. Einige Eingabevorlagen enthalten Abschnitte, die mit dem Sperrsymbol ( ) gekennzeichnet sind. Diese Abschnitte müssen in der endgültigen Zusammenfassung angezeigt werden, Sie können sie jedoch mit allen hinzugefügten Abschnitten neu anordnen.



7. Wählen Sie im Bereich Testantwort einen Datensatz aus dem Feld **Datensatz auswählen** aus.
8. Generieren Sie eine Zusammenfassung für den ausgewählten Datensatz, indem Sie **Test ausführen**wählen.

   Wichtig:
   Jedes Mal, wenn Sie Ihre Eingabeaufforderungsausgabe testen, zählt der Vorgang als Assistent, der von Ihrem Abonnement Now Assist nachverfolgt wird. Um Ihre Now Assist -Nutzung nachzuverfolgen, überwachen Sie die Now Assist-Nutzung im Abonnement-Management .

   Durch das Ausführen mehrerer Tests mit unterschiedlichen Datensätzen können Sie sicherstellen, dass Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind.
9. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
10. Wählen Sie aus, wann die Kompetenz verfügbar ist, indem Sie entweder **Kompetenz ist immer verfügbar** oder **Kompetenzverfügbarkeit anpassen**auswählen.

    Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen**auswählen, können Sie mit dem Bedingungsgenerator Bedingungen hinzufügen, die einschränken, wann die Kompetenz verfügbar sein soll. Beispielsweise können Sie festlegen, dass die Kompetenz nur für bestimmte Zuweisungsgruppen verfügbar ist.
11. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
12. Wählen Sie aus, wo die Datensatzzusammenfassung verfügbar sein soll, indem Sie den Umschalter neben Ihrer bevorzugten Anzeigeoption aktivieren.

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

Sie können entweder produktintern, Bereich Now Assist oder beides auswählen.

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

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

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

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

Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in das Feld **Anwenderrollen** eingeben. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie in der Rollenblase das X-Symbol wählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

13. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
14. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse
Ihre anwenderdefinierte Version der Fall- oder Incident-Zusammenfassung ist in der Instanz aktiv.

Nächste Maßnahme
Analysieren Sie die Leistung Ihrer Kompetenz in der Konsole Now Assist-Administrator, um den Erfolg der neuen Version der Kompetenz zu ermitteln. Weitere Informationen zum Nachverfolgen der Nutzung von Now Assist finden Sie unter Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Beheben Sie Probleme mit einer Kompetenz Now Assist .

Führen Sie Diagnosen für eine Kompetenz in der -Konsole Now Assist-Administrator aus, und erhalten Sie Informationen zum Status Ihrer Kompetenzkonfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bestimmte Kompetenzen verfügen über Diagnoseskripts, die Sie über die -Konsole Now Assist-Administrator ausführen können. Diese Diagnoseskripts überprüfen die erfolgreiche Ausführung der Kompetenzen und das Setup der zugrunde liegenden Fähigkeitsdefinitionen. Wenn Sie eine Kopie einer Kompetenz erstellt haben, können Sie für die Kompetenzkopie keine Diagnosen ausführen.

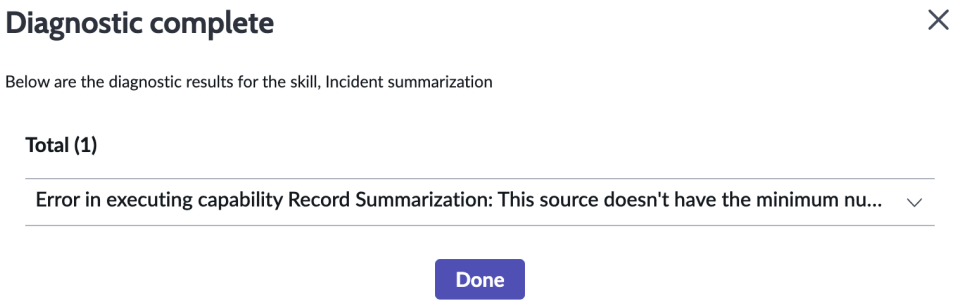
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.

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

2. Wählen Sie im Navigationsbereich den Workflow der Kompetenz aus, für die Sie eine Problembehandlung durchführen möchten, z. B. **Technologie** oder **Kunde**.
3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die die Kompetenz enthält, für die Sie eine Problembehandlung durchführen möchten, **Details anzeigen aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Alle verfügbaren Kompetenzen oder Aktive Kompetenzen das Symbol „Weitere Optionen“ neben der Kompetenz, von der Sie eine Kopie erstellen möchten, und wählen Sie **Diagnose ausführen**aus.
5. Überprüfen Sie nach Abschluss der Diagnose die Ergebnisse der einzelnen Tests.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie Probleme mit der Konfiguration Ihrer Kompetenz festgestellt haben, können Sie die Kompetenz in der Now Assist-Administrator -Konsole bearbeiten.

Wenn das Bearbeiten der Kompetenz das Problem nicht löst, können Sie sich an den Support von ServiceNow wenden, um zusätzliche Hilfe zu erhalten.

Die Nutzung Now Assist von wird analysiert

Mit den Analyse- und Überwachungstools Now Assist auf der Übersichtsseite können Sie Zusammenfassungen, Informationen zur Kompetenznutzung und Probleme überprüfen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

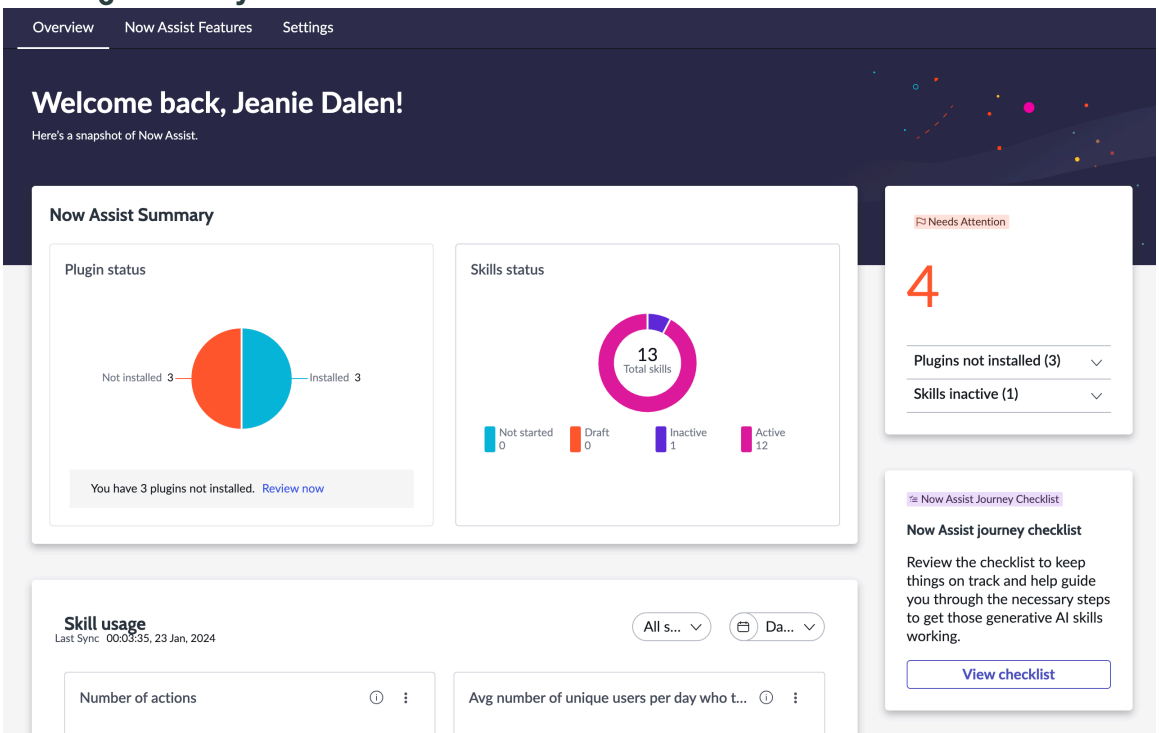
Now Assist-Administrator-Übersichtsseite

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

Das folgende Beispiel zeigt die Übersichtsseite Now Assist-Administrator.

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

Leistung und Analysen auf der Seite Now Assist-Administrator – Übersicht



Now Assist Abschnitt „Zusammenfassung“.

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

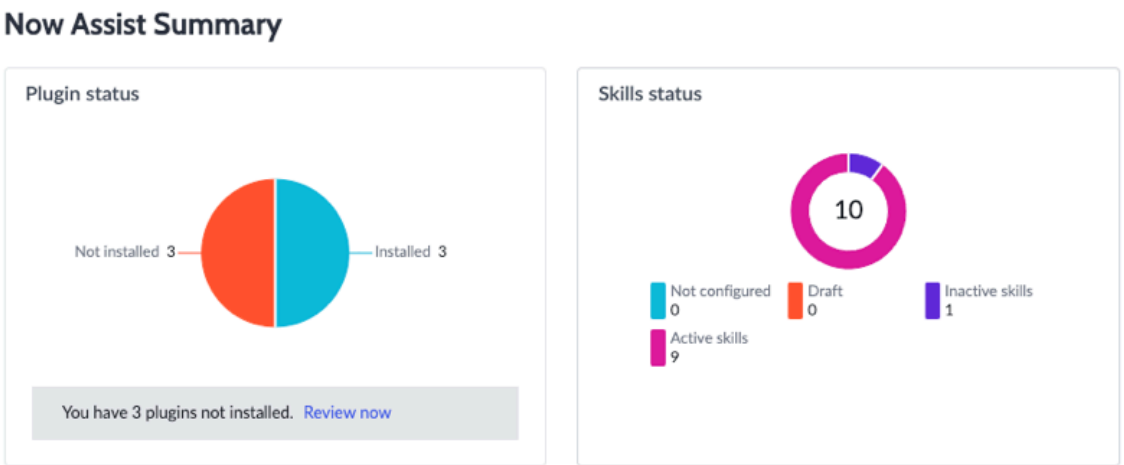
Plugin-Status

Zeigt ein Kreisdiagramm an, das die Anzahl der installierten Plugins und die Anzahl der deinstallierten Plugins zeigt, die verfügbar sind. Wählen Sie den Link **Jetzt überprüfen** aus, um zusätzliche Plugins zu überprüfen und zu installieren.

Kompetenzstatus

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

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



Automatische Übersetzung

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

Abschnitt „Kompetenznutzung“.

Im Abschnitt „Kompetenznutzung“ werden die Metriken zu Ihren installierten aktiven Kompetenzen angezeigt. Wählen Sie das Informationssymbol, um anzuzeigen, was die Metriken der einzelnen Karten darstellen, oder wählen Sie das Optionssymbol, um die Karte zu aktualisieren.

Verwenden Sie die Konfigurationssteuerelemente, um die Diagramme zu konfigurieren.

Alle Kompetenzen

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

Datumsbereich

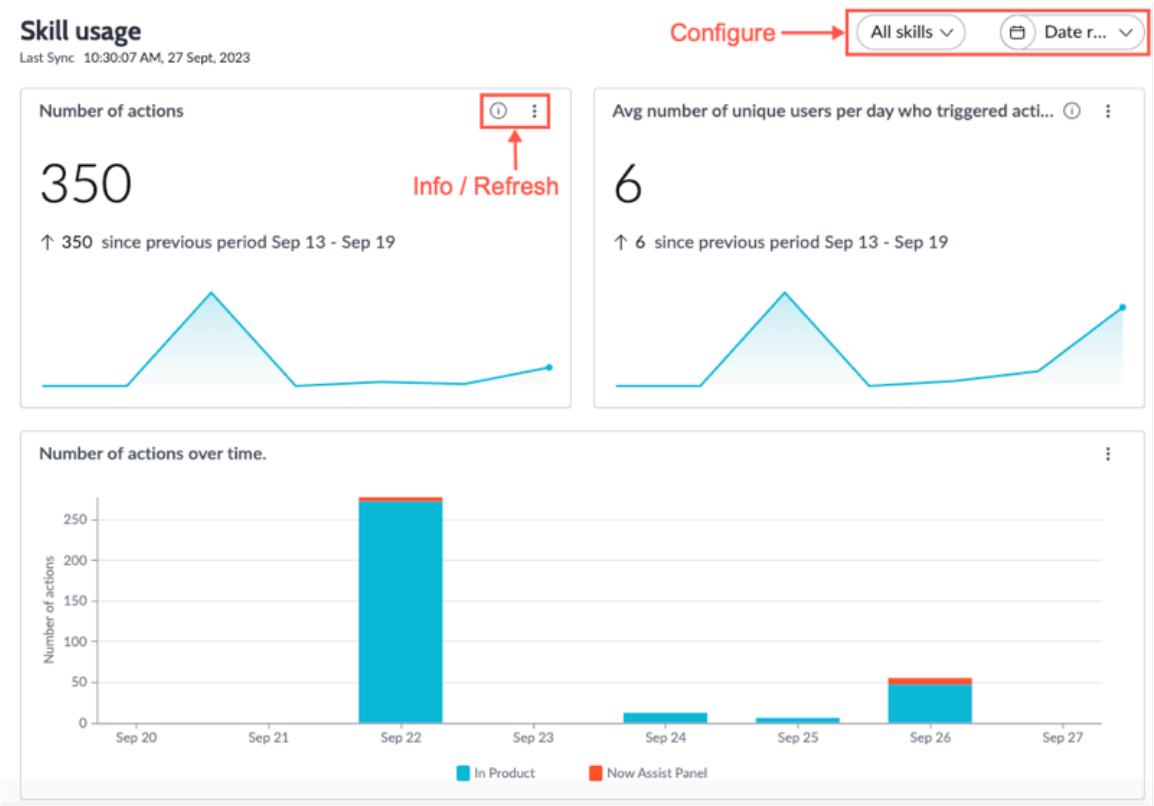
Ändern Sie den Datumsbereich für die Analysen.

Das folgende Diagramm zeigt die Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung. Dazu gehören die Anzahl der -Aktionen, der durchschnittliche eindeutige Benutzer pro Tag und die Anzahl der Aktionen im Zeitverlauf.

Die Daten werden einmal täglich gesammelt. Zur Datenerfassung und -visualisierung wird Performance Analytics and Reporting (PAR) verwendet.

Ausführliche Informationen zur Leistung finden Sie unter Now Assist Analytics- und Performance Analytics-Indikatoren für generative KI

Diagramme und Steuerungen zur Kompetenznutzung



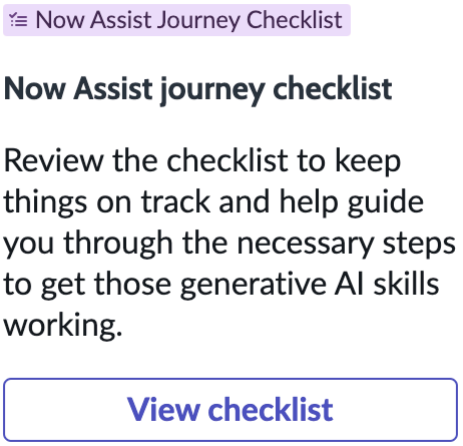
Now Assist Journey-Prüfliste

Die Now Assist Journey-Prüfliste bietet Ihnen einen Leitfaden für den Now Assist -Workflow. Wenn Sie sich nicht sicher sind, was der nächste Schritt bei der Implementierung Now Assist

Automatische Übersetzung

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

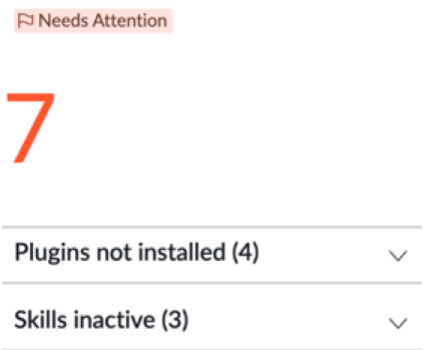
von in Ihrer Instanz sein sollte, können Sie jederzeit auf die Prüfliste zugreifen, indem Sie **Prüfliste anzeigen**wählen.



Zusätzliche Ressourcen auf der Seite „Übersicht“.

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

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



Konfigurieren Sie allgemeine Now Assist-Einstellungen

Konfigurieren Sie über die Now Assist-Administratorkonsole allgemeine Einstellungen für alle Now Assist-Anwendungen, einschließlich Sprachunterstützung, Datenfreigabe und -verarbeitung sowie Now Assist Guard.

Aktivieren Sie die Übersetzung für Now Assist -Anwendungen

Aktivieren Sie die Unterstützung mehrerer Sprachen für vom Benutzer eingegebener Texte mit Dynamische Übersetzung in Now Assist -Anwendungen.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Dynamische Übersetzung installiert und aktiviert sowie mindestens ein Sprachpaket installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dynamische Übersetzung und aktivieren Sie eine Sprache.

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

Wenn in Ihrer Now Assist-Administrator -Konsole kein Abschnitt für Sprache und Region angezeigt wird, vergewissern Sie sich, dass Sie mindestens eine Anwendung Now Assist installiert haben. Dadurch werden die erforderlichen Abhängigkeiten auf die neueste Version installiert oder aktualisiert.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es stehen zwei Übersetzungsservices für die Übersetzung von benutzergenerierten Inhalten in Now Assist-Anwendungen zur Verfügung. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen beiden finden Sie unter Übersetzung für Now Assist.

Nachdem Sie entweder Dynamische Übersetzung oder die native Übersetzung aktiviert haben, sind Übersetzungen für produktinterne Experiences, Virtual Agent und den Bereich Now Assist verfügbar.

Da die Spracherkennung auf der Sitzungssprache des Benutzers basiert, werden alle als Sprachpakete verfügbaren Sprachen für Now Assist -Anwendungen unterstützt. Wenn Sie zusätzliche Sprachunterstützung hinzufügen möchten, finden Sie unter Sprache aktivieren eine Liste der verfügbaren Sprachen und Anweisungen zur Installation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im linken Bereich die Seite **Sprache und Region** aus.
3. Stellen Sie auf der Karte Dynamische Übersetzung oder der nativen Übersetzung den Umschalter auf **Ein**. Es wird ein Hinweis angezeigt, dass das Streaming von Now Assist von LLM-Antworten (large Language Model) nicht verfügbar ist, wenn Dynamische Übersetzung aktiv ist.

   Hinweis:

   Dynamische Übersetzung ist standardmäßig aktiviert, wodurch das Streaming mit dem Now Assistant nicht verfügbar ist. Bei Dynamische Übersetzungwird Now Assistant-Streaming verfügbar. Die angezeigte Nachricht ändert sich je nach Status von Dynamische Übersetzung.

4. Sie können sowohl Dynamische Übersetzung als auch native Übersetzung aktivieren.
   Native Übersetzung wird zuerst angewendet. Wenn die Sprache nicht durch native Übersetzung unterstützt wird, wird Dynamische Übersetzung angewendet.
5. **Wahlweise:** Um die verfügbaren Sprachen für die Now Assist-Übersetzung zu ändern, wählen Sie **„Bearbeiten“** und dann das Kontrollkästchen neben den Sprachen, die Sie unterstützen möchten.

   (Optional) Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Übersetzung ist für Now Assist -Anwendungen in Ihrer -Instanz aktiviert.

Nächste Maßnahme

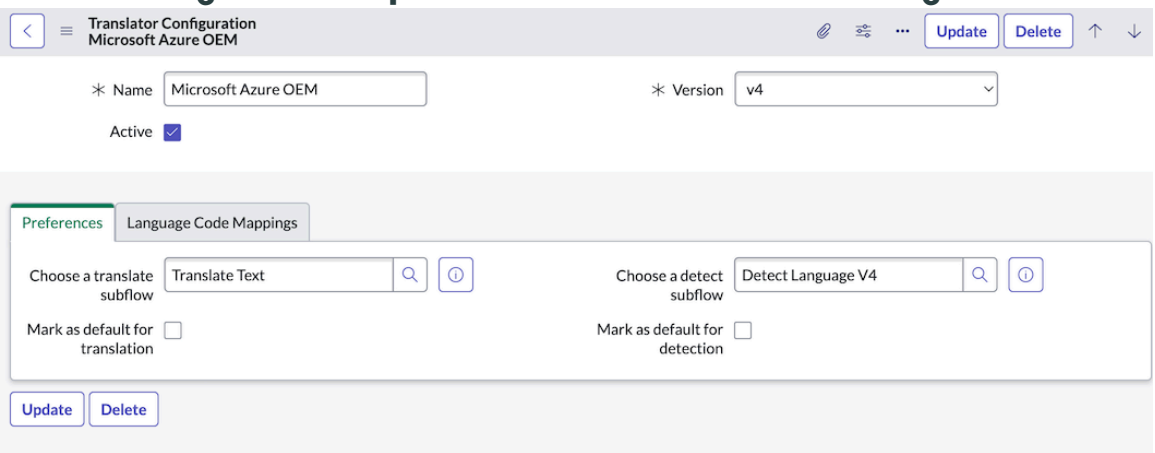
Um die unterstützten Sprachen zu ändern, wählen Sie **Bearbeiten**, und wählen Sie die zu aktivierenden Sprachen aus. Sie können nur Sprachen auswählen, die Sie bereits in Ihrer Instanz installiert und aktiviert haben.

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

Microsoft Azure OEM für dynamische Übersetzung in Now Assist

Unterstützen Sie mehrsprachige Eingaben in Now Assist -Anwendungen mit dem Microsoft Azure OEM-Übersetzerservice, der in Generative-KI-Controllerenthalten ist.

Unterstützung mehrerer Sprachen für Now Assist -Anwendungen



Wenn die dynamische Übersetzung in Generative-KI-Controller aktiviert ist, wird der Eingabetext Ihrer Anwender von Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) wie folgt verarbeitet:

1. Die Sprache des Texts wird erkannt.
2. Der Text wird dynamisch ins Englische übersetzt und dann für Now Assistbereitgestellt.
3. Now Assist gibt eine Antwort in englischer Sprache zurück.
4. Die englische Antwort wird in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt und in der Anwenderoberfläche angezeigt.

Weitere Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung in diesem Kontext finden Sie unter Aktivieren Sie die Übersetzung für Now Assist -Anwendungen und Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für Funktionen im Generative-KI-Controller.

Aktivierung

Der OEM-Übersetzerservice Microsoft Azure ist in Generative-KI-Controllerenthalten. Microsoft Azure OEM erfordert Tabellen Dynamische Übersetzung vom Typ , daher aktiviert Generative-KI-ControllerDynamische Übersetzung, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Microsoft Azure „OEM“ wird als Zeile in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ (sn_dt_translator_configuration) angezeigt. Dieser Datensatz kann nicht bearbeitet werden. Die Anmeldeinformationen für die Verbindung dieses Übersetzerservice sind bereits konfiguriert. Weitere Informationen zu dieser Integration finden Sie unter https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Wenn Sie versuchen, diesen Datensatz in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ zu aktualisieren, wird der folgende Fehler angezeigt: „Die Microsoft Azure OEM Translator-Konfiguration wird in Generative AI Flows verwendet. kann nicht bearbeitet werden“.

Mit Release Xanadu Patch 3 bietet der Microsoft Azure OEM-Übersetzer Unterstützung für Exclusion Framework in Dynamic Translation . Auch die von Flows und Subflows verwendete API wird automatisch auf v4 aktualisiert.

Der Anwendungsbereich für Microsoft Azure OEM ist sn_ms_oem.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Dynamic Translation .

Zugehörige Informationen

Dynamic Translation

Generative-KI-Controller

Weisen Sie die Rolle „Data Steward“ zu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sys_admin

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

Mit dem Programm zur gemeinsamen Nutzung von Kundendaten ServiceNow können Sie Daten bereitstellen, um die KI-Produkte ServiceNow von zu verbessern. Mit diesen Daten können Sie die Vorhersagegenauigkeit verbessern, die Anwender-Experience verbessern, Produkte an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen und „Halluzinationen“ für Ihre aktivierten Now Assist -Kompetenzen reduzieren.

In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Sie einem bestimmten Anwender eine Rolle zuweisen. Eine andere Option besteht darin, eine Gruppe, z. B. „AI Data Stewards“, der Gruppe die Rolle zuzuweisen und dann den Benutzer in diese Gruppe aufzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
3. Wählen Sie in der Rollensammlung die Rolle sn_generative_ai.data_steward aus, und wählen Sie dann das Symbol **Hinzufügen** ( ) aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Sobald der Datenverwalter über die richtige Rolle verfügt, kann er die Informationen zur Datenfreigabe in der Now Assist-Administratorkonsole auf der Registerkarte **Einstellungen** unter überprüfen **Datenschutz und Datenfreigabe** > **Datenfreigabe**.

Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist

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

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Datenfreigabe ist für GCC-Instanzen und selbst gehostete Instanzen nicht verfügbar. Sie müssen die Option nicht deaktivieren, da die Datenfreigabe nie aktiviert ist. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

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

Wenn Sie keinen Data Steward haben, finden Sie weitere Informationen in der Dokumentation zur Rolle „Data Steward zuweisen“.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.data_steward

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

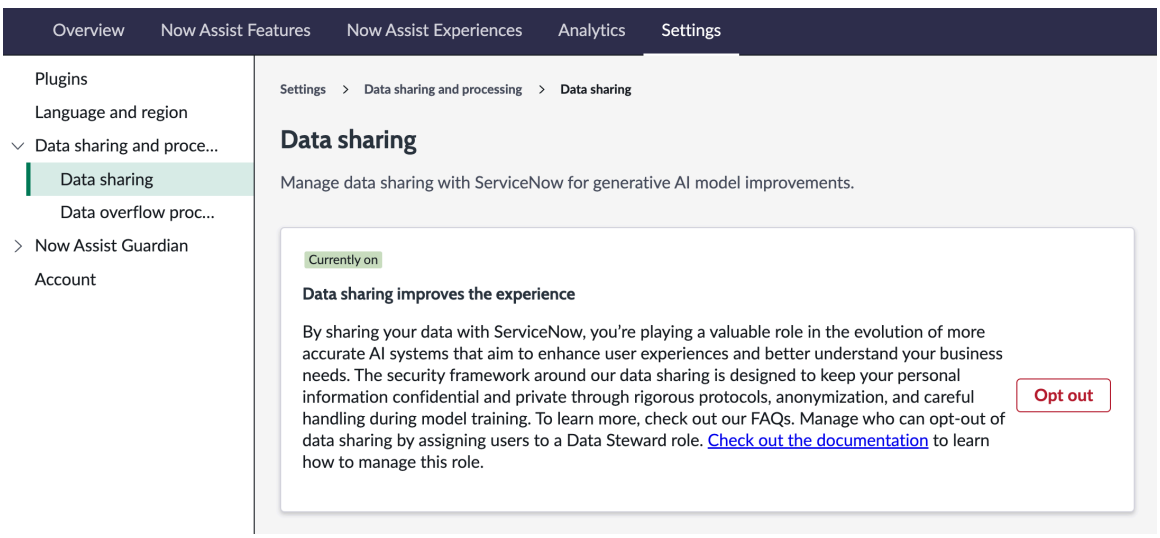
Sie können eine ServiceNow -Instanz von der Datenfreigabe über die Now Assist-Administrator -Konsole deaktivieren, wenn Sie nicht teilnehmen möchten. Wiederholen Sie den Abwählvorgang für alle Instanzen, die die Funktion Now Assist verwenden.

Die Deaktivierung kann bis zu fünf Werktage dauern.

Prozedur

1. Ändern Sie den Umfang der aktuellen Sitzung, indem Sie das Globussymbol oben rechts neben der Suchleiste wählen und Anwendungsbereich auf Generative KI-Controllerfestlegen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Bereich Einstellungen das aus **Datenfreigabe und -verarbeitung** > **Datenfreigabe** Registerkarte



4. Wählen Sie **Deaktivieren aus**.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Deaktivieren aus**.

Ergebnisse

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

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

Konfigurieren Sie die Now Assist-Datenüberlaufverarbeitung

Konfigurieren Sie, wo Now Assist-Daten in Zeiten mit hohem Datenverkehr verarbeitet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.data_steward

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden Now Assist-Daten in ServiceNow-Rechenzentren verarbeitet. In Zeiten mit hohem Netzwerkverkehr können Daten per „Burst“ an Microsoft Azure-Rechenzentren übertragen werden, um konsistente Ladezeiten zu gewährleisten und Kapazitätsüberlauf-Fehler zu vermeiden. Anwender mit der Rolle „Data Steward“ können dieses Verhalten über die Now Assist Admin-Konsole deaktivieren oder aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Wechseln Sie im Navigationsbereich zu **Datenfreigabe und -verarbeitung** > **Now-Überlaufverarbeitung**.
3. Wählen Sie entweder **Deaktivieren** oder **Aktivieren aus**.
   Instanzen sind standardmäßig aktiviert. Sie können diese Einstellung jederzeit ändern.

Überprüfen Sie die Informationen zum Account Now Assist .

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Seite „Account“ können Sie die Lizenzierungsinformationen überprüfen, um zu überprüfen, für welche Plugins und Funktionen Sie berechtigt sind und welchen Status sie haben.

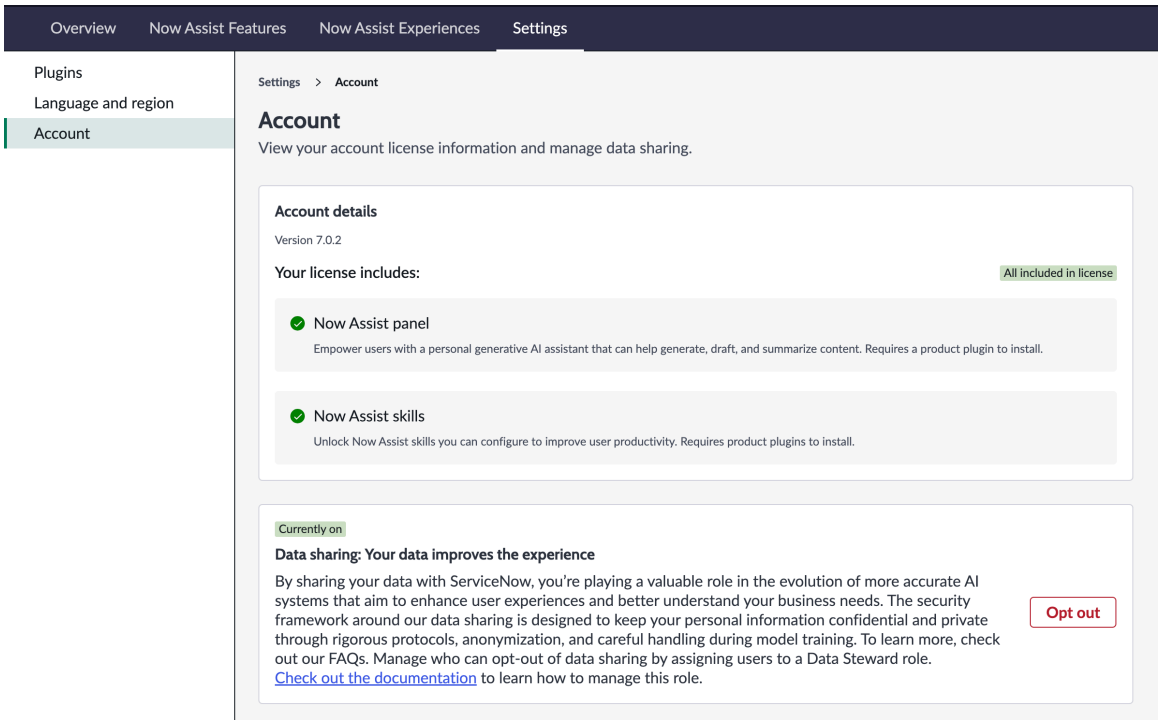
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.

2. Wählen Sie auf der Seite „Einstellungen **“ die Option Account**aus.

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



3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Account-Details“ des -Bereichs, was in Ihrer Now Assist -Lizenz enthalten ist.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die gewünschten Kompetenzen für Ihre Now Assist -Workflow-Anwendungen, damit Sie generative KI-Fähigkeiten im gesamten Bereich von Now Platformnutzen können. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen und Funktionen Now Assist von werden konfiguriert.

Aktivieren Sie den Angriffsschutz für generative KI

Aktivieren Sie den Angriffsschutz für die Protokollierung, und fügen Sie die Option zum Blockieren von anstößigen Inhalten in KI-generierten Texten und Konversationen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative KI ist probabilitybasiert, was bedeutet, dass Ausgaben auf Wahrscheinlichkeiten basieren und die doppelte Verwendung derselben Eingabe nicht garantiert, dass die Ausgabe identisch ist. Einige der von KI generierten Materialien könnten aufgrund von Toxizität, Geschlechtsverkehr oder einer anderen anstößigen Stimmung möglicherweise unerwünscht sein. Mit Now Assist Guard können Sie jegliches Material protokollieren, das als anstößig erkannt wird. Wenn Sie möchten, können Sie auch anstößiges Material blockieren, damit Anwender den generierten Inhalt nicht sehen. Stattdessen wird eine Meldung angezeigt, dass anstößiges Material erkannt und blockiert wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Beschützer.

Protokolle können zur Überprüfung exportiert werden. Eine Anleitung hierzu finden Sie unter Now Assist-Manager-Protokolle exportieren.

Automatische Übersetzung

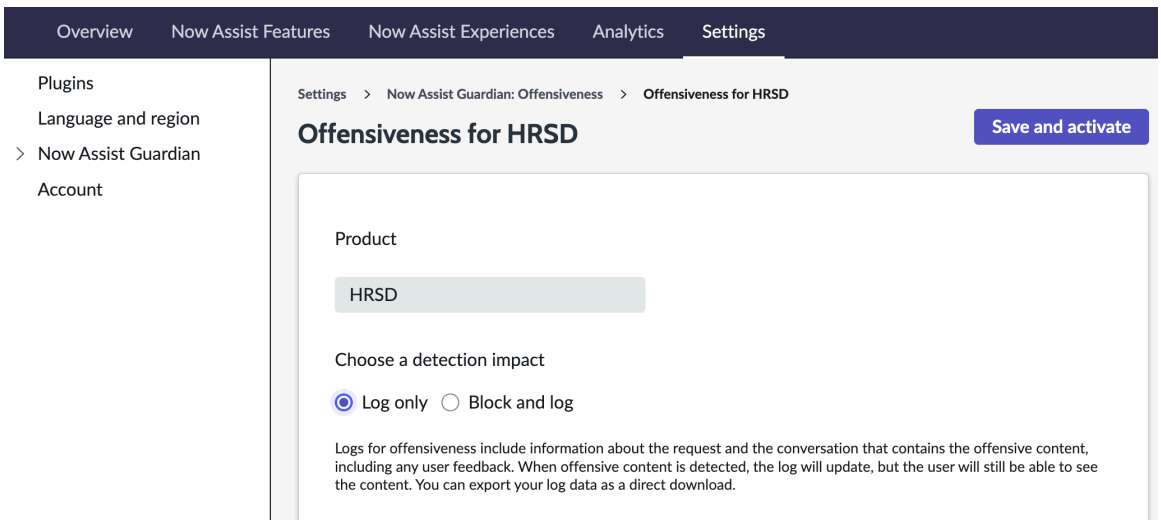
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie im Seitenbereich das aus **Now Assist Guardian** > **Anstößigkeit** Registerkarte
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Für Sie verfügbar**, um zu sehen, aus welchen Workflows Sie auswählen können.

   Wenn Sie bereits Schutzmaßnahmen für Offensivität aktiviert haben, werden sie auf der Registerkarte **Aktiv** angezeigt.
4. Wählen Sie **Aktivieren** für den Workflow, für den Sie den Angriffsschutz aktivieren möchten.
5. Wählen Sie Ihre Auswirkungserkennung aus.

   Now Assist-Schutz protokolliert, wenn anstößige Inhalte erkannt oder generiert werden, wenn der Angriffsschutz aktiviert ist. Sie können auch auswählen, ob Sie den Inhalt für den Anwender blockieren möchten. Wenn Sie den Inhalt blockieren, wird dem Benutzer eine standardisierte Nachricht angezeigt, in der erläutert wird, dass anstößiges Material blockiert wurde, anstatt was generiert wurde.



6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Offensivitätsschutz von Now Assist Guard ist in Ihrer Instanz für den von Ihnen ausgewählten Workflow aktiviert.

Nächste Maßnahme

Sie können den Angriffsschutz für alle Now Assist-Anwendungen aktivieren, die Sie in Ihrer Instanz aktiviert haben. Wenn Sie die Auswirkung auf die Erkennung ändern möchten, können Sie weitere Optionen (⋮ “) in der Liste der aktiven Workflows auswählen und **Bearbeiten**wählen.

Sie können den Angriffsschutz für Ihren Workflow jederzeit deaktivieren, indem Sie weitere Optionen auswählen und **Deaktivieren**wählen.

Konfigurieren Sie den Schutz vor Prompt-Injektionsangriffen

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Prompt-Injektions-Angriffsschutz für KI-generierte Texte und Konversationen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Prompt-Injektionsangriffe sind eine Art von Cybersicherheitsangriff, bei dem jemand versucht, die anfänglichen Anweisungen eines LLM zu überschreiben, um unbeabsichtigtes Verhalten hervorzurufen. Now Assist Trust kann diese Angriffsversuche erkennen und protokollieren, und Sie können auswählen, ob Sie die KI-generierte Antwort blockieren möchten, nachdem der Angriff versucht wurde.

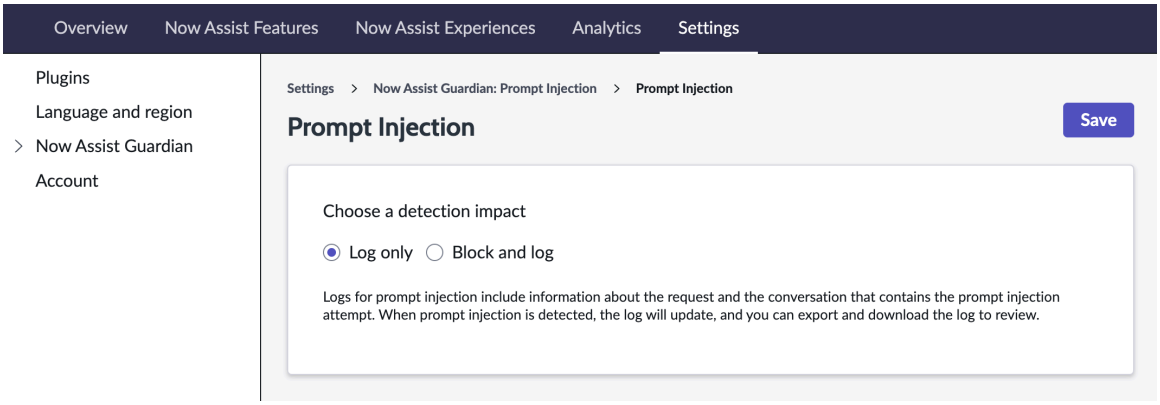
Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Beschützer.

Protokolle können zur Überprüfung exportiert werden. Eine Anleitung hierzu finden Sie unter Now Assist-Manager-Protokolle exportieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Wechseln Sie im Seitenbereich zu **Now Assist Guardian** > **Prompt Injection**.
3. Wählen Sie den Umschalter, um den aktiven Status des Angriffsschutzes mit sofortiger Einschleusung zu ändern.

   Der Schutz vor Soforteinschleusungsangriffen ist standardmäßig aktiviert. Das bedeutet, dass Now Assist-Beschützer Versuche protokolliert, sofern Sie ihn nicht deaktivieren.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie unter **Erkennungsauswirkung**das Optionssymbol (⋮) und dann **Bearbeiten,** um die Erkennungsauswirkung zu ändern.

   (Optional) Sie können auswählen, ob Prompt-Einschleusungsangriffe blockiert und protokolliert werden.



Ergebnisse
Sie haben konfiguriert, ob der Schutz vor Prompt-Einschleusungsangriffen auf Ihrer Instanz aktiviert ist, und festgelegt, was Now Assist-Schutz im Falle eines Versuchs tun soll.

Konfigurieren Sie Filter für vertrauliche Themen

Richten Sie Filter ein, um Anwender zu einem anderen Thema umzuleiten, wenn in einer Virtual Agent-Konversation bestimmte Themen erkannt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei bestimmten Themen möchten Sie möglicherweise einen Anwender umleiten, um einen HR-Fall zu erstellen oder mit einem Servicemitarbeiter zu sprechen, anstatt das Gespräch mit generativer KI fortzusetzen. Sie können die Arten von Betreffs aktivieren und konfigurieren, die von Now Assist Trust erkannt und für die die Umleitung aktiviert wird.

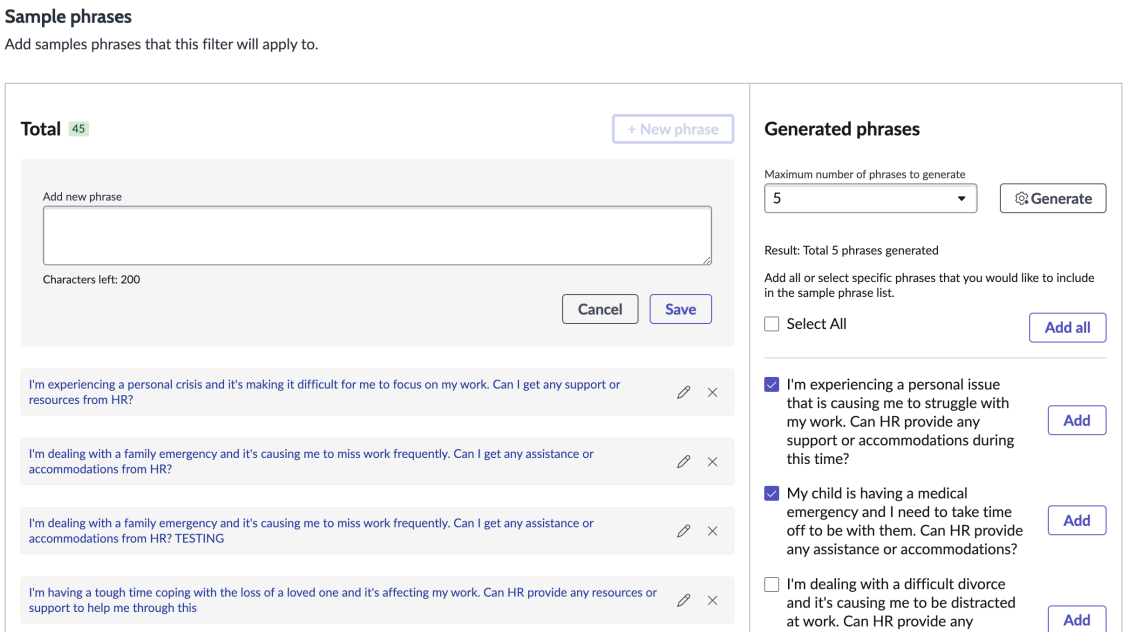
Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Beschützer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Navigieren zu **Now Assist Guardian** > **Filter**.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Für Sie verfügbar**, um zu sehen, welche Filter verfügbar sind.
4. Wählen Sie für den Filter, den Sie aktivieren möchten, **Aktivieren aus**.
5. Überprüfen und generieren Sie Beispielausdrücke.

   Beispielausdrücke teilen dem LLM mit, welche Art von Text vom Filter erkannt werden soll. Je mehr Beispielausdrücke Sie angeben, desto genauer erfasst das LLM diese Themen. Sie können vorhandene Beispielausdrücke bearbeiten, indem Sie das Bleistiftsymbol auswählen und sie mit dem Löschsymbol entfernen.

   Es gibt zwei Möglichkeiten, einen neuen Beispielausdruck hinzuzufügen. Um einen Ausdruck manuell hinzuzufügen, wählen Sie **Neuer Ausdruck**, geben Sie den Text in das Textfeld ein, und wählen Sie **Speichern**, um ihn der Liste hinzuzufügen. Sie können Beispielausdrücke auch mit generativer KI generieren, indem Sie zum Bereich **„Generative Beispiele“** wechseln, die Anzahl der zu generierenden Ausdrücke auswählen und **Generieren**auswählen. Sobald die Ausdrücke generiert sind, wählen Sie **Hinzufügen**, um einen Beispielausdruck hinzuzufügen, oder verwenden Sie die Kontrollkästchen, um Ausdrücke auszuwählen, und wählen Sie **Alle hinzufügen**, um alle ausgewählten Ausdrücke hinzuzufügen.



6. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
7. Wählen Sie aus, für welche Virtual Agents Sie die Filter für vertrauliche Themen aktivieren möchten, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen des Virtual Agent aktivieren.

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

8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
9. Überprüfen Sie das Fallback-Thema für den Fall, dass ein Filter erkannt wird.

   Sobald ein vertrauliches Thema erkannt wird, wird der Benutzer standardmäßig zum Thema Vertraulichkeitserkennung: Fallback weitergeleitet. Dort wird der Benutzer aufgefordert, einen HR-Fall einzureichen oder mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen. Sie können eine Vorschau des Themas aus dem geführten Setup anzeigen.
10. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
11. Überprüfen Sie Ihre Auswahl für das Filter-Setup im letzten Schritt.

    Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, können Sie im Schrittnavigationsbereich zum vorherigen Schritt zurückkehren.
12. Wählen Sie **Aktivieren** aus, um den Filter zu aktivieren.

Ergebnisse
Die Umleitung sensibler Themen ist in Ihrer Instanz für den von Ihnen ausgewählten Filter aktiviert. Der Filter wird auf der Registerkarte **Aktiv** des Abschnitts **Filter** der Einstellungen für Now Assist-Beschützer angezeigt.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie später Änderungen an der Konfiguration vornehmen möchten, wechseln Sie in den Einstellungsoptionen für Now Assist Governance zur Registerkarte **Aktiv**, und wählen Sie in der Spalte **Aktionen** das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮).

Exportieren Sie Now Assist-berechtigten-Protokolle

Exportieren Sie Protokolle aus Now Assist Guard, um Einblicke darüber zu erhalten, wie oft verschiedene Schutzmaßnahmen erkannt und verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Now Assist-Beschützer erstellt Protokolle für alle drei verfügbaren Schutzmaßnahmen. Anhand der Protokolle können Sie feststellen, wie oft anstößige Inhalte generiert werden, wie oft Prompt-Injektionsangriffe durchgeführt oder vertrauliche Themen erkannt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Beschützer.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Verwenden Sie das Menüelement „Weitere Optionen“ (⋮) und wählen Sie **Exportieren**aus.

   a. Informationen zum Schutzmaßnahmenplan für Offensivität finden Sie unter **Now Assist Guardian** > **Anstößigkeit**.

      Verwenden Sie die Liste auf der Registerkarte **Aktiv**, um auszuwählen, für welchen Workflow Sie Protokolle exportieren möchten.

   b. Informationen zum Schutzmaßnahmenplan für die Eingabeaufforderungsinjektion finden Sie unter **Now Assist Guardian** > **Prompt Injection**.

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

Ergebnisse
Das Protokoll wird als CSV-Datei auf Ihren Computer exportiert.

Nächste Maßnahme
Wenn keine Protokolldaten angezeigt werden, wurde die Schutzmaßnahmen höchstwahrscheinlich noch nicht ausgelöst. Wenn Sie der Meinung sind, dass Daten angezeigt werden sollten, dies aber nicht der Fall ist, wenden Sie sich an Now Support.

Verwalten Sie große Sprachmodelle

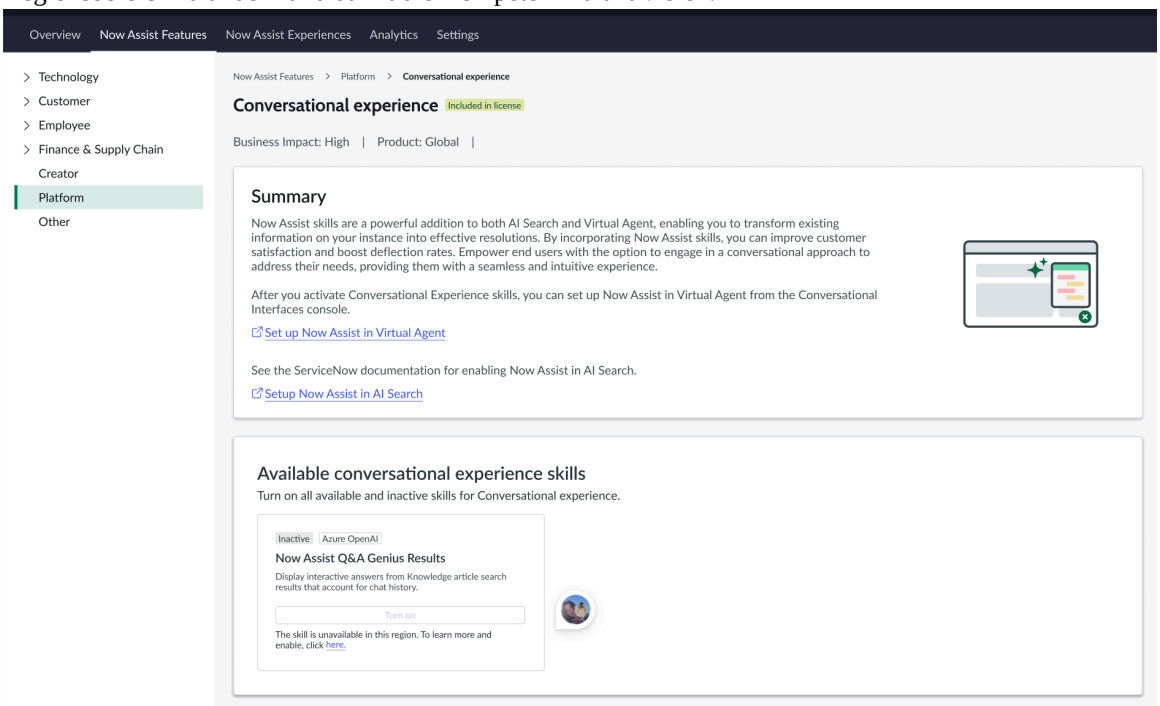
Greifen Sie auf das LLM (großes Sprachmodell) zu, das für verschiedene Now Assist-Kompetenzen verwendet wird, und wählen Sie es aus. Die Auswahl wirkt sich auf alle Kompetenzen innerhalb der Fähigkeit aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Um die LLM-Anbieterauswahl zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass die Kompetenz in dieser Region verfügbar ist. Um beispielsweise den LLM-Anbieter für Now Assist-F&A Genius-Ergebnisse zu aktualisieren, stellen Sie sicher, dass alle Kompetenzen unter Konversationskompetenzen in der Region verfügbar und aktiv sind.

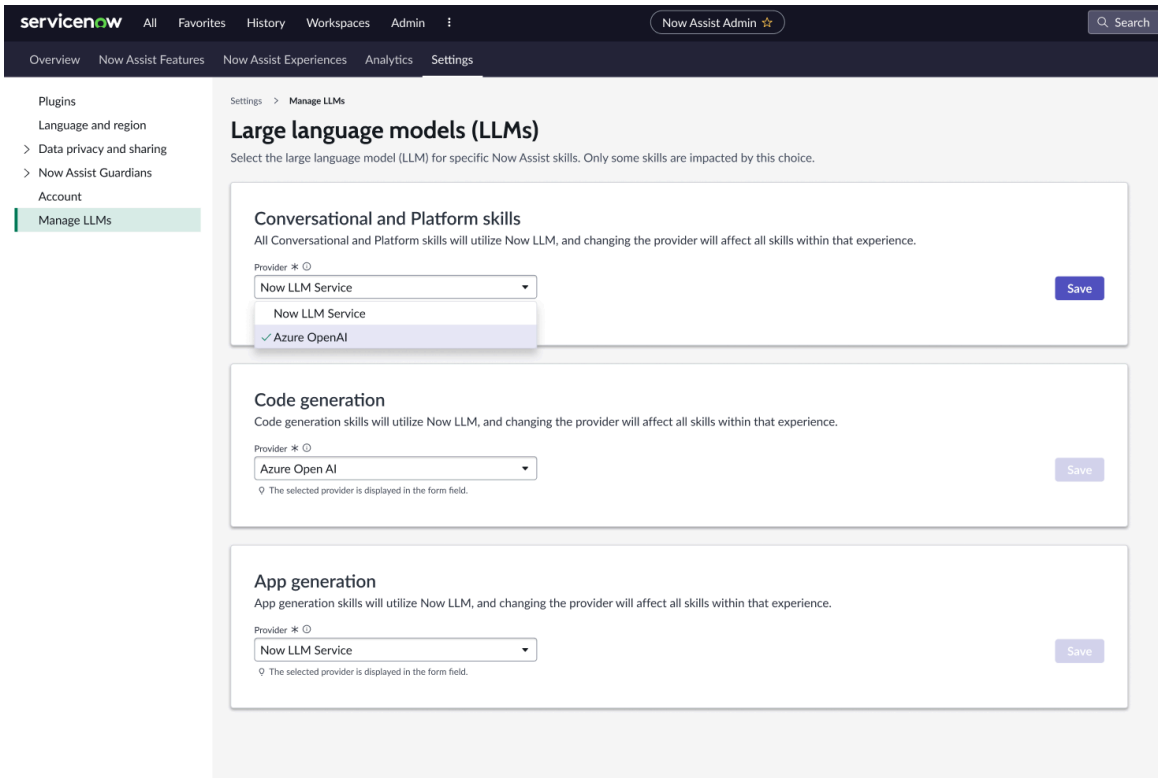
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Now Assist-Funktionen**, um den Workflow zu finden, für den Sie den LLM-Anbieter auswählen möchten.
3. Suchen Sie die verfügbaren Kompetenzen im Workflow, und wählen Sie **Aktivieren**, um den Regionsbereich zu ändern und damit die Kompetenz zu aktivieren.



4. Überprüfen Sie die Nutzungsbedingungen, um den LLM-Anbieterwechsel zu akzeptieren oder rückgängig zu machen.
5. Navigieren zu **Einstellungen** > **Verwalten Sie LLMs**.

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



6. Wählen Sie aus der Kompetenz „Plattform“, „Codegenerierung“ oder „Katalogelementgenerierung“ aus, für die Sie das LLM aktualisieren möchten.
7. Wählen Sie in der Dropdownliste **Anbieter** das LLM aus.
   Sie können zwischen Now LLM und Azure Open AI wählen.
8. Wählen Sie **Speichern**, um das LLM zu aktualisieren.
   Sie erhalten eine Vereinbarungsnachricht, bevor Sie die LLM-Auswahl bestätigen.

   Hinweis:
   Die Nachricht zur Annahme der Vereinbarung wird nur dem erstmaligen Anwender angezeigt.

9. Überprüfen Sie https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard , um dem LLM-Change zuzustimmen oder ihn abzulehnen.

   Hinweis:
   Durch die Auswahl von Azure OpenAI muss der Standort für die Gen AI-Datenverarbeitung von APJ (Asien-Pazifik und Japan) in den globalen Standort geändert werden.

10. Wählen Sie **Ich stimme zu,** um die LLM-Auswahl zu akzeptieren und anzuwenden.
    Sie erhalten eine Nachricht, in der die Auswahl des LLM-Anbieters für diese Fähigkeit bestätigt wird.
    Die Auswahl benachrichtigt Sie auch, wenn eine der Kompetenzen in dieser Fähigkeit nicht mit dem ausgewählten LLM aktualisiert wird.

Aktivieren Sie die Spracheingabe für den Bereich Now Assist .

Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, bei der Interaktion mit dem Bereich Now Assist ihre Stimme zu verwenden, um den Zugriff auf den Bereich zu erleichtern. Mit der Spracheingabe können Sie den Bereich ohne Tastatur verwenden.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Sie müssen mindestens eine Now Assist-Anwendung mit einer Kompetenz installiert haben, die den Now Assist-Bereich verwendet. Weitere Informationen zu unterstützten Kompetenzen finden Sie im Now Assist-Bereich.

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Benutzern die Möglichkeit geben, im Bereich Now Assist die Spracheingabe zu verwenden. Diese Funktion bietet eine zusätzliche Eingabemethode für die Interaktion mit Now Assist-Kompetenzen in jeder unterstützten Sprache. Sobald die Option aktiviert ist, können Anwender diese Funktion in ihren persönlichen Eingabehilfeeinstellungen aktivieren, indem sie **Spracheingabe für den Now Assist-Bereich aktivieren**aktivieren. Weitere Informationen zum Festlegen persönlicher Barrierefreiheitseinstellungen finden Sie unter Next Experience-Einrichtungseinstellungen konfigurieren .

Sprach-zu-Text-Eingaben können Anwendern mit eingeschränkter Mobilität helfen, auf generative KI-Kompetenzen zuzugreifen, ohne eine Tastatur zu verwenden. Diese Funktion kann auch für blinde oder sehbehinderte Benutzer, neurudimentäre Benutzer, andere als Muttersprachler und mobile Benutzer unterwegs nützlich sein, z. B. für Außendienstmitarbeiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Experiences**.

   Wenn Sie sich bereits in der Now Assist-Administrator -Konsole befinden, navigieren Sie zur Seite Now Assist „ Experiences“.

2. Wechseln Sie zur Registerkarte des Bereichs Now Assist.
3. Aktivieren Sie im Abschnitt „Einstellungen“ den Umschalter für **Spracheingabe**.

Ergebnisse

Benutzer können auswählen, ob sie ihre Stimme für die Interaktion mit dem Bereich Now Assist in ihren Next Experience-Einstellungseinstellungen verwenden können.

Leistung Now Assist von wird analysiert

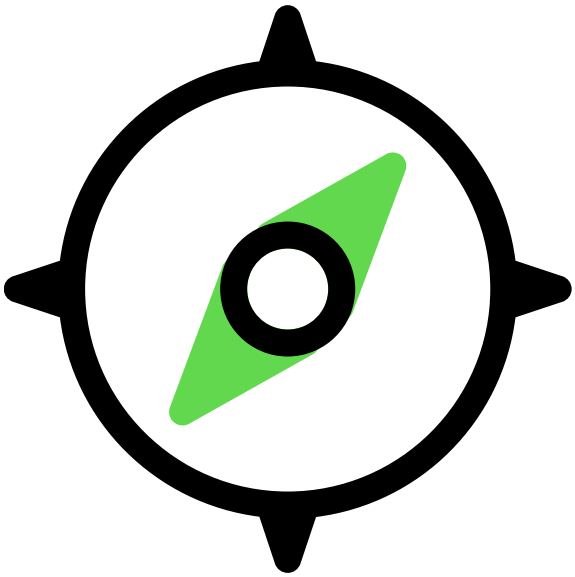
Verwenden Sie das Dashboard Now Assist Analytics, um die Nutzung und Leistung der Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI zu überwachen, die unter Now Assistverfügbar sind.

https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Erste Schritte

Untersuchen

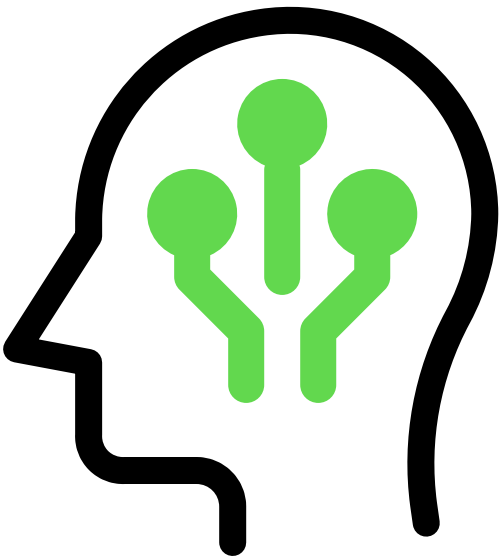


Erfahren Sie mehr über Now Assist Analytics

Konfigurieren

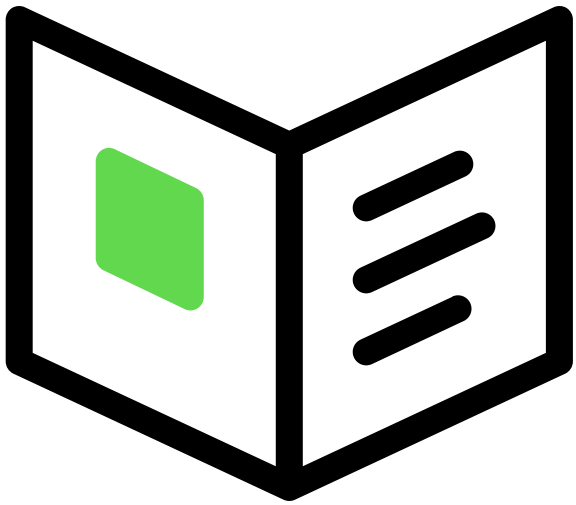
Now Assist Analytics konfigurieren

Verwenden



Now Assist Analytics verwenden

Referenz



Erfahren Sie mehr über die Anwenderrollen in Now Assist Analytics

Automatische Übersetzung

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

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

Now Assist Analytics erkunden

Erfahren Sie, wie Now Assist Analytics Anwendern mit der Rolle Now Assist Analytics „ -Betrachter oder Now Assist Analytics -Administrator die Überwachung der Nutzung, des Werts und der Leistung der Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI ermöglicht, die unter Now Assistverfügbar sind.

Now Assist Analytics – Übersicht

Das Dashboard Now Assist Analytics basiert auf der Experience Platform Analytics. Das Dashboard enthält Indikatoren und Aufgliederungen, die umsetzbare Einblicke in die Nutzung, den Wert und die Leistung Ihrer Now Assist -Implementierung bieten, einschließlich Now Assist Guardian, Now Assist Kontextmenü und Suche.

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

Now Assist Analytics Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Now Assist Analytics-Administrator	Now Assist Analytics -Administratoren überwachen die Nutzung, den Wert und die Leistung der Now Assist -Implementierung, einschließlich Now Assist Guardian, Now Assist -Kontextmenü und Suche. Sie konfigurieren auch Zuordnungen von Kompetenz-Dashboards, um individuelle Kompetenznutzungs- und Leistungsindikatoren anzuzeigen.
Now Assist Analytics-Betrachter	Zeigen Sie die Dashboard-Seiten an, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren zu überwachen.

Now Assist Analytics – Vorteile

Now Assist Analytics – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie die Nutzung, den Wert und die Akzeptanz von Now Assist, der Kompetenzleistung, dem Kontextmenü Now Assist Guardian, Now Assist und der Suche.	• Nutzung und Akzeptanz • Leistung des Selfservice • Kompetenzleistung • Now Assist Guardian Analytics • Now Assist Kontextmenü Analytics • Anwendersuchanalyse • Now Assist Werteinblicke	Now Assist Analytics Administrator oder Now Assist Analytics Betrachter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Analytics finden Sie unter:

- Now Assist Analytics konfigurieren
- Now Assist Analytics verwenden
- Now Assist Analytics – Referenz

Now Assist Analytics konfigurieren

Konfigurieren Sie das Now Assist Analytics -Dashboard, um -Nutzungs-, Wert- und Leistungsindikatoren von Now Assistanzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Konfiguration – Übersicht

Now Assist Analytics erfordert, dass mindestens eine Anwendung Now Assist, z. B. Now Assist für CSM, in Ihrer Instanz installiert und konfiguriert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Analytics installieren.

Im Folgenden finden Sie eine optionale Konfigurationsaufgabe , die von verwendet wird, um einem Dashboard eine Kompetenz Now Assist vom Typ zuzuordnen.

Kompetenz einem Dashboard zuordnen um Kompetenznutzungs- und Leistungsindikatoren anzuzeigen.

Now Assist Analytics installieren

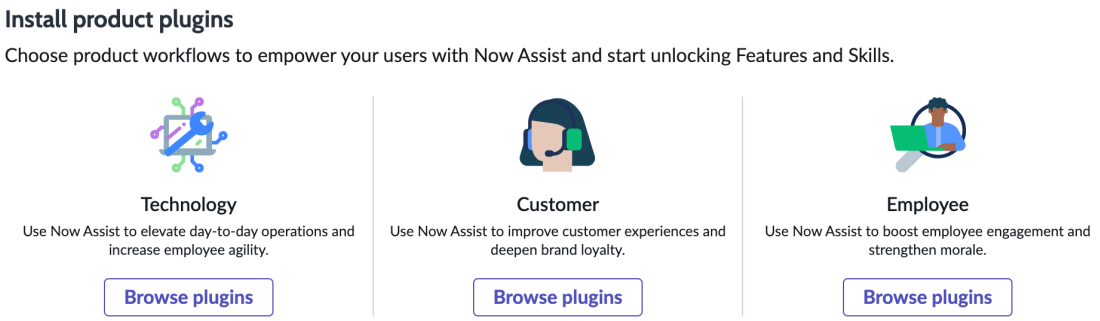
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Now Assist Analytics (sn_na_analytics) mit den Anwendungen Now Assist installieren.

Installationsanforderungen

Sie müssen Yokohama Patch 0 oder höher installieren.

Now Assist Analytics ist als Abhängigkeit für alle Now Assist -Anwendungen enthalten. Es wird nicht empfohlen, die Anwendung selbst zu installieren. Stattdessen können Sie die Anwendungen Now Assist über die Konsole Now Assist-Administrator oder direkt über ServiceNow Storeinstallieren. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Now Assist-Administrator Installation des Konsolen-Plugins



Kompatibilitätsmatrix

Now Assist Analytics hat eine Abhängigkeit von Now Assist-Administrator. Stellen Sie sicher, dass Sie die kompatible Version der Konsole Now Assist-Administrator basierend auf der folgenden Kompatibilitätsmatrix haben.

Now Assist Analytics Version	Now Assist-Administrator Konsolenversion	Release
Now Assist Analytics 2.0.14	Now Assist-Administrator 5.0.7	Yokohama Patch 1
Now Assist Analytics 1.1.11	Now Assist-Administrator 4.1.16	Yokohama Patch 0

Kompetenz einem Dashboard zuordnen

Ordnen Sie eine Kompetenz Now Assist einem Dashboard zu, um Leistungsindikatoren für Kompetenzen und Kompetenzdetails anzuzeigen.

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

Vorbereitungen

Achten Sie darauf, ein Dashboard einer Kompetenz in derselben Domäne zuzuordnen.

Hinweis:

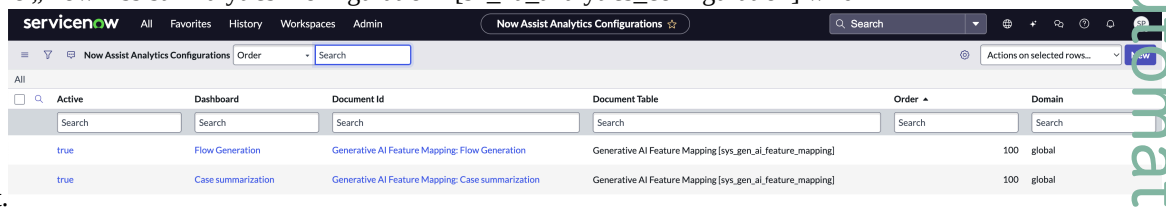
Sie können eine Kompetenz nur einem Dashboard zuordnen. Das Zuordnen einer Funktion (die aus mehreren Kompetenzen besteht) wird derzeit nicht unterstützt.

Wenn Sie'eine Kompetenz einem anwenderdefinierten Dashboard zuordnen, stellen Sie sicher, dass Sie den entsprechenden Zugriff auf das Dashboard freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Share a Platform Analytics dashboard .

Erforderliche Rolle: Now Assist Analytics Administrator [sn_na_analytics.admin] und Now Assist-Administrator [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie sn_na_analytics_configuration.listein.
   Die Tabelle „Now Assist Analytics-Konfiguration“ [sn_na_analytics_configuration] wird angezeigt.



2. Erstellen Sie eine neue Zuordnung, indem Sieals **Neu**auswählen
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Now Assist Analytics Formular „Konfigurationsdatensatz“.

Feld	Beschreibung
Dashboard	Das Dashboard, das Sie einer Kompetenz zuordnen möchten. Verwenden Sie das Suchsymbol Suchsymbol ( ), um nach dem Dashboard zu suchen und es auszuwählen.
Anwendung	Die Anwendung, die den Datensatz enthält
Dokumenttabelle	Tabelle, die konfigurierte Kompetenzen enthält. Verwenden Sie das Suchsymbol Suchsymbol ( ), um die Tabelle „Now Assist-Kompetenzkonfiguration“ [sn_nowassist_skill_config] zu suchen und auszuwählen.
Dokument-ID	Die Kompetenz, die Sie dem Dashboard zuordnen möchten. Verwenden Sie das Suchsymbol Suchsymbol ( ), um die Kompetenz zu suchen und auszuwählen, die Sie dem Dashboard zuordnen möchten.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Zuordnung.
Reihenfolge	Reihenfolge, die die Priorität der Zuordnung in Fällen bestimmt, in denen mehrere Kompetenzen demselben Dashboard zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Zuordnung abgeschlossen haben, wechseln Sie zur Seite Kompetenzdetails, und wählen Sie die Kompetenz aus der Dropdown-Liste-unten aus, um zu überprüfen, ob das zugeordnete Dashboard angezeigt wird.

Now Assist Analytics verwenden

Das Dashboard Now Assist Analytics bietet Indikatoren und Aufgliederungen, mit denen Sie die Leistung von Generative AI-Funktionen, -Fähigkeiten und -Kompetenzen überwachen können, die in Ihrer Instanz aktiv sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Now Assist Admin** > **Analysen**. Sie müssen über die Rolle Now Assist Analytics-Administrator [sn_na_analytics_admin] oder Now Assist Analytics-Betrachter [sn_na_analytics_viewer] verfügen, um das Dashboard anzuzeigen. In den folgenden Abschnitten werden die Dashboard-Seiten ausführlicher erläutert.

Nutzung und Akzeptanz

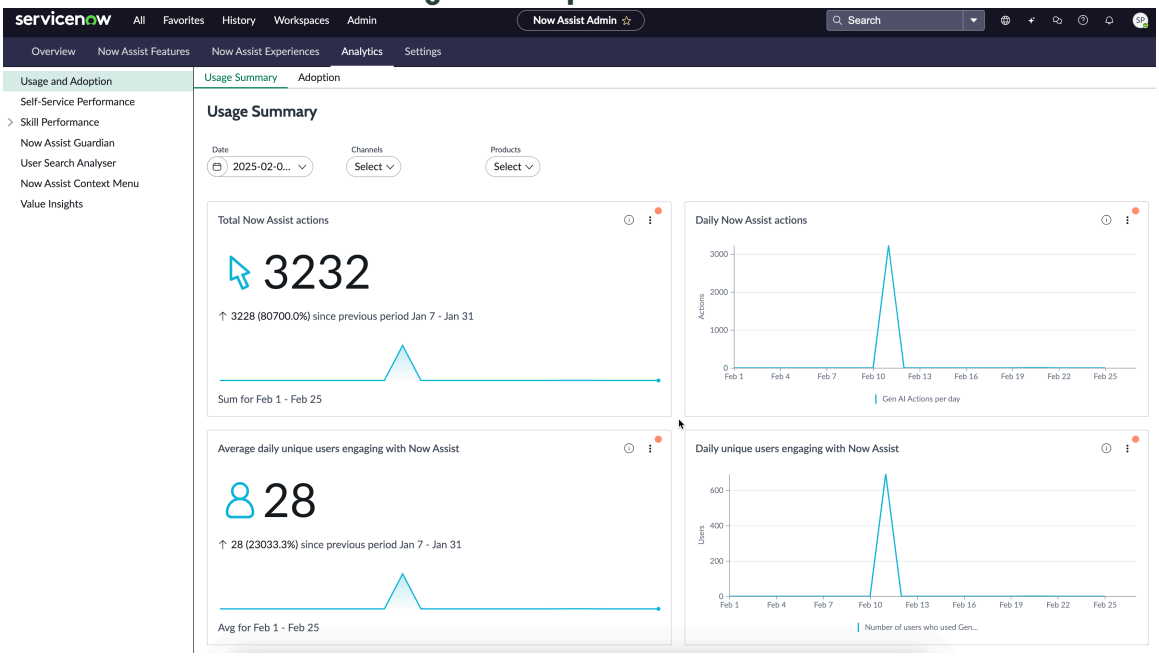
Die Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ enthält wichtige Nutzungs- und Leistungsindikatoren, mit denen Sie die Einführung von Now Assist in Ihrer Organisation bewerten können.

Die Seite des Dashboards „Nutzung und Akzeptanz“ ist die Zielseite des Dashboards. Die Dashboard-Seite „Nutzung und Einführung“ enthält zwei Registerkarten mit Einblicken in die Zusammenfassung der Nutzung und die Einführung von.

Die Seite „Nutzungszusammenfassung“ enthält Indikatoren zu den gesamten und täglichen Now Assist -Aktionen, zum Kompetenzverteilungs- und Interaktionstrend sowie zu täglichen eindeutigen Benutzern, die mit Now Assistinteragiert haben. Auf der Seite „Einführung“ werden die Abteilungen mit der höchsten Now Assist -Nutzung, der Vergleich von Aktionen nach Abteilung sowie Feedback- und Fehlerdetails nachverfolgt. Verwenden Sie die Filter für Datumsbereich, Kanal und Produkt, um Nutzungs- und Akzeptanzindikatoren für den ausgewählten Zeitraum, den Kanal Now Assist bzw. das Produkt anzuzeigen. Der Standarddatumsbereich beträgt 30 Tage.

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

Seite des Dashboards für Nutzung und Akzeptanz



Die -Indikatoren auf der Dashboard-Seite „Nutzung und Akzeptanz“ bieten die folgenden Einblicke. Informationen zur Datenquelle und zu den Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren auf der Seite finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Der Trend für Kompetenzinteraktion für einen ausgewählten Zeitraum kann Kompetenzen offenbaren, die häufiger oder weniger häufig verwendet wurden.
- Gesamtzahl und tägliche Aktionen für einen ausgewählten Zeitraum können den Umfang der ausgeführten Now Assist -Aktionen anzeigen. Die Trendlinie in der Visualisierung zeigt Zeiträume mit erhöhter oder rückläufiger Interaktion.
- Durchschnittliche und tägliche eindeutige Benutzer können die Benutzerinteraktion mit Now Assistoffenlegen.

Indikatoren für die Nutzungszusammenfassung

Now Assist Aktionen insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Now Assist -Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die einmalige Verwendung einer Kompetenz Now Assist stellt eine Aktion dar. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um die Anzahl der Aktionen nach Produkten oder Now Assist -Kanälen anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Anzahl der Now Assist -Aktionen anzeigen, die über den Kanal Now Assist in Virtual Agent für das Produkt Now Assist für CSM ausgeführt wurden.

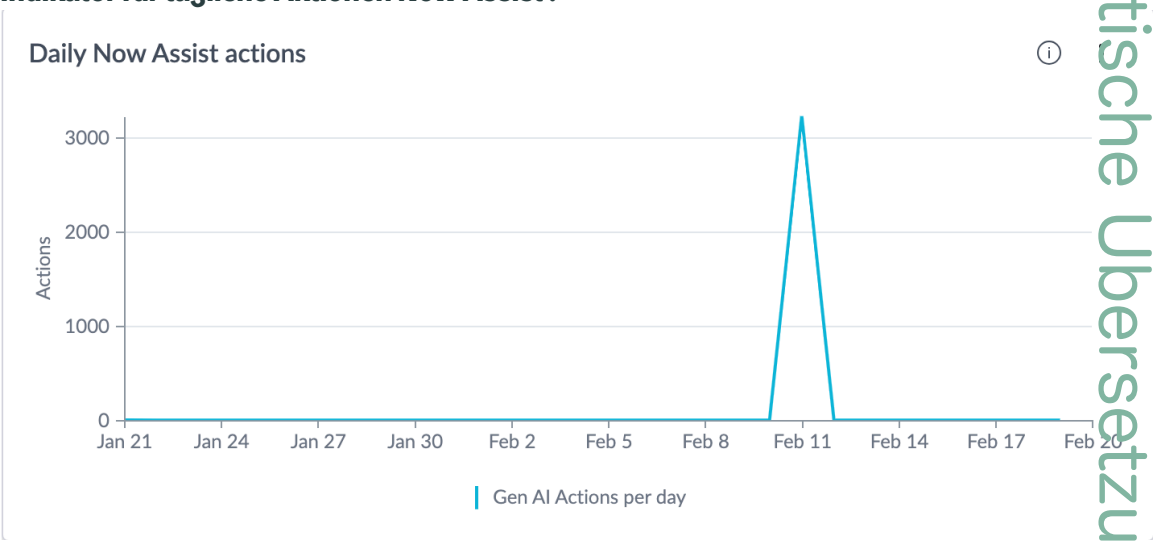
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Indikator für Aktionen insgesamt Now Assist .

Tägliche Now Assist Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Now Assist Aktionen angezeigt, die pro Tag im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden.

Indikator für tägliche Aktionen Now Assist .



Durchschnittliche tägliche eindeutige Anwender, die mit interagieren Now Assist

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Benutzer angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich mit Now Assist -Aktionen interagiert haben. Die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Benutzer ist ein Indikator für den Grad der Now Assist -Interaktion in ausgewählten Now Assist -Produkten und -Kanälen.

Automatische Übersetzung

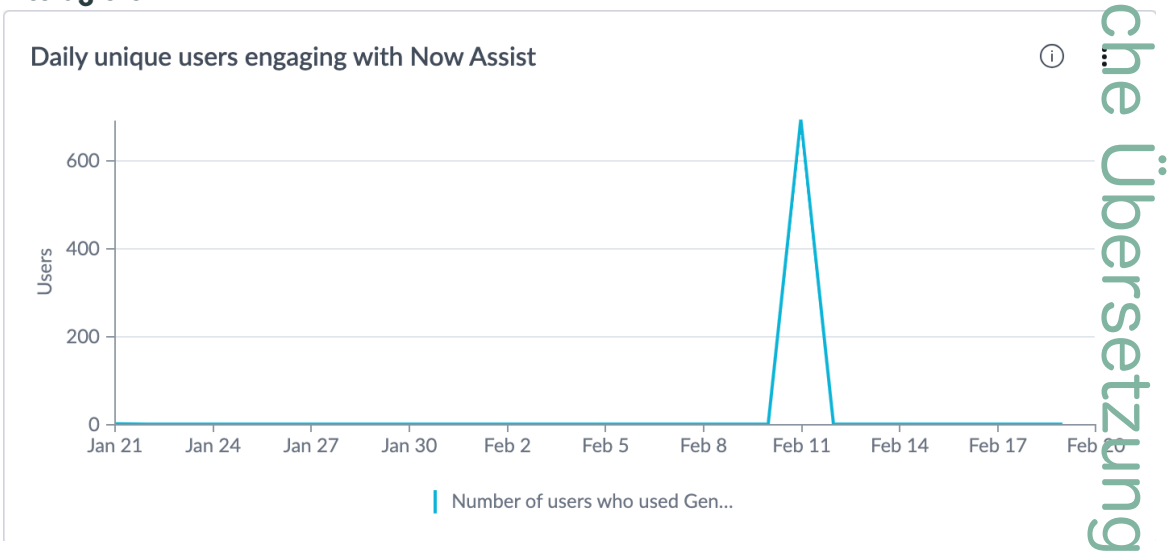
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Durchschnittliche Anzahl eindeutiger Anwender pro Tag, die den Indikator für ausgelöste Aktionen ausgelöst haben

Tägliche eindeutige Anwender, die mit interagieren Now Assist

In diesem Bereich des Dashboards werden die täglichen eindeutigen Anwender angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich mit Now Assist -Aktionen interagiert haben.

Tägliche eindeutige Anwender, die mit dem Indikator Now Assist interagieren



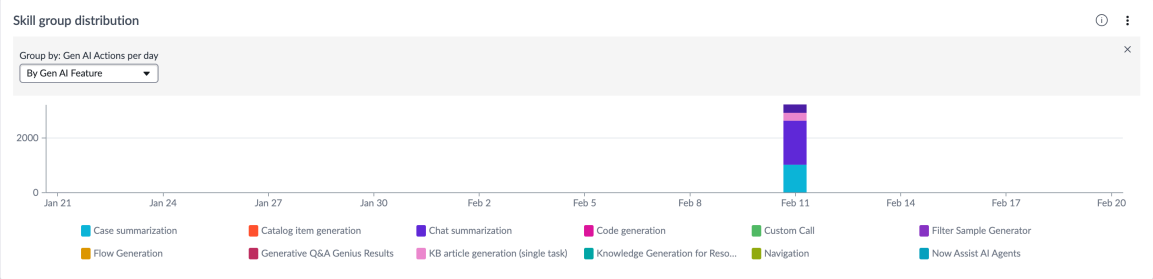
Verteilung der Kompetenzgruppen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Verwenden Sie den Filter Gruppieren nach, um vordefinierte Aufgliederungen anzuwenden. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um zu sehen, wie oft jede Kompetenz verwendet wurde. Durch Auswählen eines oder mehrerer Elemente in der Legende wird die Trendlinie für diese Elemente entfernt. Sie können die Verteilung der Kompetenznutzung in einem Datumsbereich vergleichen, um gefragte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und einer weiteren Analyse bedürfen.

Automatische Übersetzung

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

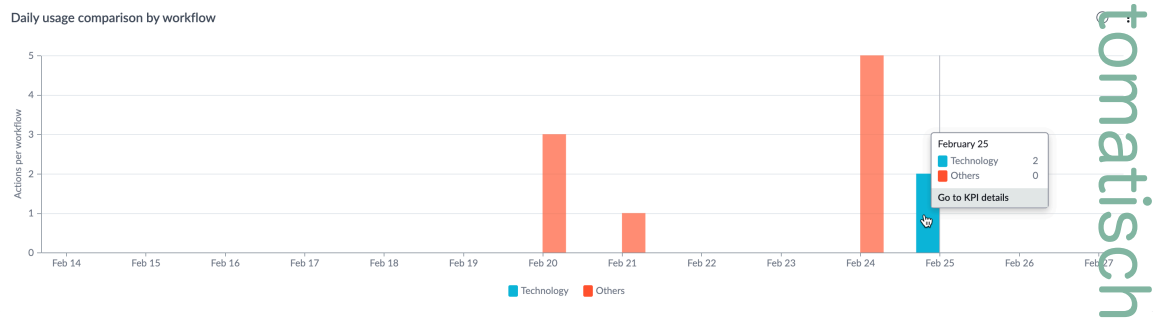
Indikator für die Verteilung der Kompetenzgruppen



Vergleich der täglichen Nutzung nach Workflow

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Now Assist Aktionen angezeigt, die pro Tag für jeden Workflow im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt werden. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um die Anzahl der Now Assist Aktionen anzuzeigen, die an diesem Tag für einen Workflow ausgeführt wurden.

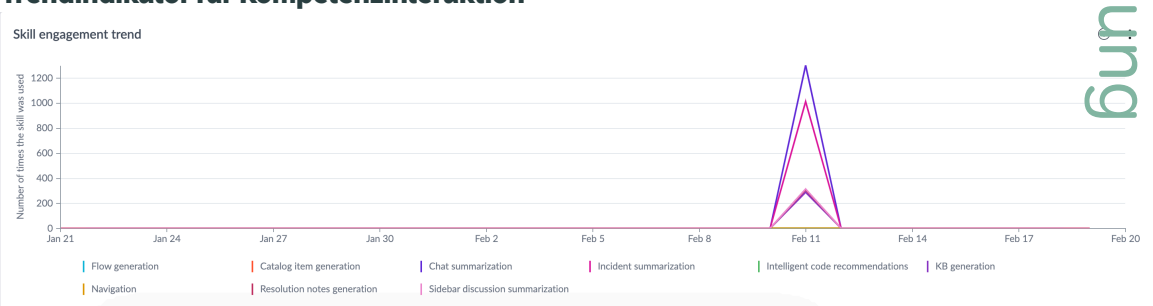
Täglicher Nutzungsvergleich nach Workflow-Indikator



Trend für Kompetenzinteraktion

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um zu sehen, wie oft die einzelnen Kompetenzen ausgeführt wurden. Durch Auswahl einer oder mehrerer Kompetenzen in der Legende wird die Trendlinie für diese Kompetenzen entfernt. Sie können die Nutzung von Kompetenzen in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um gefragte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und einer weiteren Analyse bedürfen.

Trendindikator für Kompetenzinteraktion



Akzeptanzindikatoren

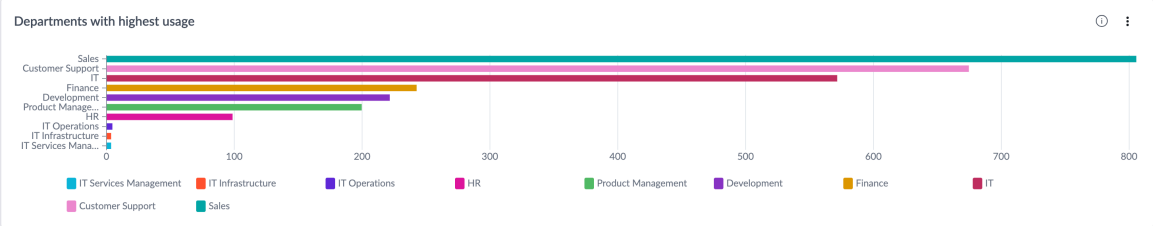
Abteilungen mit der höchsten Nutzung

In diesem Bereich des Dashboards werden die Abteilungen mit der höchsten Nutzung von Now Assist -Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über die horizontalen Balken, um die Anzahl der Aktionen für eine bestimmte Abteilung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Abteilungen mit dem höchsten Nutzungsindikator



Now Assist Aktionsvergleich nach Benutzerabteilung

In diesem Bereich des Dashboards werden Anzahl und Typ der Now Assist -Aktionen angezeigt, die für jede Abteilung im ausgewählten Datumsbereich ausgeführt wurden.

Now Assist Aktionsvergleich nach Benutzerabteilungsindikator

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

Feedback-Details

In diesem Bereich des Dashboards werden Anzahl und Prozentsatz des Feedbacks von Anwendern zu Now Assist -Aktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Indikator für Feedback-Details

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%**

Fehlerdetails

In diesem Bereich des Dashboards werden die Anzahl der Now Assist Aktionen, die zu Fehlern führen, und der Prozentsatz der Datensätze angezeigt, die den Fehlern entsprechen.

Fehlerdetailindikator

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**

Leistung des Selfservice

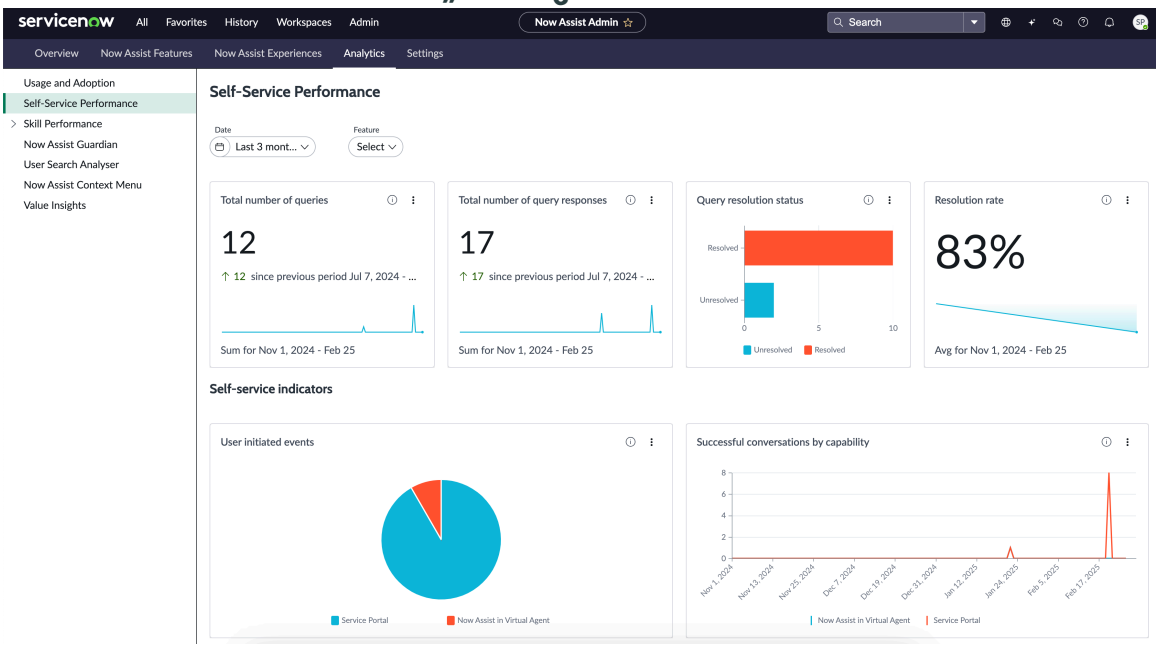
Verwenden Sie die Seite des Dashboards Self-Service-Leistung, um Leistungsindikatoren von Now Assist Selfservice-Experiences wie Now Assist in Virtual Agent, Serviceportal anzuzeigen, die für die Instanz aktiv sind.

Automatische Übersetzung

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

Die Seite des Dashboards „Self-Service-Leistung“ enthält Indikatoren, mit denen Sie die Leistung von Now Assist Selfservice-Experiences wie Now Assist in Virtual Agent und Serviceportalanalysieren können. Verwenden Sie den Datumsbereich und die Funktionsfilter, um Selfservice-Leistungsindikatoren für einen bestimmten Zeitraum und die Now Assist Experience anzuzeigen. Die Filterauswahl gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Der Standarddatumsbereich beträgt 30 Tage.

Seite des Selfservice-Dashboards „Leistung“.



Die -Indikatoren auf der Seite des Self-Service-Leistungs-Dashboards bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Lösungsrate basierend auf der Anzahl der Abfragen, die von einer Now Assist -Selfservice-Fähigkeit gelöst wurden, z. B. Now Assist in Virtual Agent.
- Aufgliederung des Prozentsatzes der Anwenderabfragen, die von den Selfservicefunktionen Now Assist beantwortet wurden.
- Now Assist Selfservice-Fähigkeit, die zu den meisten erfolgreichen Konversationen beigetragen hat, also Konversationen mit dem Feedback als Gelöst.

Selfservice-Leistungsindikatoren

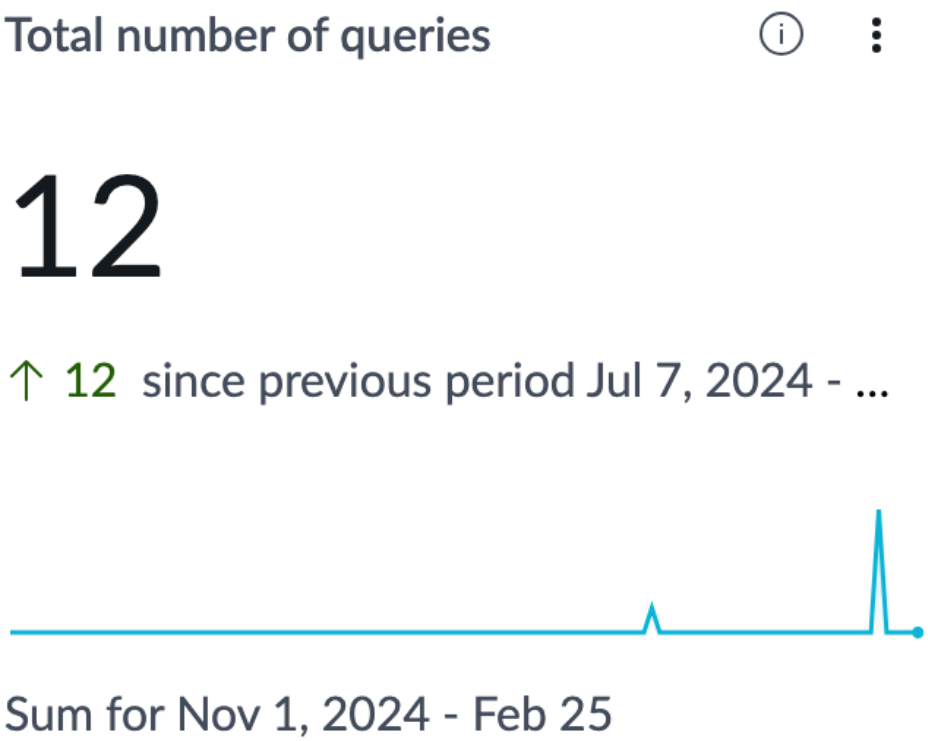
Gesamtzahl der Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Anwenderabfragen angezeigt, die von der ausgewählten Now Assist Self-Service-Fähigkeit empfangen wurden. Wenn der Benutzer in einer Konversation andere Listenelemente auswählt, z. B. **Nächste Antwort anzeigen** und **Weitere Ergebnisse anzeigen**, wird die Benutzereingabe als Teil derselben Abfrage betrachtet. Wenn Now Assist in Virtual Agent einen Absichtswechsel erkennt, z. B. wenn ein Benutzer eine andere Abfrage eingibt oder **Neue Konversation beginnen**auswählt, wird dies als neue Abfrage gezählt.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für die Gesamtzahl der Abfragen

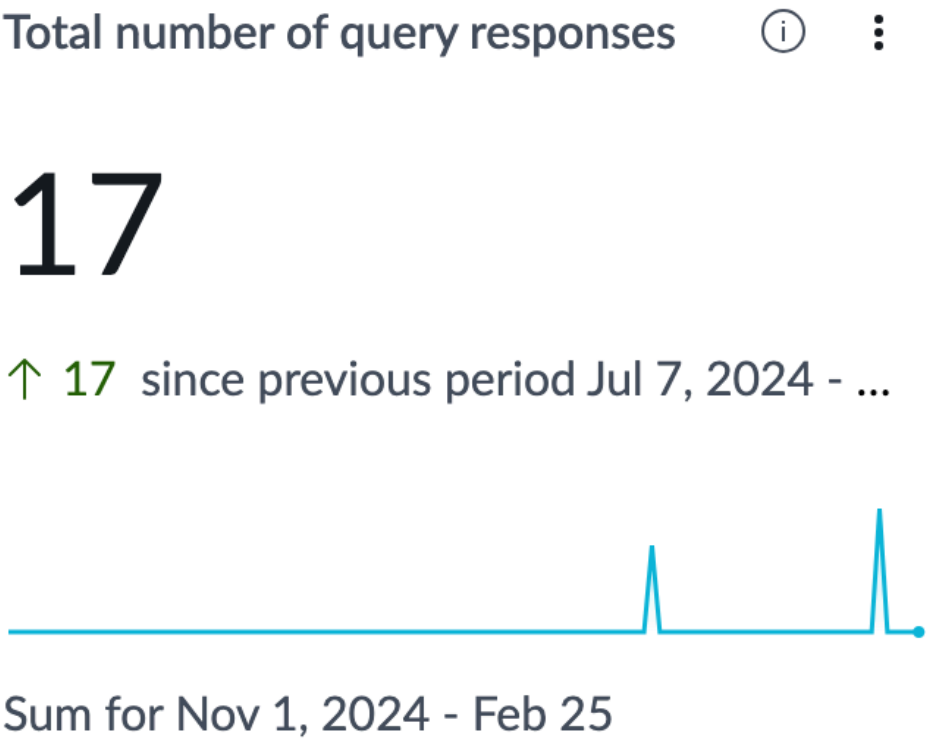


Gesamtzahl der Abfrageantworten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Antworten angezeigt, bei denen aktive Now Assist -Kompetenzen in der Selfservice-Fähigkeit Inhalte zur Überprüfung durch die Benutzer präsentiert haben. Die Now Assist -Kompetenzen in Virtual Agent umfassen Now Assist F&A Genius-Ergebnisse, Now Assist Multiturn-Katalogbestellung und Now Assist -Themen. Wenn in der Antwort kein Inhalt angezeigt wird, wird die Abfrage als Keine Antwort angegeben markiert.

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

Indikator für die Gesamtzahl der Abfrageantworten



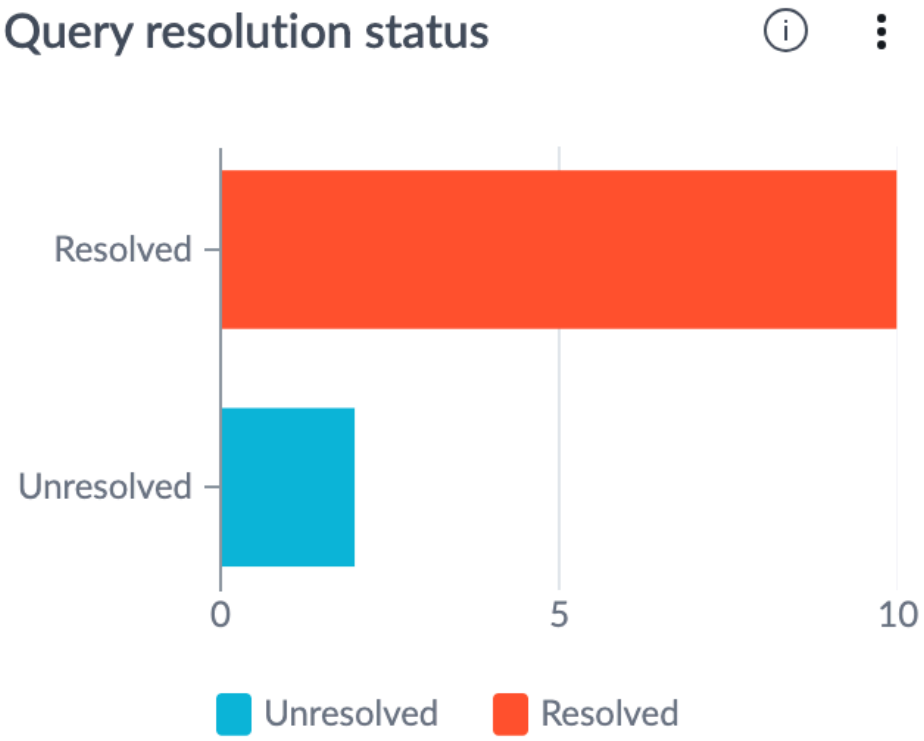
Auflösungsstatus der Abfrage

In diesem Bereich des Dashboards wird der Lösungsstatus von Anwenderabfragen angezeigt, der basierend auf dem Feedback von Anwendern zur Abfrageantwort bestimmt wird.

- Gelöst: Gibt an, dass der Anwender die Antwort als nützlich und effektiv empfand oder kein Feedback gegeben hat.
- Nicht gelöst: Gibt an, dass der Anwender die Antwort der Selfservice-Fähigkeit Now Assist nicht als nützlich empfand und diese Antwort durch ein negatives Feedback angegeben hat.

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

Statusindikator der Abfragelösung



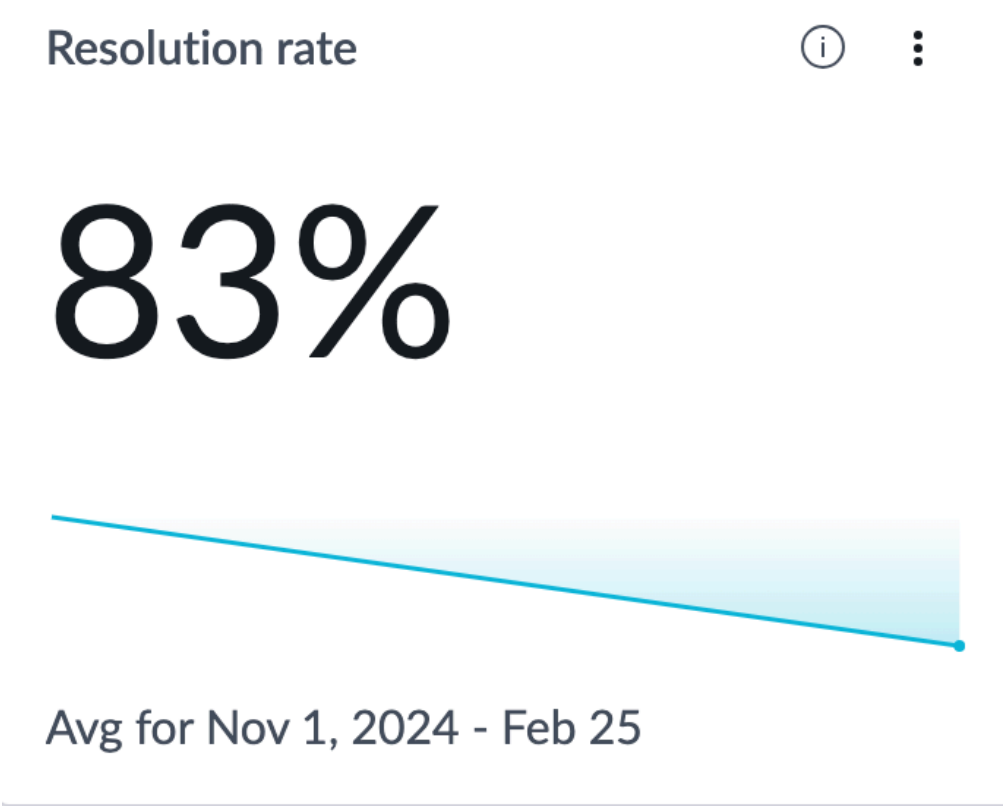
Auflösungsrate

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anwenderabfragen angezeigt, die von der Selfservice-Fähigkeit Now Assist gelöst wurden. Der Lösungsprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Anzahl der gelösten Abfragen/Gesamtzahl der Abfragen) x 100.

Automatische Übersetzung

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

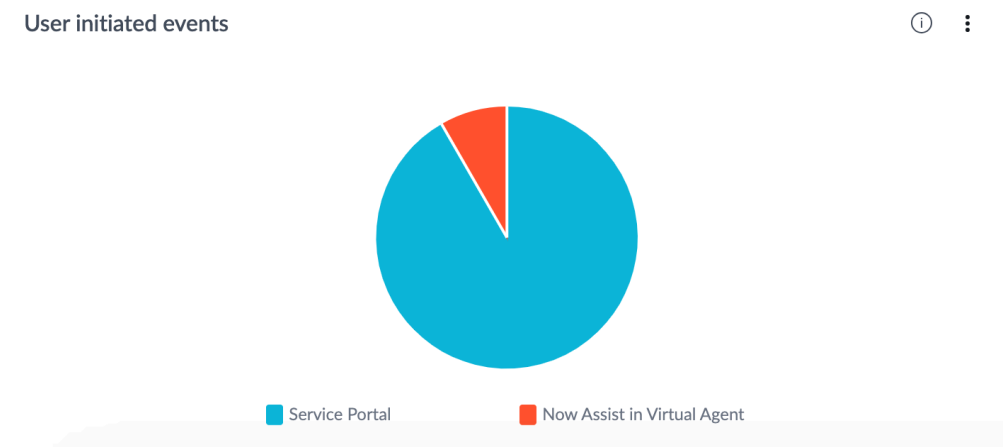
Indikator für Lösungsrate



Vom Benutzer initiierte Ereignisse

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung der Abfragen angezeigt, die von der ausgewählten Now Assist Selfservicefunktionalität verarbeitet werden. Wenn Sie beispielsweise Now Assist in Virtual Agent in der Dropdown-Liste „Funktion“ auswählen, zeigt der Indikator die Anzahl und den Prozentsatz der von Now Assist in Virtual Agentverarbeiteten Abfragen an. Der Indikator hilft Ihnen zu verstehen, welche Selfservice-Fähigkeit Benutzeranfragen effektiv bearbeitet hat.

Indikator für vom Benutzer initiierte Ereignisse



Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit

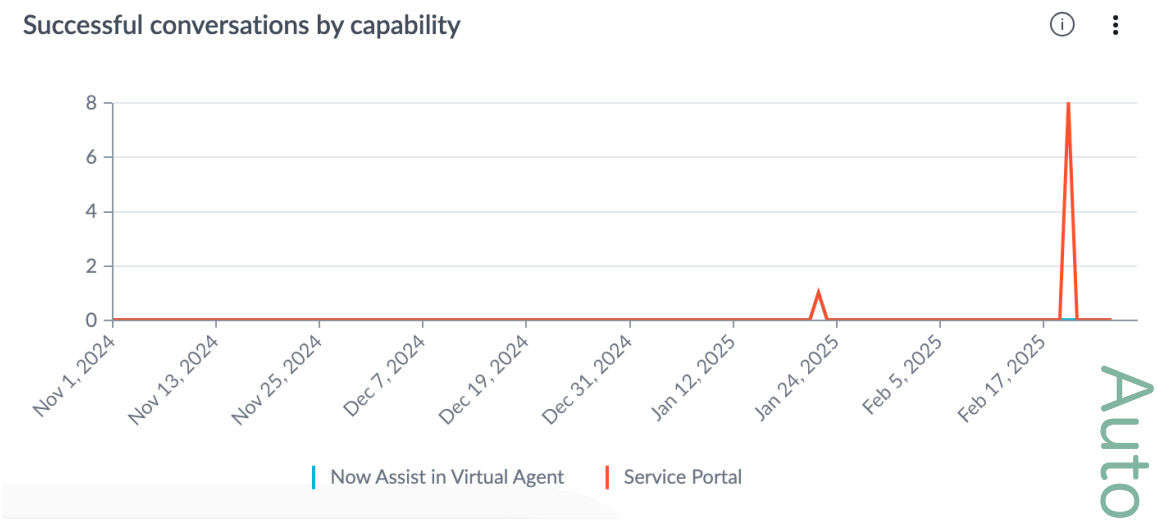
In diesem Bereich des Dashboards werden die Selfservice-Fähigkeiten Now Assist nach der Anzahl der erfolgreichen -Konversationen angezeigt, an denen

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

Automatische Übersetzung

sie mitgewirkt haben. Erfolgreiche -Konversationen werden basierend auf dem Feedback des Benutzers zur Antwort auf die Abfrage bestimmt.

Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit

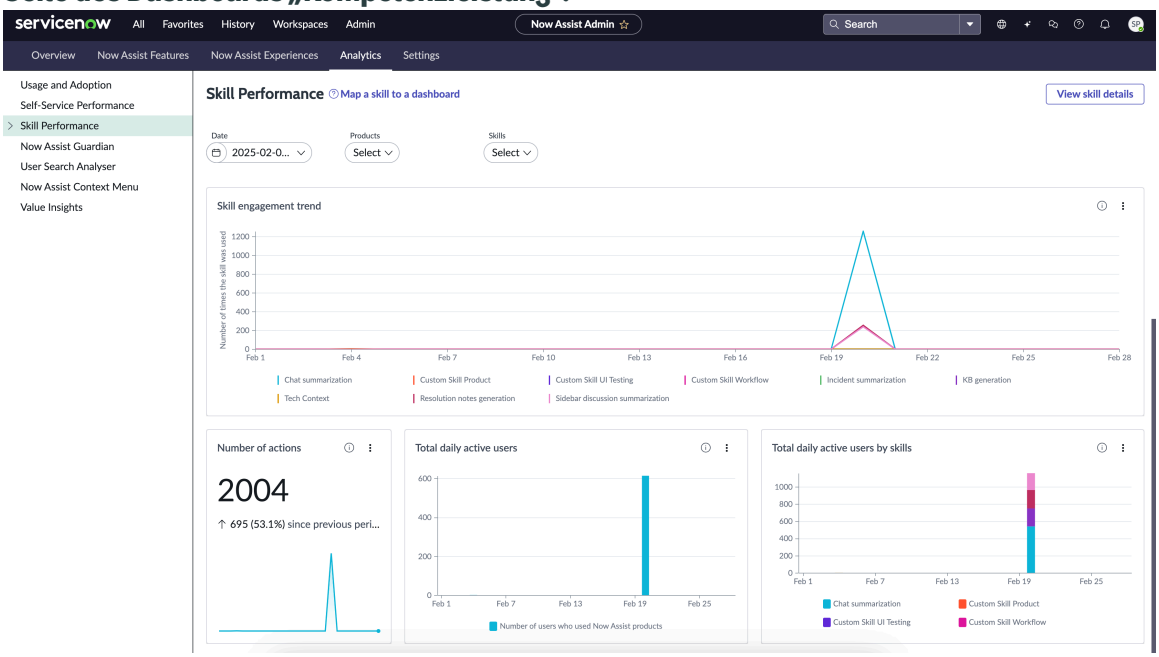


Kompetenzleistung

Verwenden Sie die Seite des Kompetenzleistungs-Dashboards, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren einer oder mehrerer aktiver Now Assist Kompetenzen anzuzeigen.

Die Dashboard-Seite „Kompetenzleistung“ enthält Indikatoren, mit denen Sie die Nutzung und Leistung aktiver Kompetenzen analysieren können. Verwenden Sie die Filter **Datumsbereich**, **Produkt**und **Kompetenzen**, um die Daten nach Datumsbereich, Now Assist Produkt bzw. Kompetenz aufzuschlüsseln. Die Filterauswahl gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Seite des Dashboards „Kompetenzleistung“.



Die -Indikatoren auf der Seite des Dashboards „Kompetenzleistung“ bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Automatische Übersetzung

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

- Die Trendvisualisierung der Kompetenznutzung für einen ausgewählten Zeitraum kann Kompetenzen zeigen, die häufiger oder weniger häufig verwendet wurden.
- Die Visualisierung der Anzahl der Aktionen für einen ausgewählten Zeitraum kann den Umfang der Ausführungen der Kompetenz Now Assist zeigen. Der Trendlinienvergleich zeigt den ansteigenden oder absteigenden Trend aus dem vorherigen Zeitraum an.
- Der Indikator Täglich aktive Benutzer insgesamt zeigt eine Aufgliederung der täglich aktiven Benutzer nach Produkt und Kompetenz.

Wählen Sie die Schaltfläche **Kompetenzdetails anzeigen** aus, um die Nutzungs- und Leistungsindikatoren von Kompetenzen anzuzeigen, die einem Dashboard zugeordnet sind.

Leistungsindikatoren für Kompetenzen

Trend für Kompetenzinteraktion

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um zu sehen, wie oft jede Kompetenz verwendet wurde. Durch Auswahl einer oder mehrerer Kompetenzen in der Legende wird die Trendlinie für diese Kompetenzen entfernt. Sie können die Nutzung von Kompetenzen in einem Datumsbereich vergleichen und gegenüberstellen, um gefragte Kompetenzen und Kompetenzen zu verstehen, die wenig genutzt werden und einer weiteren Analyse bedürfen.

Trendindikator für Kompetenznutzung

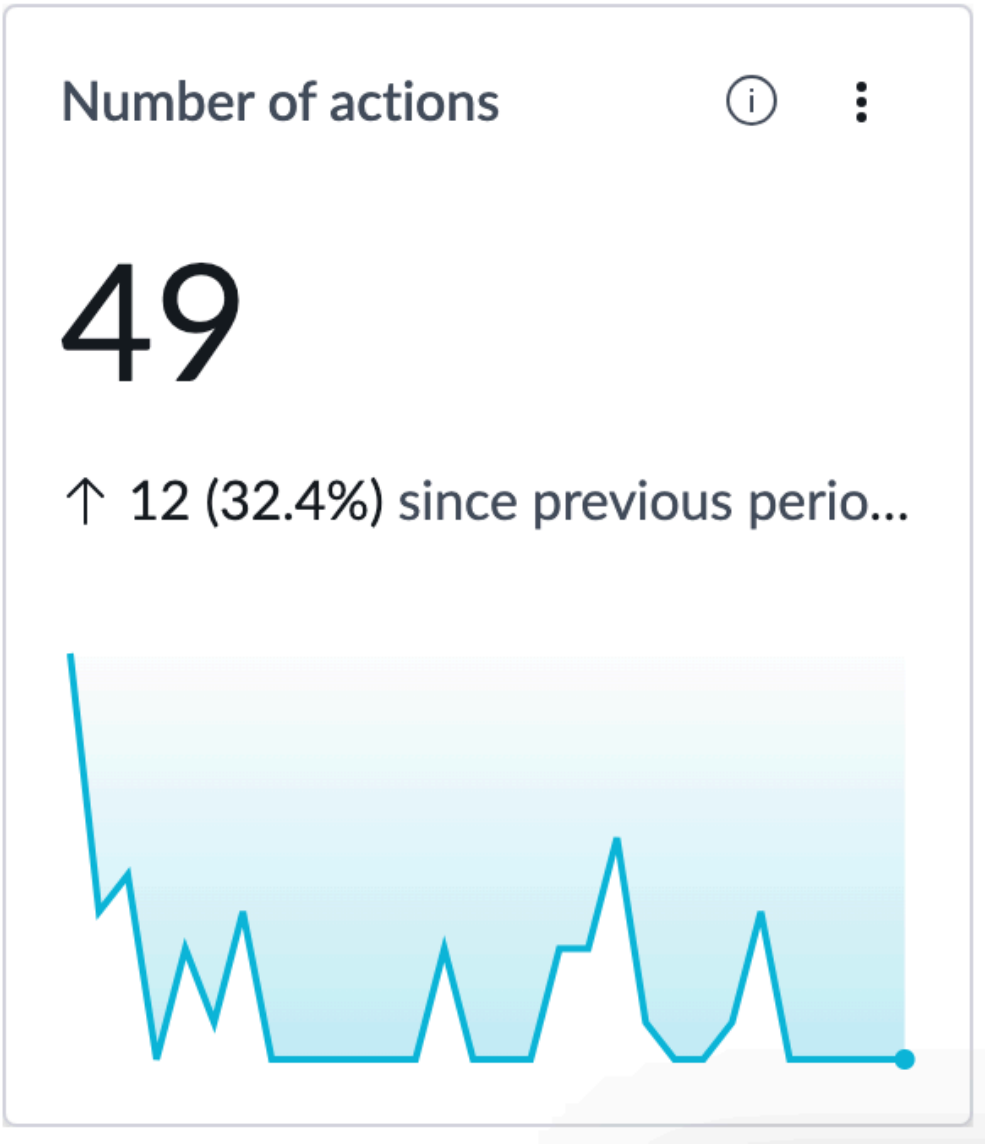
Anzahl der Aktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Now Assist -Aktionen für den ausgewählten Datumsbereich, das Produkt und die Kompetenz angezeigt. Die einmalige Verwendung einer Kompetenz stellt eine Aktion dar. Die Anzahl der Überschriften ist ein Indikator für den Umfang der Kompetenznutzung in allen Produkten. Der Trendlinienvergleich zeigt den Anstieg oder Rückgang der Anzahl von Aktionen im Vergleich zum vorherigen Zeitraum.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für die Anzahl der Aktionen

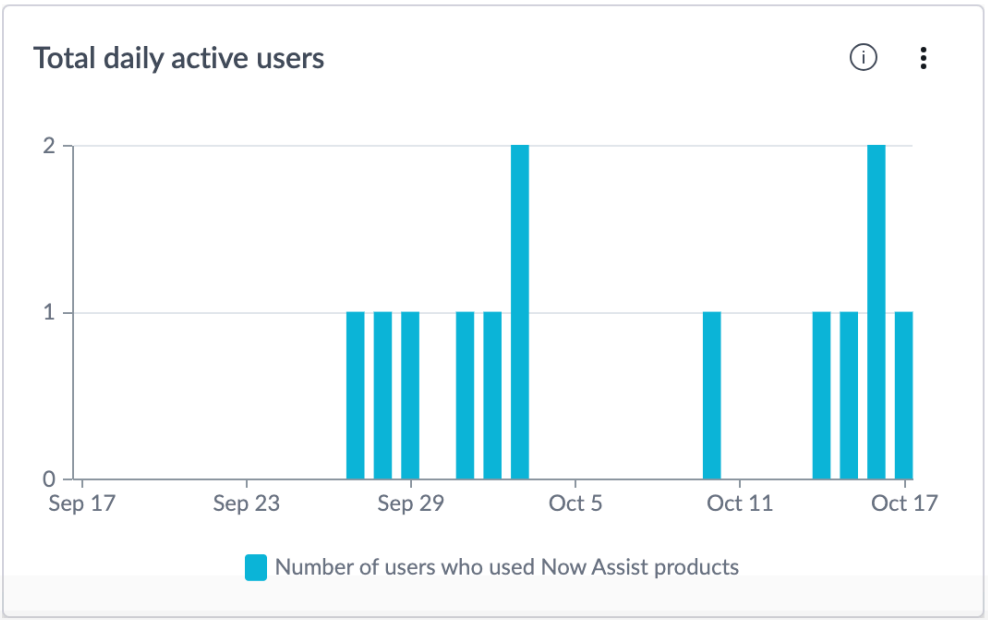


Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird die kumulative Anzahl der täglich aktiven Benutzer angezeigt, die Now Assist -Produkte mit einer oder mehreren aktiven Kompetenzen verwendet haben. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um Muster für die Nutzung von Kompetenzen anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Anzahl der Benutzer visualisieren, die die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ im letzten Monat für alle -Produkte verwendet haben.

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

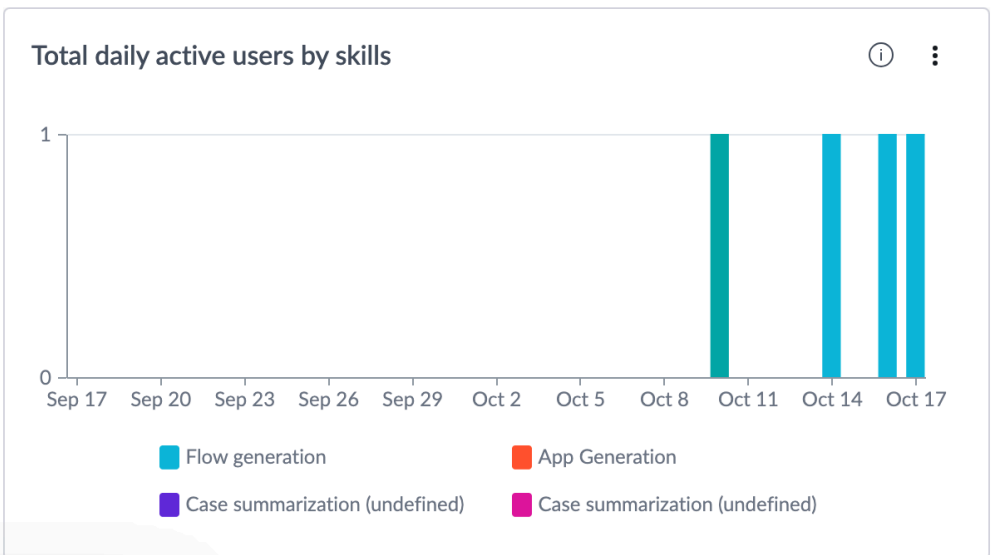
Indikator für die Gesamtzahl der täglich aktiven Benutzer



Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der täglich aktiven Benutzer angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich Kompetenzen Now Assist von eingesetzt haben. Wenn Sie den Mauszeiger über ein Datum in der Visualisierung bewegen, werden in einem Popover alle aktiven Kompetenzen mit der Anzahl der Benutzer für jede Kompetenz angezeigt. Wählen Sie eine Filterkombination aus, um Muster in der Benutzeraktivität zu visualisieren.

Gesamtzahl der täglich aktiven Benutzer nach Kompetenzindikator



Kompetenzdetails

Verwenden Sie die Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren einer Kompetenz anzuzeigen.

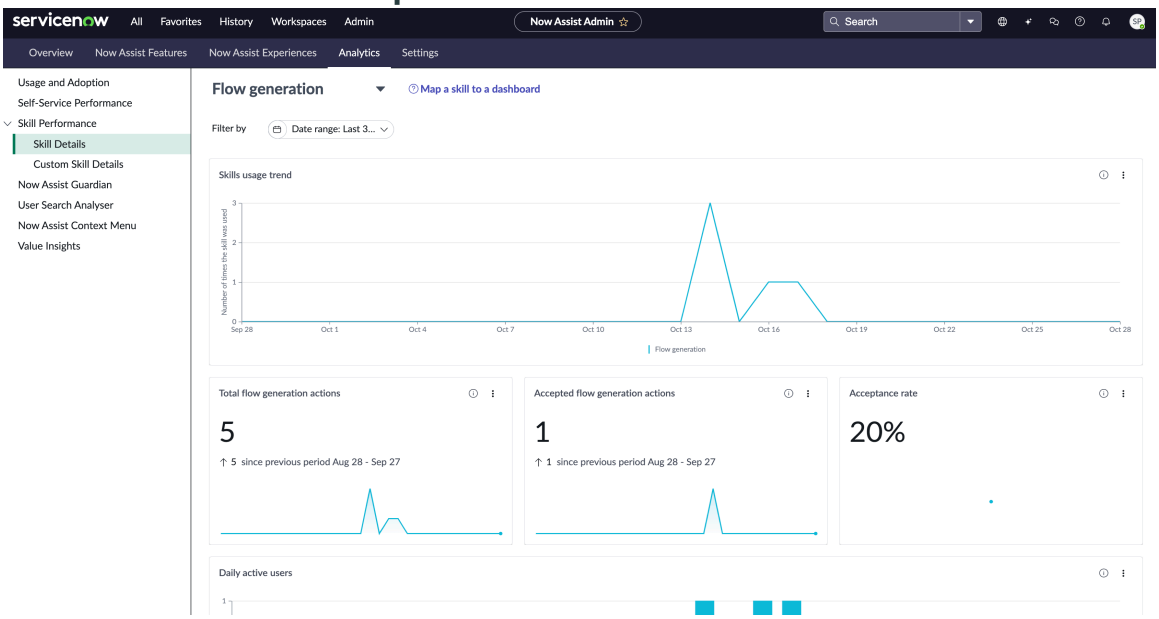
Die Dashboard-Seite „Kompetenzdetails“ enthält Indikatoren, die sich auf eine bestimmte Kompetenz beziehen. -Indikatoren bieten Einblicke in Kompetenznutzung und Leistung. Wählen Sie eine Kompetenz aus der Dropdown-Liste aus, um die Indikatoren anzuzeigen. In der Dropdownliste werden sowohl aktive als auch inaktive Kompetenzen aufgelistet. Jede

Automatische Übersetzung

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

Kompetenz hat einen Untertitel, der die Kompetenzfamilie identifiziert, zu der sie gehört, z. B. ITSM, HRusw. Verwenden Sie den Filter für Datumsbereiche, um Kompetenznutzung und Leistung für einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Die Filterauswahl für den Datumsbereich gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Seite des Dashboards mit Kompetenzdetails



Die -Indikatoren auf der Dashboard-Seite Kompetenzdetails bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Die Trendvisualisierung für Kompetenzinteraktion für einen ausgewählten Zeitraum kann Muster in der Kompetenznutzung aufdecken.
- Die Visualisierung der Akzeptanzrate zeigt, wie gut die Kompetenz die Anforderungen der Benutzer erfüllt hat, die die Kompetenz verwendet haben. Eine hohe Akzeptanzrate für eine Kompetenz ist ein Indikator für eine gute Leistung. Eine niedrige Akzeptanzrate unter Kompetenzbenutzern weist darauf hin, dass die Kompetenz die Anforderungen weder vollständig noch teilweise erfüllt.
- Die Anzahl der für einen ausgewählten Zeitraum visualisierten Aktionen kann den Umfang der Kompetenzausführungen offenbaren. Der Trendlinienvergleich zeigt den ansteigenden oder absteigenden Trend aus dem vorherigen Zeitraum an.
- Die Visualisierungen der täglich aktiven Benutzer zeigen eine Aufgliederung der täglich aktiven Benutzer nach Kompetenz, damit Sie die Benutzeraktivität für die Kompetenz nachvollziehen können.

Indikatoren für Kompetenzdetails

Die Indikatoren auf den Kompetenzdetailseiten können sich je nach ausgewählter Kompetenz unterscheiden. Beispielsweise können Zusammenfassungskompetenzen andere Indikatorensätze aufweisen als Generierungskompetenzen, da jede Kompetenz einem eigenen Dashboard zugeordnet ist, das einen Satz von Indikatoren für die Kompetenz enthält.

Das Dashboard Now Assist Analytics enthält einige standardmäßige Zuordnungen von Kompetenzen zu Dashboards, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern. Die

Automatische Übersetzung

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

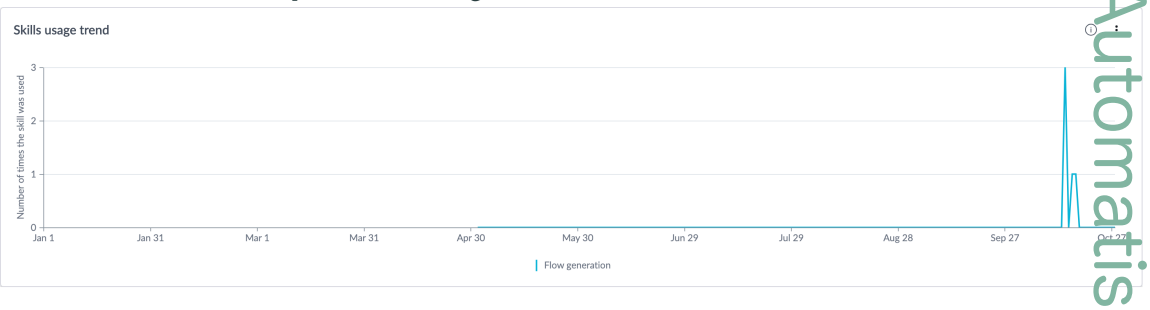
Standarddashboards sind für Benutzer mit der Rolle Now Assist Analytics -Betrachter [sn_na_analytics.viewer] sichtbar. Sie können eigene Dashboards erstellen und Kompetenzen zuordnen. Unter Create a dashboard with the in-line editor und Kompetenz einem Dashboard zuordnen finden Sie weitere Informationen zum Erstellen und Zuordnen zu Kompetenzen anwenderdefinierte Dashboards.

Die folgenden Indikatoren gelten für die Kompetenz „Flow-Generierung“.

Trendindikator für Kompetenznutzung

In diesem Bereich des Dashboards wird die Nutzung der Kompetenzen „Flow-Generierung“ in einem Trenddiagramm für die ausgewählten Filter angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Trendlinien, um zu sehen, wie oft die Kompetenz „Flow-Generierung“ verwendet wurde.

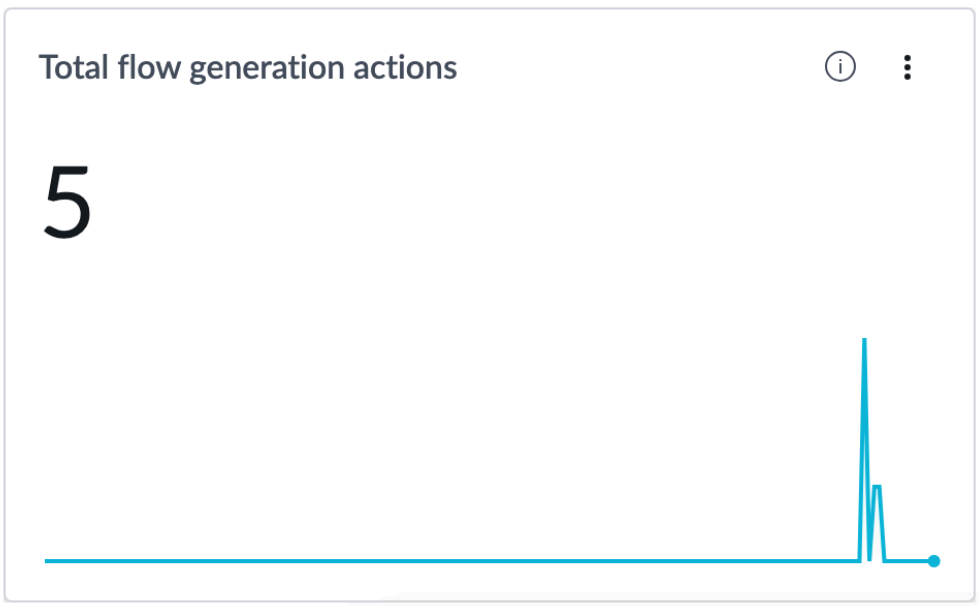
Trendindikator für Kompetenznutzung



Indikator für Aktionen der Flow-Generierung insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Flow-Generierungsaktionen für den ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die einmalige Verwendung der Kompetenz „Flow-Generierung“ stellt eine Aktion dar. Die Nummer der Überschrift ist ein Indikator für den Umfang der Nutzung von Flow-Generierungskompetenzen in allen Produkten. Der Trendlinienvergleich zeigt den Anstieg oder Rückgang der Anzahl von Aktionen im Vergleich zum vorherigen Zeitraum.

Indikator für die Gesamtzahl der Flow-Generierungsaktionen



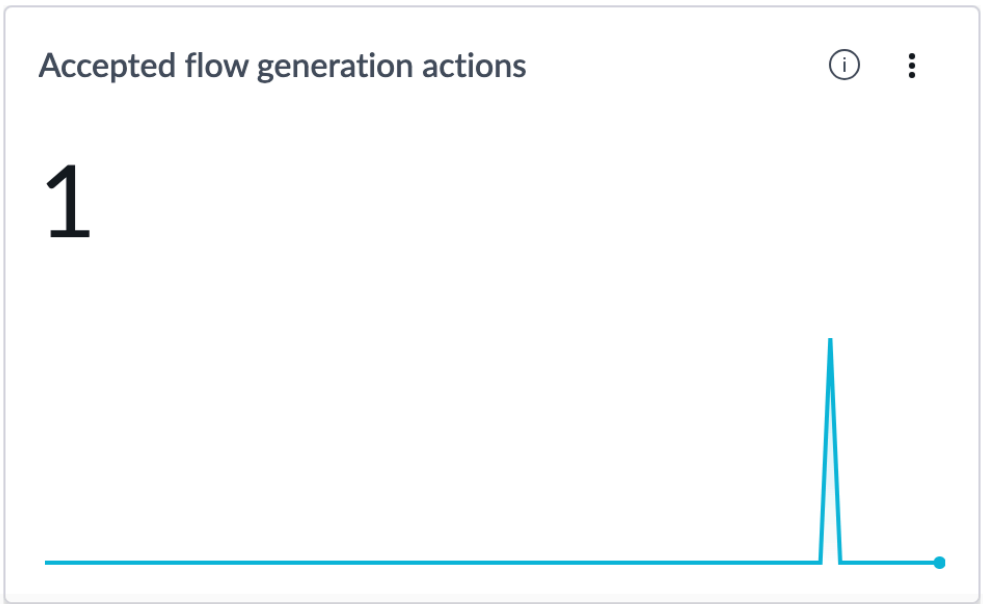
Indikator für akzeptierte Flow-Generierungsaktionen

Automatische Übersetzung

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

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Aktionen zur Flow-Generierung angezeigt, also die Anzahl der Ausführungen von Kompetenzen zur Flow-Generierung, die zu von den Benutzern akzeptierten Flows geführt haben.

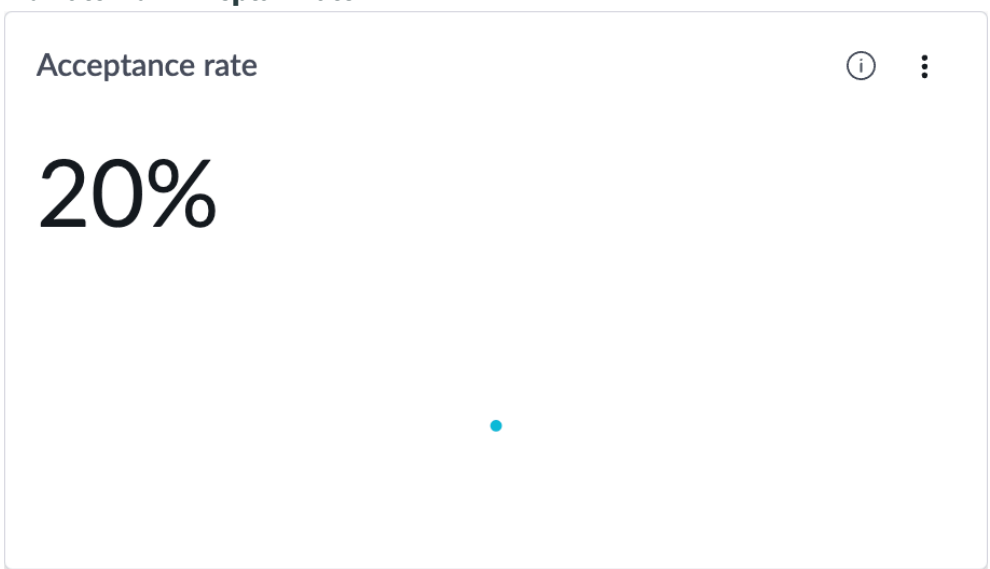
Indikator für akzeptierte Flow-Generierungsaktionen



Indikator für Akzeptanzrate

In diesem Bereich des Dashboards wird die Akzeptanzrate der Kompetenz „Flow-Generierung“ basierend auf der Akzeptanz des Flows durch den Benutzer angezeigt. Der Prozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Gesamtzahl der akzeptierten Flow-Generierungsaktionen/Gesamtzahl der Flow-Generierungsaktionen) x 100.

Indikator für Akzeptanzrate



Details zu anwenderdefinierten Kompetenzen

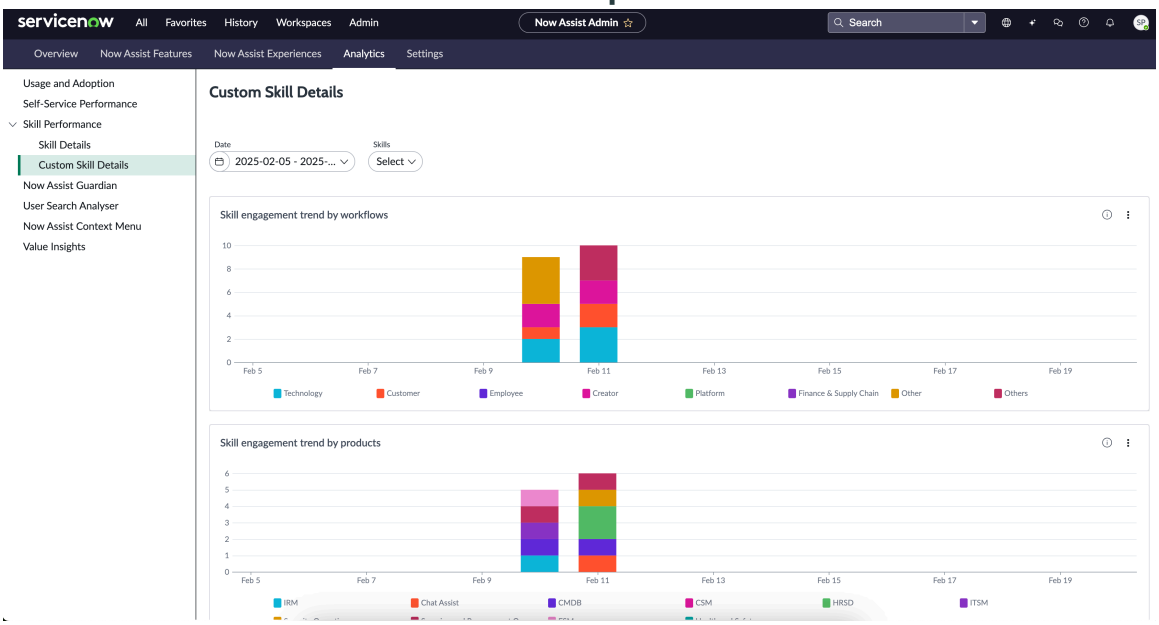
Verwenden Sie die Dashboard-Seite „Anwenderdefinierte Kompetenzdetails“, um Nutzungs- und Leistungsindikatoren von anwenderdefinierten Kompetenzen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Die Dashboard-Seite „Anwenderdefinierte Kompetenzdetails“ enthält Indikatoren, die sich auf eine anwenderdefinierte Kompetenz beziehen. -Indikatoren bieten Einblicke in Kompetenznutzung und Leistung. Wählen Sie eine Kompetenz aus der Dropdown-Liste Kompetenzen aus, um die Indikatoren anzuzeigen. In der Dropdownliste werden sowohl aktive als auch inaktive Kompetenzen aufgelistet. Jede Kompetenz hat einen Untertitel, der die Kompetenzfamilie identifiziert, zu der sie gehört, z. B. ITSM, HRusw. Verwenden Sie den Filter für Datumsbereiche, um Kompetenznutzung und Leistung für einen bestimmten Zeitraum anzuzeigen. Die Filterauswahl für den Datumsbereich gilt für alle Visualisierungen auf der Seite. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Dashboard-Seite mit anwenderdefinierten Kompetenzdetails



Die -Indikatoren auf der Dashboard-Seite Details zu anwenderdefinierten Kompetenzen bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Visualisierungen des Trends des Kompetenzinteraktionstrends für einen ausgewählten Zeitraum können Muster in der Kompetenznutzung über Workflows, Produkte und Funktionen hinweg aufdecken.
- Die Visualisierung der täglichen eindeutigen Benutzer zeigt eine Aufgliederung der täglichen eindeutigen Benutzer nach der ausgewählten Kompetenz, damit Sie die Benutzeraktivität und die Interaktion mit der Kompetenz nachvollziehen können.
- Die Visualisierung der Akzeptanzrate zeigt, wie gut die Kompetenz die Anforderungen der Benutzer erfüllt hat, die die Kompetenz verwendet haben. Eine hohe Akzeptanzrate für eine Kompetenz ist ein Indikator für eine gute Leistung. Eine niedrige Akzeptanzrate unter Kompetenzbenutzern weist darauf hin, dass die Kompetenz die Anforderungen weder vollständig noch teilweise erfüllt.
- Die Visualisierung von Kompetenzfeedback zeigt, dass das Feedback basierend auf der Benutzerantwort auf jede Kompetenzausführung im ausgewählten Datumsbereich aufgezeichnet wurde.

Indikatoren für Kompetenzdetails

Die Seite „Details zu anwenderdefinierten Kompetenzen“ enthält einen allgemeinen Satz von Indikatoren, die Ihnen Einblicke in anwenderdefinierte Kompetenzen geben. Im

Automatische Übersetzung

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

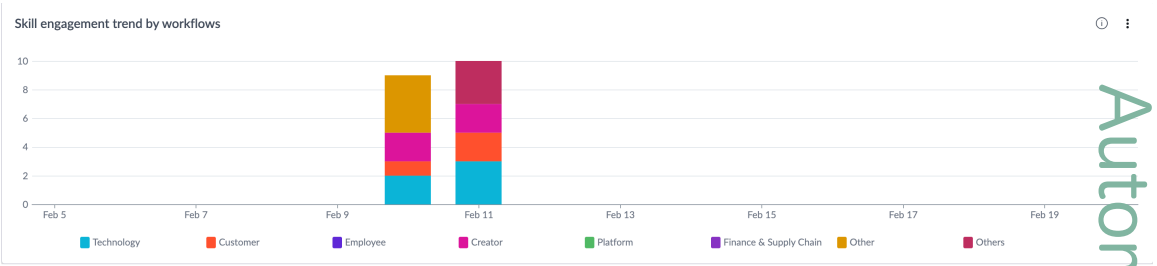
Kompetenzfilter auf der Seite werden nur die Kompetenzen angezeigt, bei denen die Kompetenzfamilie Andere oder die Kategorie Anwenderdefiniert lautet.

Die folgenden Indikatoren gelten für alle anwenderdefinierten Kompetenzen.

Trend für Kompetenzinteraktion nach Workflows

In diesem Bereich des Dashboards wird die Workflow-übergreifende Kompetenznutzung in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz in den einzelnen Workflows verwendet wurde.

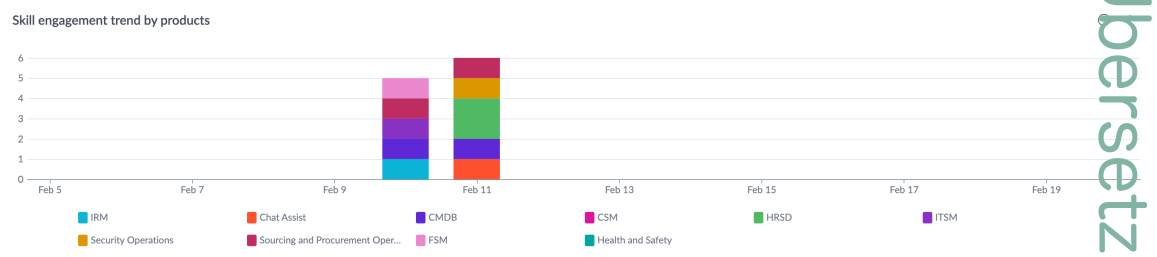
Indikator für Kompetenzinteraktionstrend nach Workflows



Kompetenzinteraktionstrend nach Produkten

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung für Now Assist Produkte in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um zu sehen, wie oft die Kompetenz in den einzelnen Produkten verwendet wurde.

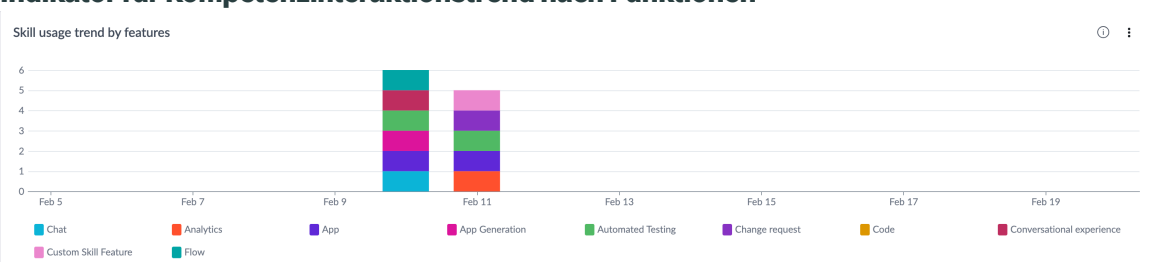
Indikator für Kompetenzinteraktion nach Produkten



Kompetenzinteraktionstrend nach Funktionen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Kompetenznutzung für die Funktionen von Now Assist in einem Balkendiagramm für den ausgewählten Datumsbereich angezeigt. Die Visualisierung ist interaktiv. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Balken, um anzuzeigen, wie oft die Kompetenz in den einzelnen Funktionen verwendet wurde.

Indikator für Kompetenzinteraktionstrend nach Funktionen



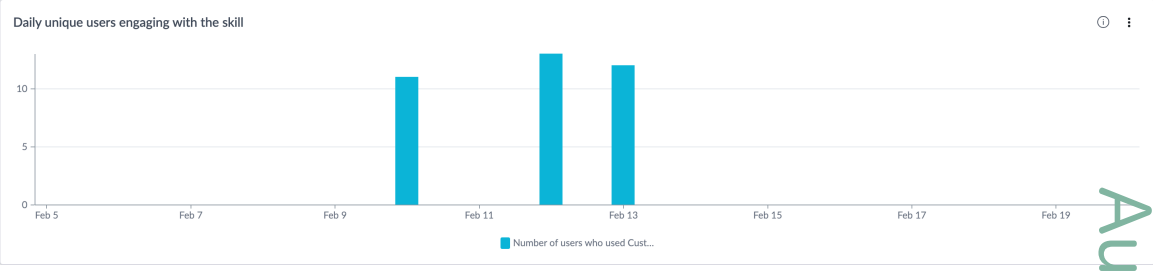
Automatische Übersetzung

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

Tägliche eindeutige Benutzer, die mit der Kompetenz interagieren

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der eindeutigen Benutzer pro Tag angezeigt, die sich im ausgewählten Datumsbereich mit der Kompetenz beschäftigt haben. Das Balkendiagramm zeigt einen Trend der Zunahme oder Abnahme der Anzahl eindeutiger Benutzer an, damit Sie Zeiträume mit hoher und niedriger Kompetenzinteraktion nachvollziehen können.

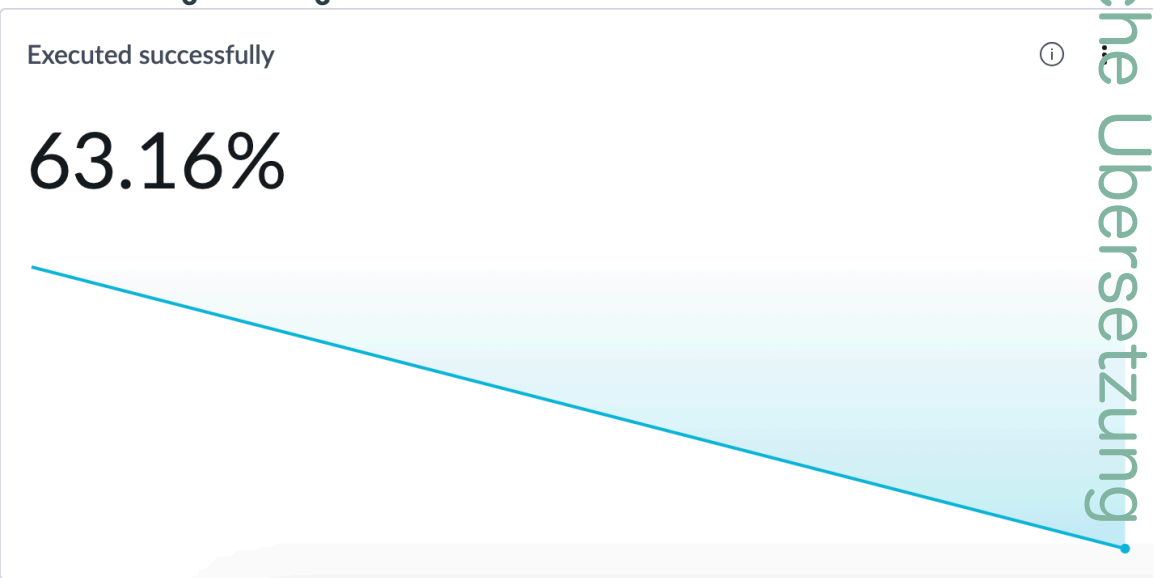
Tägliche eindeutige Benutzer, die mit dem Kompetenzindikator interagieren



erfolgreich ausgeführt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Akzeptanzrate der ausgewählten Kompetenz basierend auf Benutzerfeedback angezeigt. Der Prozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: (Gesamtzahl der akzeptierten Kompetenzausführungen/Gesamtzahl der Kompetenzausführungen) x 100.

Indikator erfolgreich ausgeführt



Kompetenzfeedback

In diesem Bereich des Dashboards wird das Feedback angezeigt, das für jede Ausführung der ausgewählten Kompetenz aufgezeichnet wurde. Benutzerfeedback ist in folgende Kategorien unterteilt:

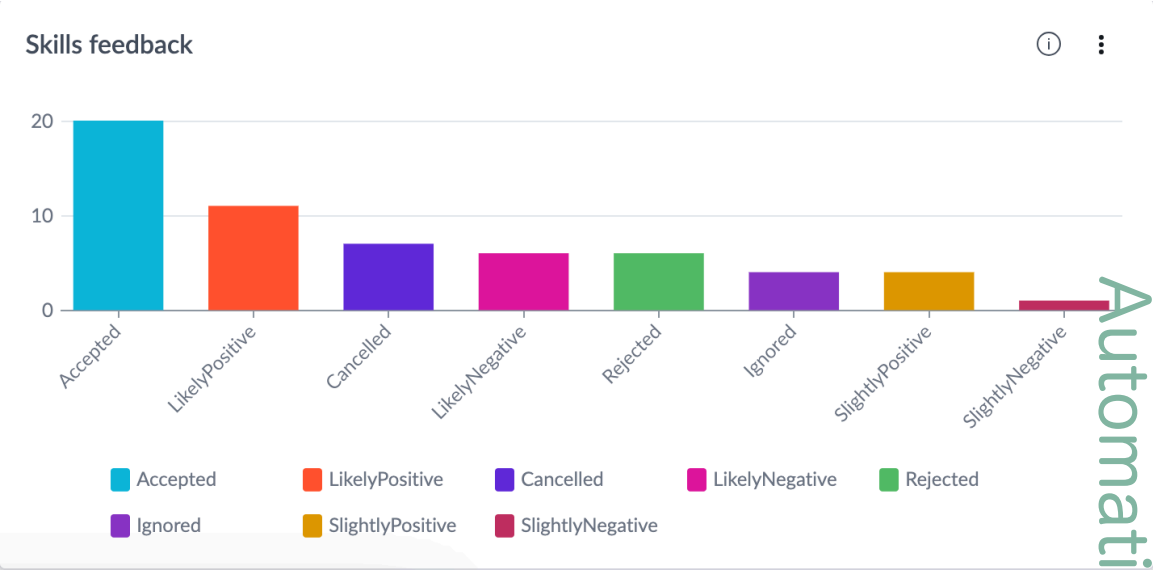
- Akzeptiert (bearbeitet und nicht bearbeitet): Der Anwender hat die Kompetenzausgabe mit oder ohne weitere Bearbeitungen akzeptiert.
- Abgelehnt: Der Anwender hat die Kompetenzausgabe abgelehnt.

Automatische Übersetzung

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

- Abgebrochen: Der Anwender hat die Ausführung der Kompetenz abgebrochen.
- Ignoriert: Der Anwender hat basierend auf der Kompetenzausgabe keine Aktion ausgeführt.

Indikator für Kompetenz-Feedback



Now Assist Guardian Analytics

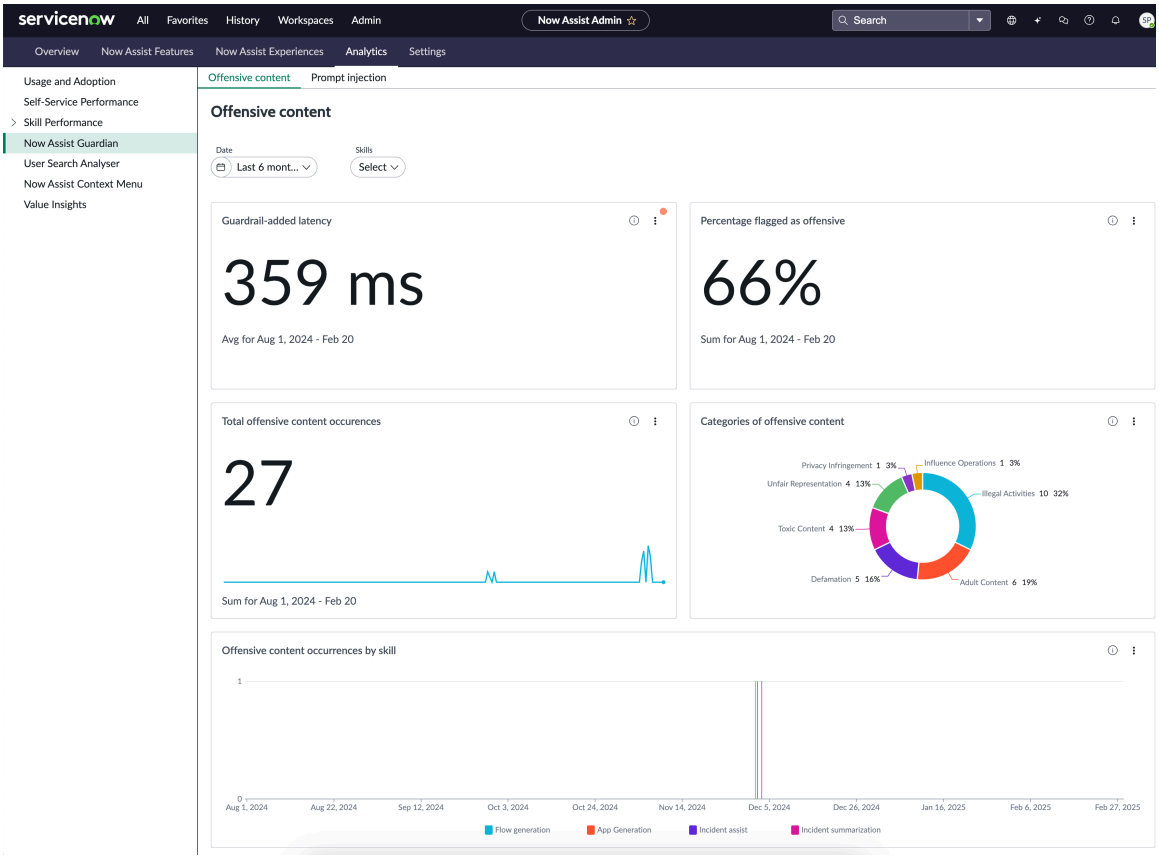
Überwachen Sie die Leistung von Schutzmaßnahmen, die durch Now Assist Guardianaktiviert werden.

Das Analytics-Dashboard Now Assist Guardian hilft Administratoren, die Effektivität von anstößigen Inhalten und Schutzmaßnahmen für die Eingabeaufforderung bei der Nachverfolgung und Analyse von Anforderungen, die an große Sprachmodelle (LLM) gesendet werden, und deren Antworten zu überwachen und zu bewerten.

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Guardian Dashboard-Seite



Die -Indikatoren auf der Seite des -Dashboards Now Assist Guardian bieten die folgenden Einblicke.

- Durchschnittliche Latenz als Ergebnis aktiver anstößiger Inhalte und Einschleusungsschutzmaßnahmen. Eine hohe Latenz kann eine erhöhte Aktivität von Schutzmaßnahmen im Zeitraum bedeuten.
- Anzahl und Prozentsatz der anstößigen Inhalte und der Eingabeaufforderungsinjektionen.
- Kompetenzen, bei denen anstößige Inhalte und Eingabeaufforderungsinjektionen erkannt wurden.

Wenden Sie die Filter im Dashboard an, um die Schutzmaßnahmenaktivität für Kompetenzen in einem Datumsbereich anzuzeigen. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

Indikatoren für anstößige Inhalte

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis des aktiven Schutzplans für anstößige Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

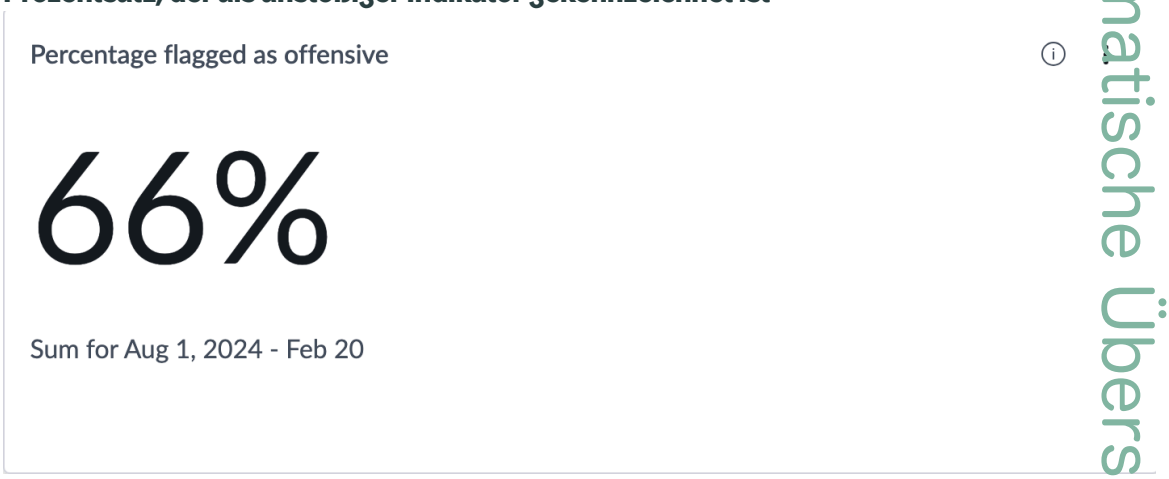
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator

Als anstößig gekennzeichneter Prozentsatz

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an den und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Prozentsatz, der als anstößiger Indikator gekennzeichnet ist



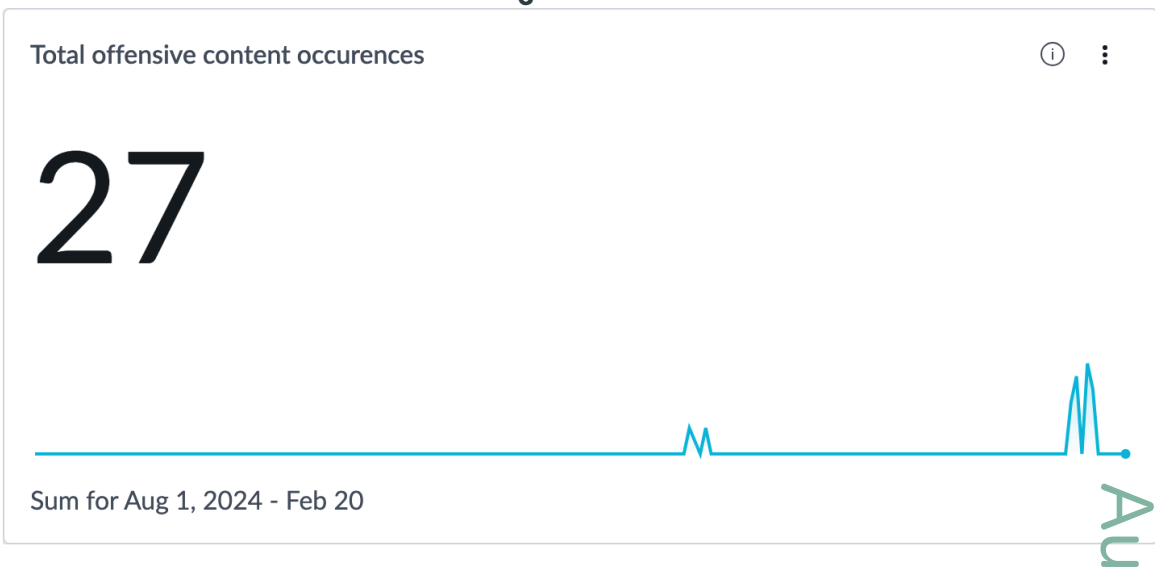
Gesamtzahl der anstößigen Inhalte

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtanzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für die Gesamtzahl der anstößigen Inhalte

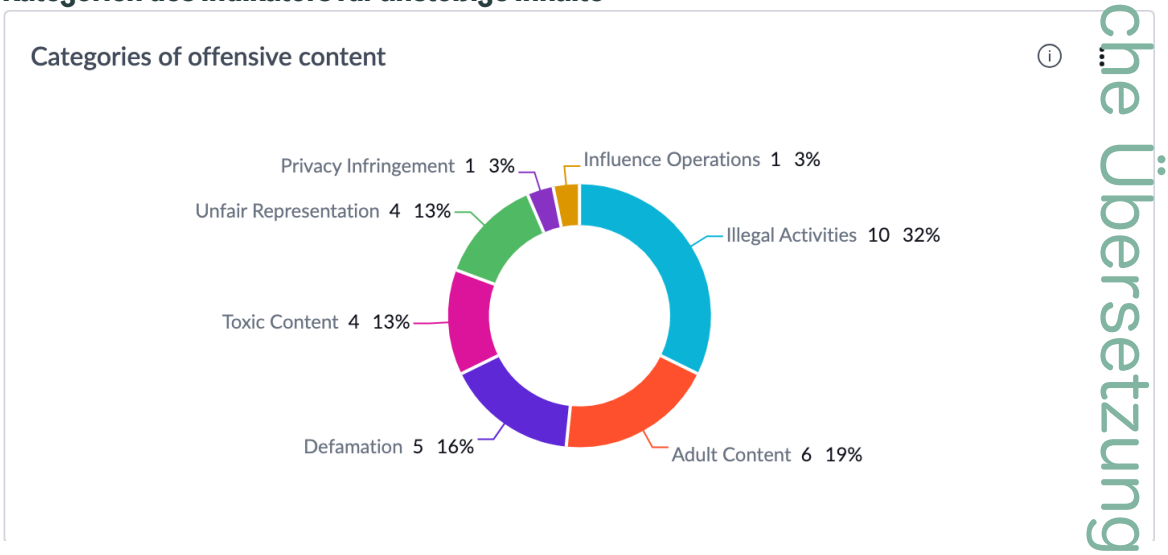


Automatische Übersetzung

Kategorien von anstößigen Inhalten

In diesem Bereich des Dashboards wird eine Aufgliederung der anstößigen Inhalte nach Kategorien angezeigt. Wenn Inhalte in mehr als einer Kategorie als anstößig eingestuft werden, z. B. toxisch und verleumderisch, wird das Vorkommen für beide Kategorien einzeln gezählt. Weitere Informationen zu anstößigen Inhaltskategorien finden Sie unter Now Assist Guardian.

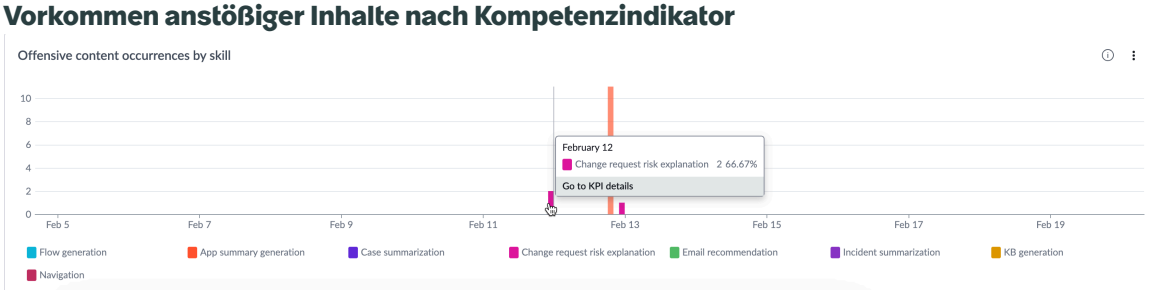
Kategorien des Indikators für anstößige Inhalte



Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten im Zeitverlauf anhand der Kompetenzen angezeigt, in denen der Inhalt erkannt wurde.

Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenzindikator



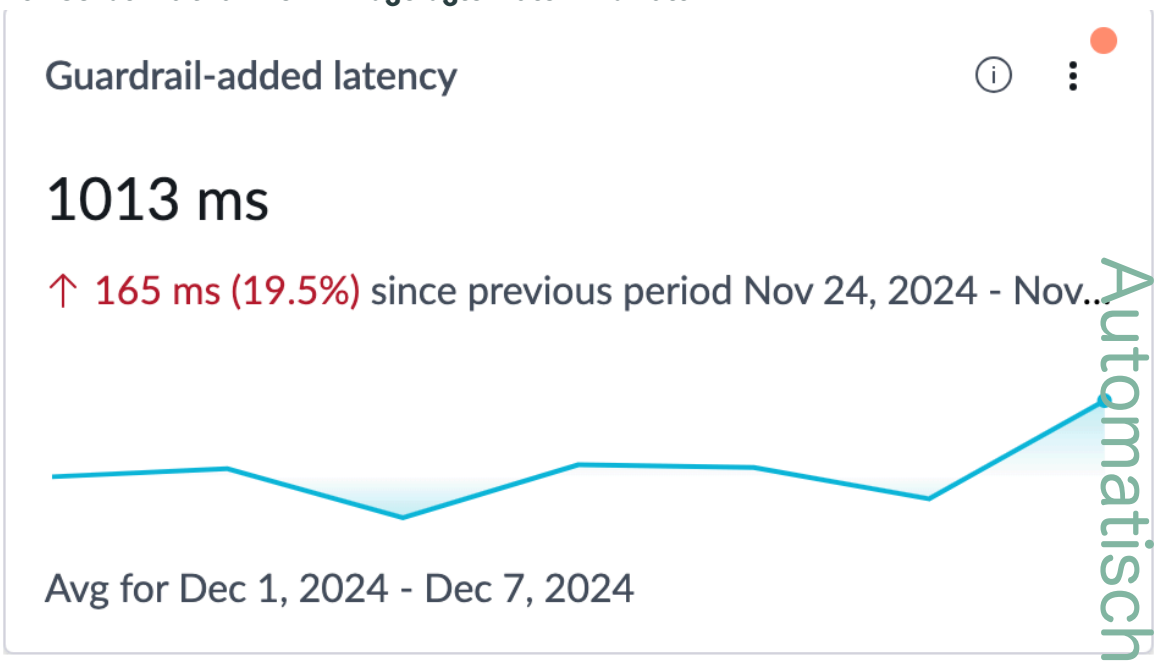
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Indikatoren für Aufforderungsinjektionen

Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Latenz als Ergebnis des aktiven Schutzmaßnahmenschutzes für die Eingabeaufforderungsinjektion für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

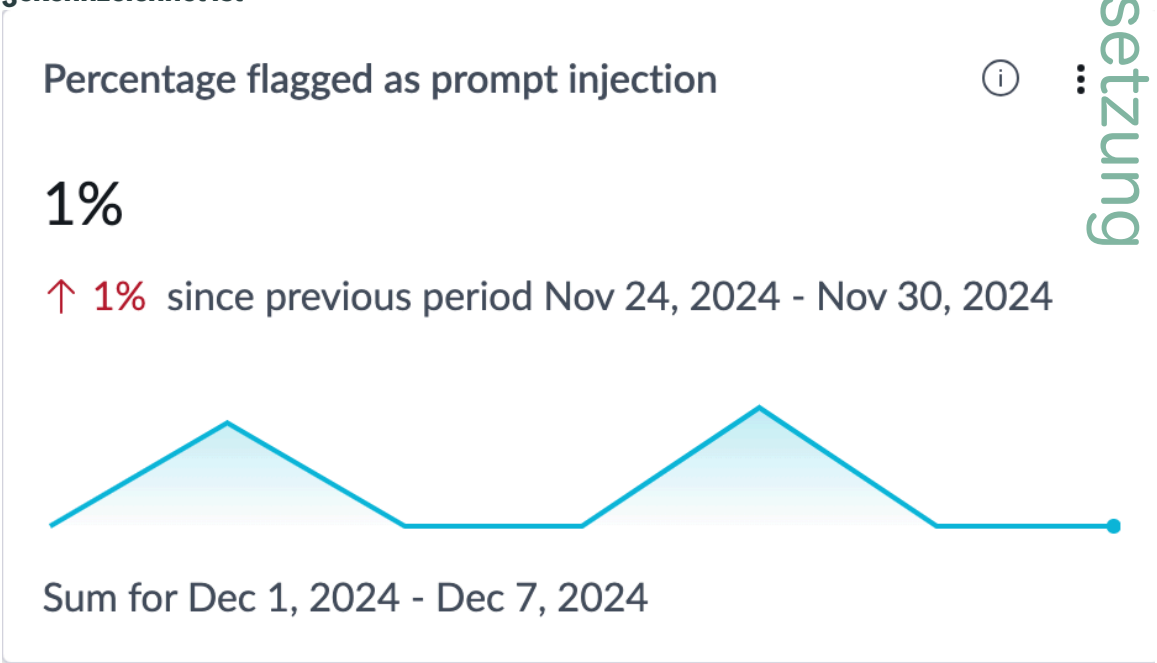
Von Schutzmaßnahmen hinzugefügter Latenzindikator



Prozentsatz, der als sofortige Einschleusung gekennzeichnet ist

In diesem Bereich des Dashboards wird der Prozentsatz der Anforderungen und Antworten an den und vom LLM-Service angezeigt, die für anstößige Inhalte gekennzeichnet sind.

Prozentsatz, der als Indikator für die Aufforderungsinjektion gekennzeichnet ist



Gesamtzahl der Vorkommen der Eingabeaufforderungsinjektion

Automatische Übersetzung

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

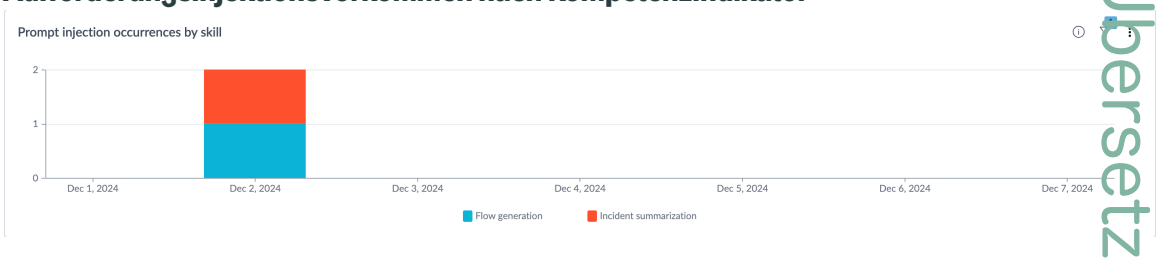
In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtanzahl der anstößigen Inhalte für die ausgewählten Kompetenzen und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Indikator für das Vorkommen der Prompteinschleusung insgesamt

Aufforderungsinjektionsvorkommen nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Aufforderungseinschleusungen im Zeitverlauf nach den Kompetenzen angezeigt, für die Aufforderungseinschleusungen erkannt wurden.

Aufforderungsinjektionsvorkommen nach Kompetenzindikator



Anwendersuchanalyse

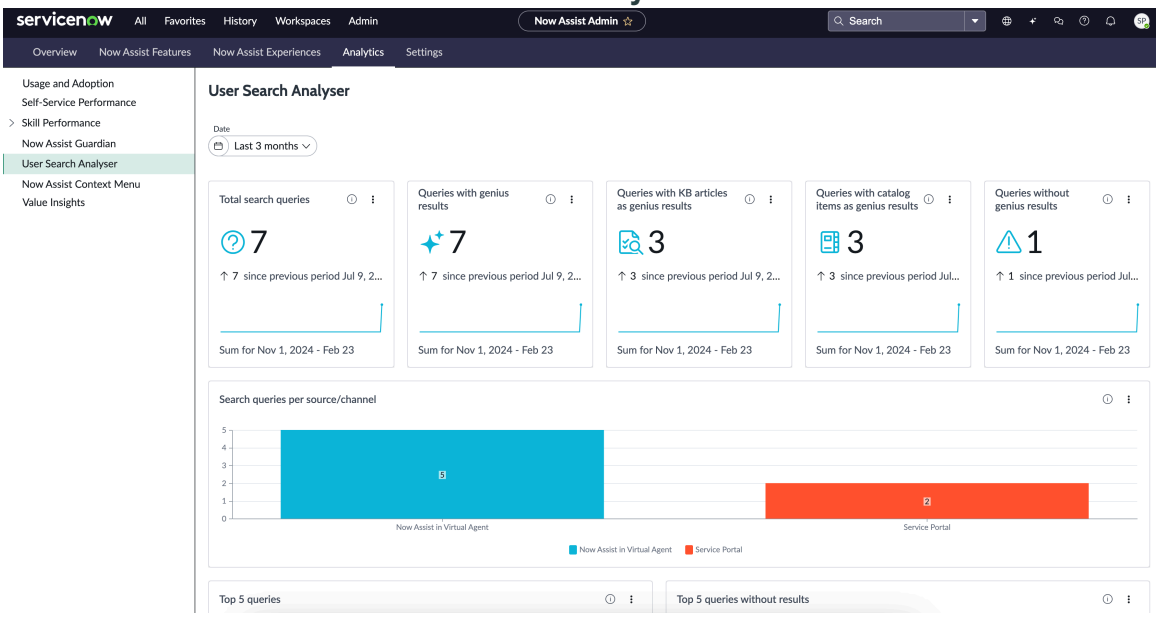
Erhalten Sie Einblicke in Anwendersuchabfragen und Ergebnisse, die von Now Assistbereitgestellt werden.

Die Seite des Dashboards „Anwendersuchanalyse“ enthält Indikatoren, anhand derer Administratoren die Effektivität der Suche bei der Verbesserung der Self-Service-Experience nachvollziehen können. Mit Einblicken aus dem Dashboard können Wissen -Administratoren den Inhalt Wissen von und die Verfügbarkeit für die Suche verbessern.

Automatische Übersetzung

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

Seite des Dashboards für die Anwendersuchanalyse



Die -Indikatoren auf der Dashboard-Seite der Anwendersuch-Analyse bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Suchabfragen, die Knowledge Base Artikel und Katalogelemente als Genius-Ergebnisse ergaben.
- Verteilung von Suchanfragen nach der Quelle, aus der sie stammen, z. B. Now Assist in Virtual Agent, Serviceportal.
- Liste der häufigsten Abfragen, die Genius-Ergebnisse lieferten oder nicht.

Indikatoren der Anwendersuchanalyse

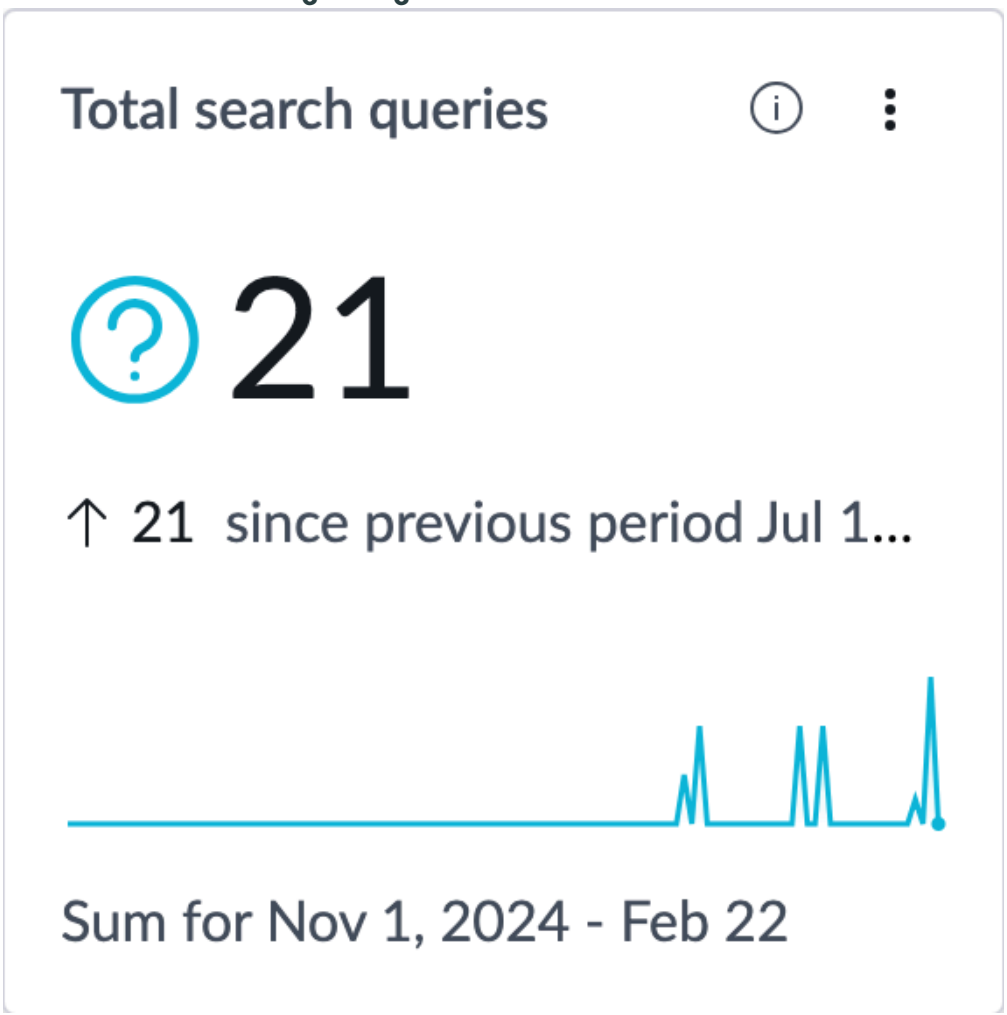
Suchabfragen insgesamt

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Suchabfragen angezeigt, die von den Selfservicekanälen Now Assist bearbeitet wurden.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für Suchabfragen insgesamt



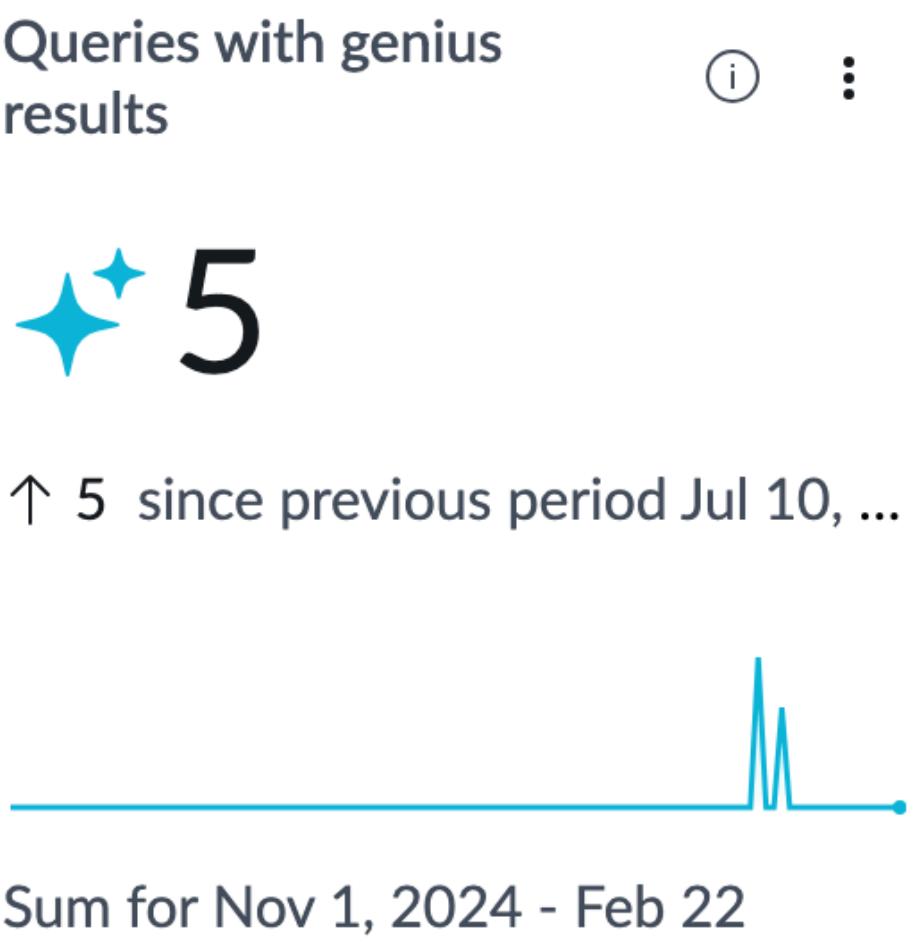
Abfragen mit Genius-Ergebnissen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der von Now Assist zurückgegebenen Genius-Ergebnisse angezeigt, die Anwender überprüfen können.

Hinweis:
Eine Abfrage kann mehr als ein Genius-Ergebnis haben.

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

Abfragen mit Genius-Ergebnisindikator



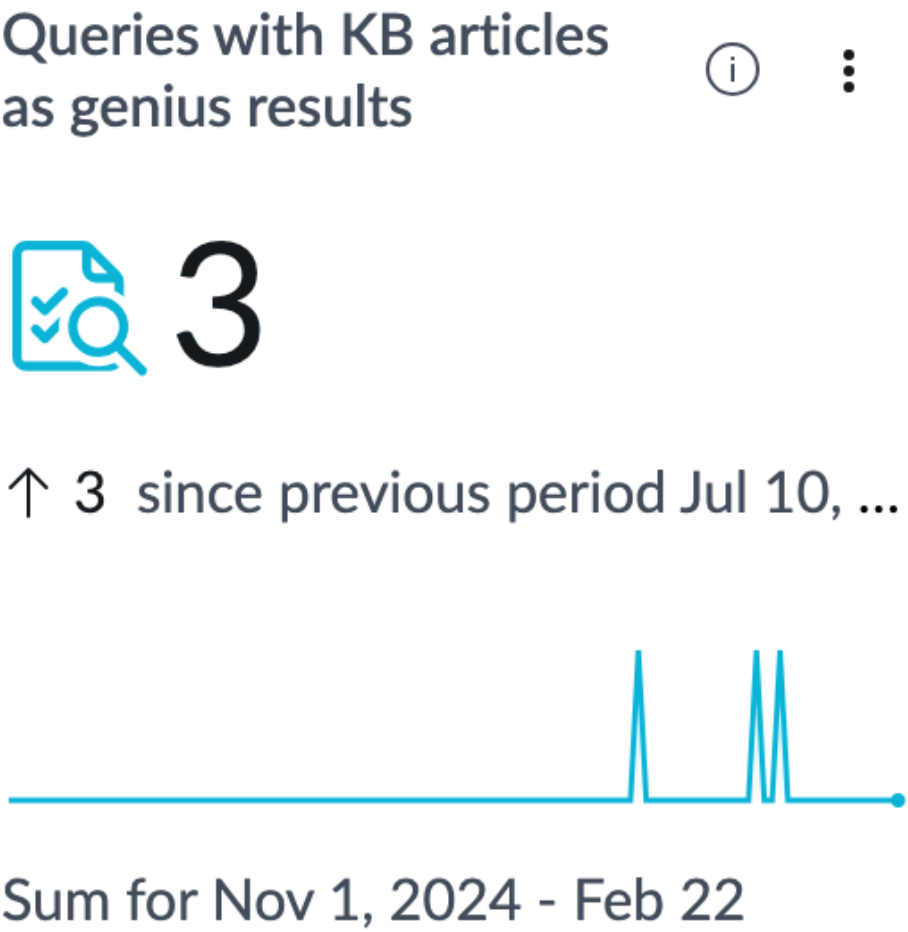
Abfragen mit Knowledge Base Artikeln als Genius-Ergebnissen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchanfragen angezeigt, bei denen Now Assist Artikel Wissen als Genius-Ergebnisse zurückgegeben hat, die Anwender überprüfen können.

Automatische Übersetzung

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

Abfragen mit Knowledge Base Artikeln als Genius-Ergebnisindikator



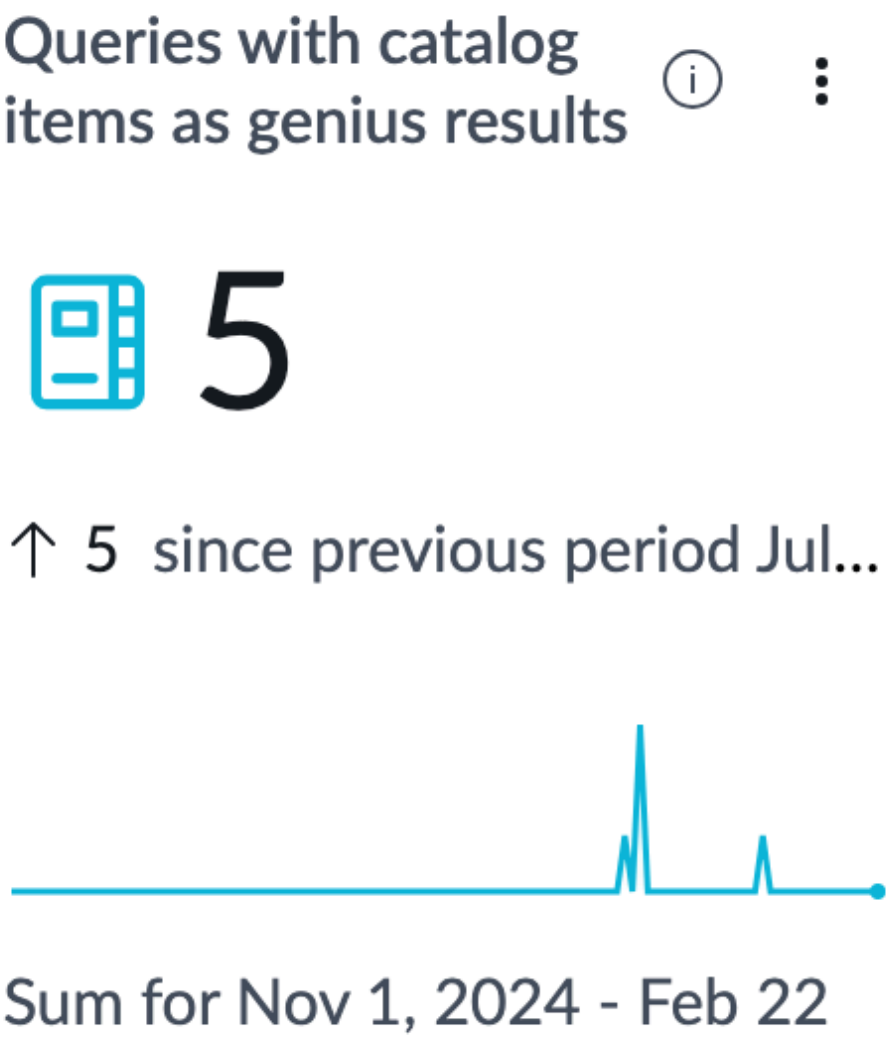
Abfragen mit Katalogelementen als Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchanfragen angezeigt, bei denen Now Assist Katalogelemente als Genius-Ergebnisse zurückgegeben hat, die Anwender überprüfen können.

Automatische Übersetzung

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

Abfragen von Katalogelementen als Genius-Ergebnisindikator



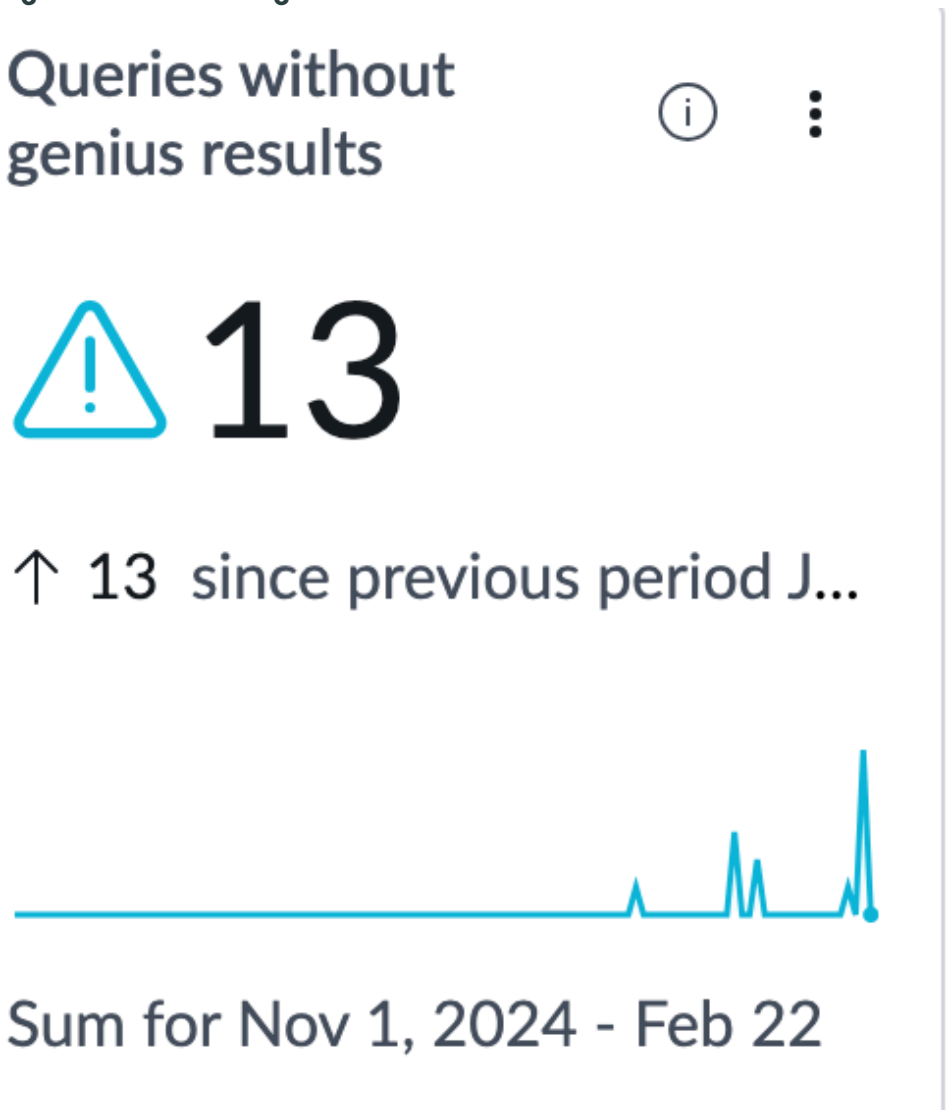
Abfragen ohne Genius-Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Antworten angezeigt, bei denen Now Assist den Anwendern keine Genius-Ergebnisantwort zur Überprüfung bereitgestellt hat.

Automatische Übersetzung

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

Abfragen ohne Genius-Ergebnisindikator

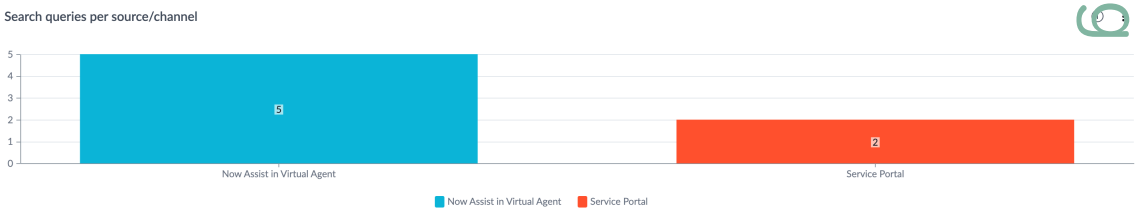


Automatische Übersetzung

Suchabfragen pro Quelle oder Kanal

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Suchabfragen angezeigt, die von den einzelnen KI-Suche -Quellen oder -Kanälen verarbeitet werden.

Suchabfragen pro Quell- oder Kanalindikator

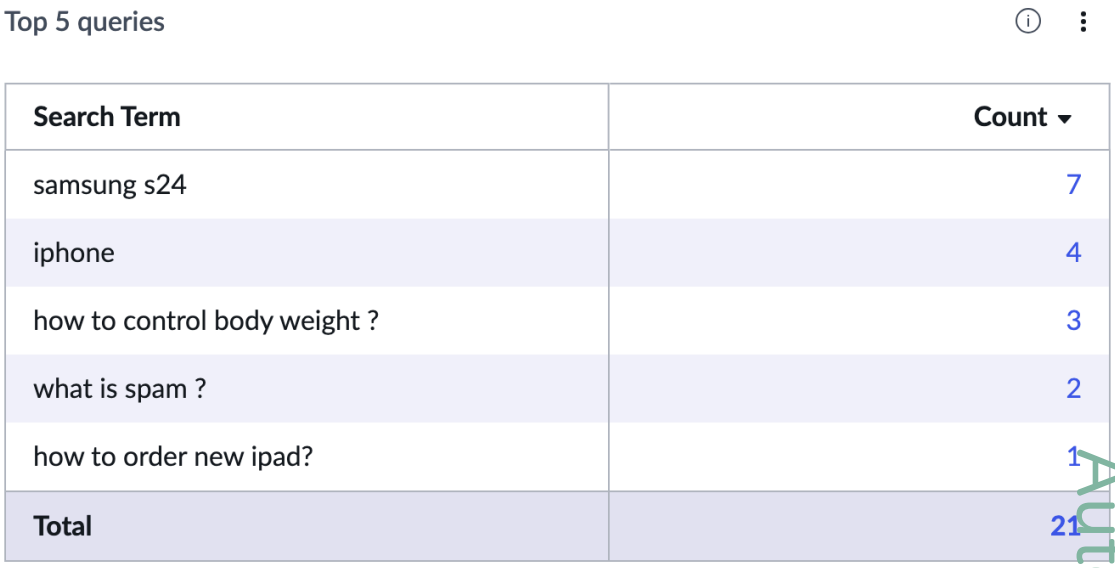


Top 5 Abfragen

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen nach der jeweiligen Abfrageanzahl angezeigt.

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

Top 5 Abfragen



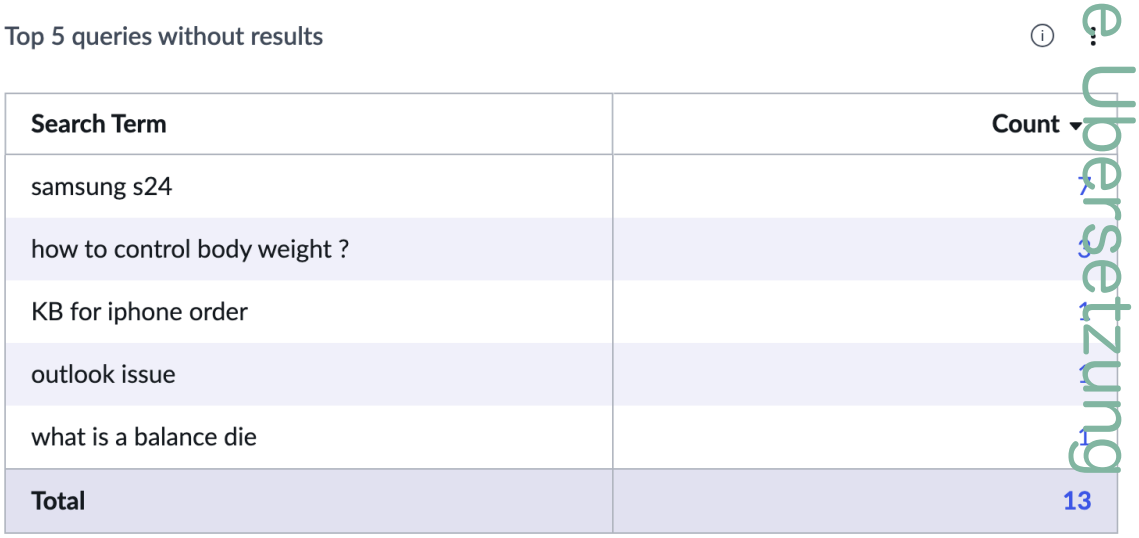
Top 5 queries

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**

Top 5 Abfragen ohne Ergebnisse

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, die kein Ergebnis zurückgegeben haben.

Top-5-Abfragen ohne Ergebnisindikator



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**

Top-5-Abfragen, die zu Wissen Artikeln als Genius-Ergebnissen führen

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, bei denen Now Assist Artikel vom Typ Wissen als Genius-Ergebnisse zurückgegeben hat, mit der entsprechenden Abfrageanzahl.

Automatische Übersetzung

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

Top-5-Abfragen, die zu Wissen -Artikeln als Genius-Ergebnisindikator führen

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**

Die 5 häufigsten Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisse führen

In diesem Bereich des Dashboards werden die fünf häufigsten Suchabfragen angezeigt, bei denen Now Assist Katalogelemente als Genius-Ergebnisse zurückgegeben hat, mit der entsprechenden Abfrageanzahl.

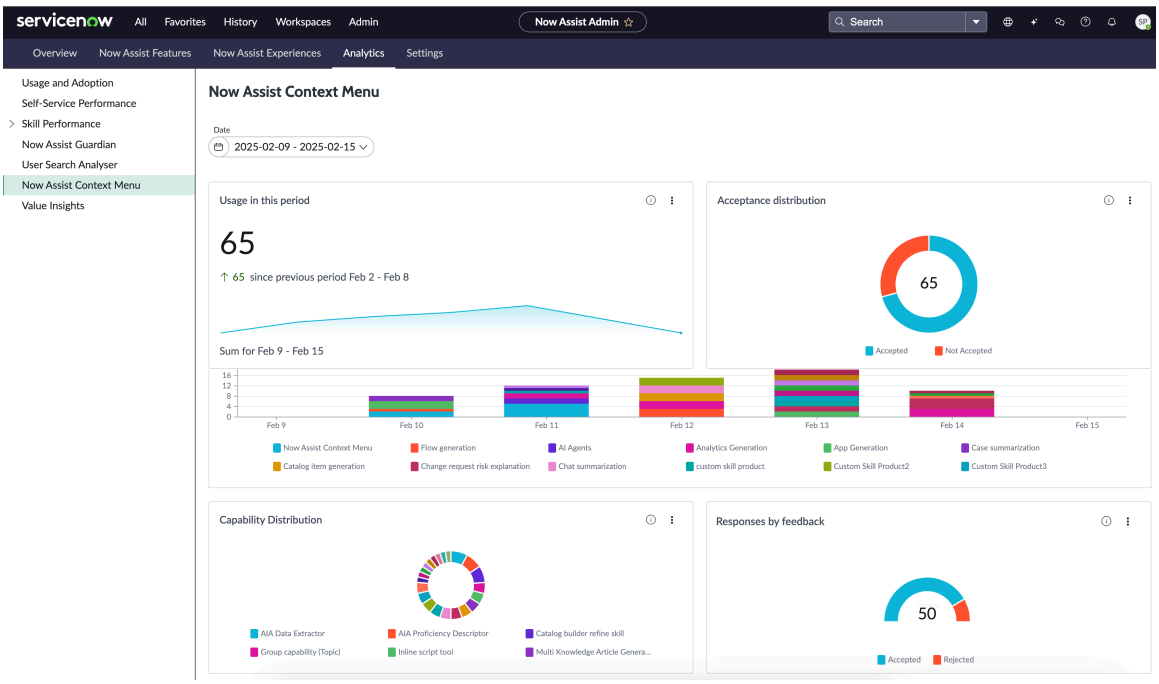
Top-5-Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisindikator führen

Now Assist Kontextmenü Analytics

Überwachen Sie die Nutzung und Leistung des Kontextmenüs Now Assist.

Das Kontextmenü-DashboardNow Assisthilft Administratoren, die Effektivität von Kontextmenüaktionen zu bewerten, die Service Desk-Mitarbeiter beim Zusammenfassen, Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chatantworten unterstützen.

Now Assist Kontextmenü-Dashboard-Seite



Automatische Übersetzung

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

Die -Indikatoren auf der Seite des Kontextmenüs des Dashboards Now Assist bieten die folgenden Einblicke. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

- Anzahl und Verteilung der Kontextmenüaktionen in einem Datumsbereich. Dieser Indikator zeigt den Umfang der Nutzung und die am häufigsten und am wenigsten verwendeten Aktionen an.
- Akzeptanz und Feedback zu Kontextmenüaktionen. Dieser Indikator zeigt Aktionen, die von Anwendern mit positivem oder negativem Feedback akzeptiert oder abgelehnt wurden.
- Das Nutzungstrenddiagramm zeigt Muster bei der Verwendung von Kontextmenüaktionen über einen Datumsbereich.

Now Assist Kontextmenüindikatoren

Nutzung in diesem Zeitraum

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzahl der Kontextmenüaktionen Now Assist angezeigt, die im ausgewählten Datumsbereich verwendet werden.

Indikator für Nutzung in diesem Zeitraum

Akzeptanzverteilung

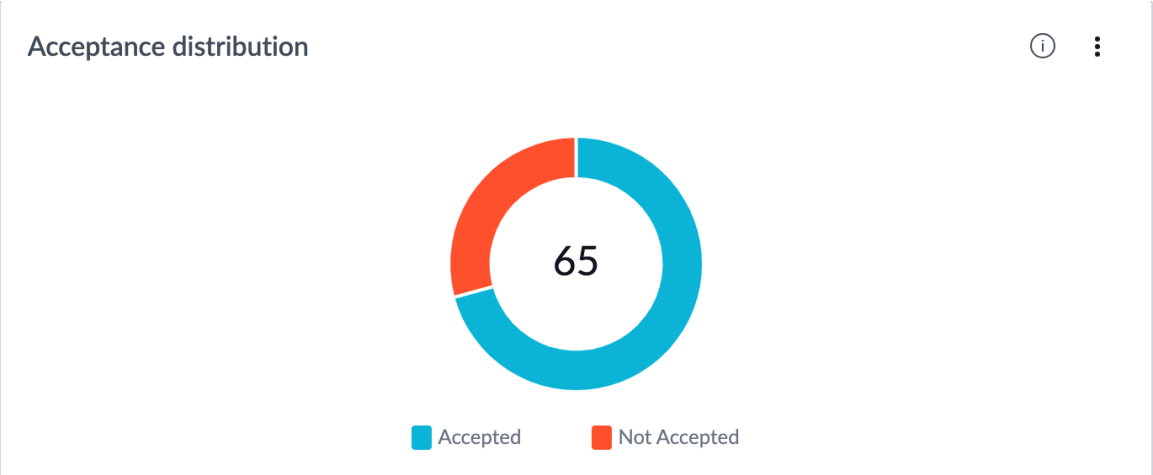
In diesem Bereich des Dashboards wird die Verteilung der Kontextmenüaktionen Now Assist nach ihrer Akzeptanz angezeigt.

- Akzeptiert: Der Anwender hat die Kontextmenüantwort in seinen Arbeitsbereich eingefügt.
- Nicht akzeptiert: Der Anwender hat das Fenster oder Dialogfeld mit der Kontextmenüantwort geschlossen.

Automatische Übersetzung

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

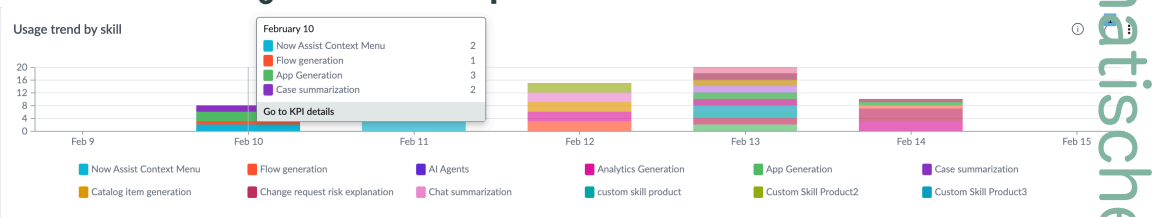
Indikator für Akzeptanzverteilung



Nutzungstrend nach Kompetenz

In diesem Bereich des Dashboards wird der Nutzungstrend von Now Assist -Kontextmenüaktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

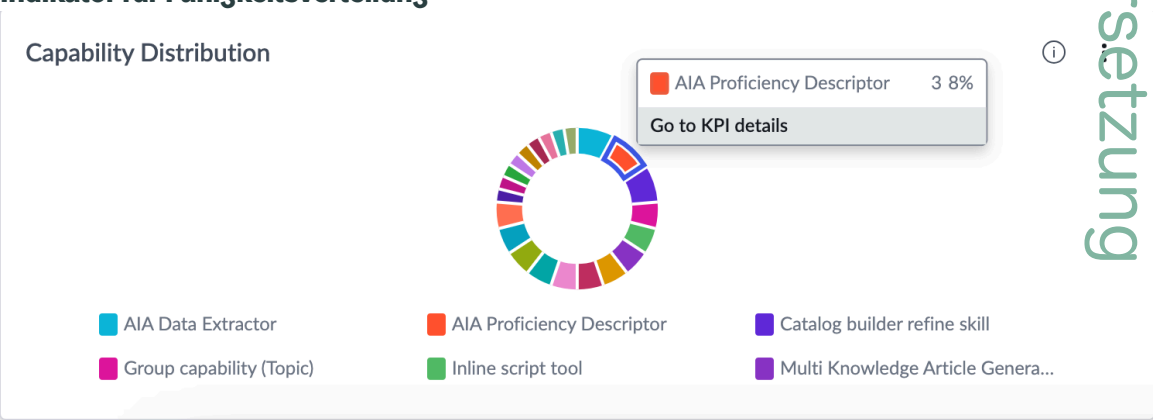
Indikator für Nutzungstrend nach Kompetenz



Fähigkeitsverteilung

In diesem Bereich des Dashboards wird die Nutzungsverteilung verschiedener Now Assist -Kontextmenüaktionen im ausgewählten Datumsbereich angezeigt.

Indikator für Fähigkeitsverteilung



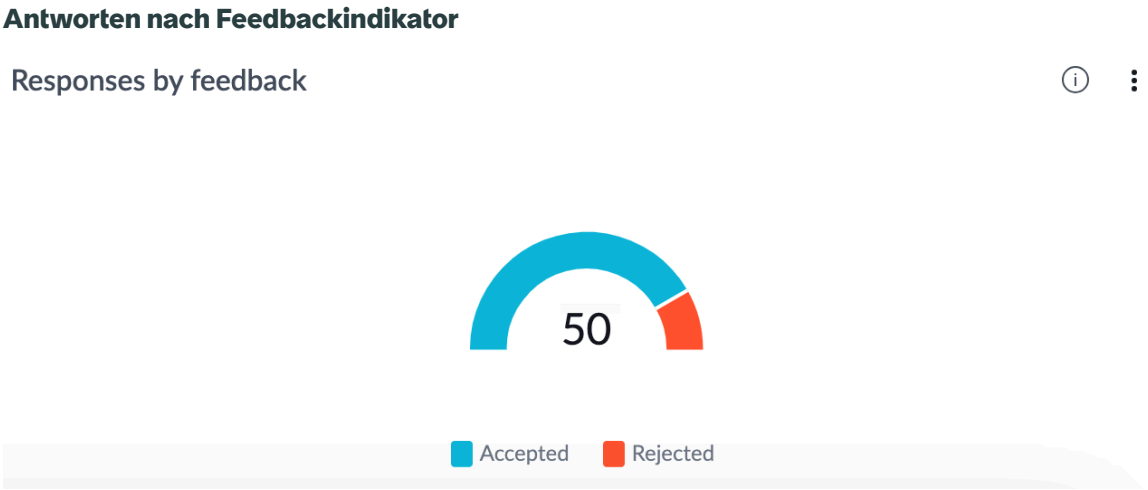
Antworten nach Feedback

Dieser Bereich des Dashboards zeigt eine Aufgliederung der Now Assist Kontextmenü-Antworten des erhaltenen Anwenderfeedbacks.

- Akzeptiert: Der Anwender hat bei der Kontextmenüantwort einen „Daumen hoch“ vergeben.
- Abgelehnt: Der Anwender hat bei der Kontextmenüantwort einen „Daumen nach unten“ vergeben.

Automatische Übersetzung

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



Now Assist Werteinblicke

Gewinnen Sie Einblicke in den Wert, der mit den Kompetenzen und Funktionen von Now Assist erzielt wird.

Die Seite des Dashboards Now Assist „ Werteinblicke bietet Einblicke in die geschätzten Produktivitätszuwächse durch den Einsatz von Now Assist -Kompetenzen. Die Produktivitätssteigerungen werden in zwei Kategorien unterteilt: Geschätzte Zeitersparnis beim Schreiben und Geschätzte Zeitersparnis beim Lesen. Datenpunkte und Zeitstempel aus den aufrufenden Datensätzen werden erfasst und verwendet, um Berechnungen und Näherungen für die Lese- und Schreibzeit durchzuführen, die Benutzer mithilfe von Now Assistsparen. Informationen zu den Daten und Berechnungen hinter den einzelnen Indikatoren finden Sie unter Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails.

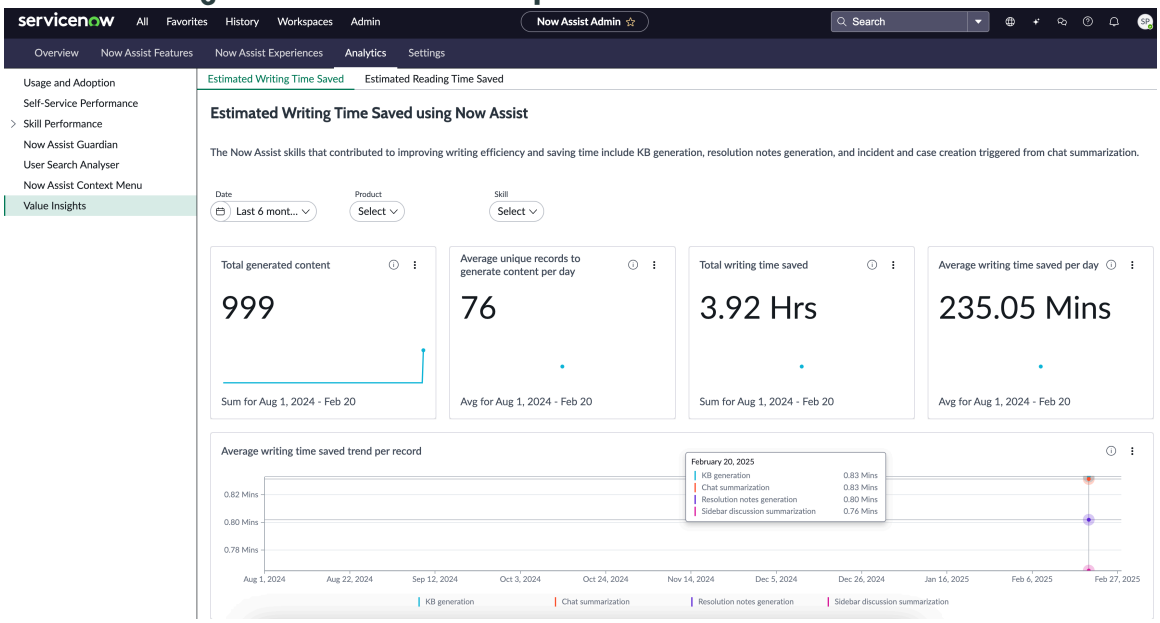
Indikatoren für geschätzte Schreibzeitersparnis

Zu denNow Assist -Kompetenzen, die zur Verbesserung der Schreibeffizienz und Zeitersparnis beitragen, gehören die Generierung Knowledge Base von , das Generieren von Lösungshinweisen sowie das Erstellen von Incidents und Fällen, ausgelöst durch die Chat-Zusammenfassung. Die Zeitersparnis beim Schreiben ist eine Schätzung der Zeit, die der Benutzer ansonsten zum Schreiben von Wissen -Artikeln, Lösungshinweisen, Incident- und Falldetails hätte aufwenden müssen.

Hinweis:
Die folgende Formel wird verwendet, um die geschätzte eingesparte Schreibzeit zu berechnen: (Wortanzahl der vom LLM generierten Antwort)/(Schreibrate). Wenn die von der LLM-Antwort generierten Lösungshinweise beispielsweise 180 Wörter umfassen, beträgt die geschätzte Schreibzeitersparnis 180/40, was 4,5 Minuten entspricht. Die Berechnungen basieren auf der Annahme, dass die vom LLM generierte Antwort vom Benutzer vollständig akzeptiert wird. Die für die Berechnungen berücksichtigte Schreibrate basiert auf dem Branchendurchschnitt für Schreibrate, der 40 Wörter pro Minute beträgt. Um einen Wert entsprechend Ihren Anforderungen festzulegen, fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen `sn_na_analytics.wts.rate` hinzu, und legen Sie den Wert entsprechend fest. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaft finden Sie unter Add a system property .

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

Indikatoren für geschätzte Schreibzeitersparnis



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite Geschätzte Schreibzeitersparnis bieten die folgenden Einblicke. Wenden Sie die Datums-, Produkt- und Kompetenzfilter entsprechend Ihren Anforderungen an.

- Gesamte Schreibzeit, die durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Generieren von Inhalten eingespart wird.
- Die durchschnittliche Zeitersparnis pro Datensatz durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zur Generierung von Inhalten ist ein Indikator für die Produktivität auf Datensatzebene.
- Die durchschnittliche Zeitersparnis pro Benutzer durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Generieren von Inhalten ist ein Indikator für die Produktivität auf individueller Benutzerebene.

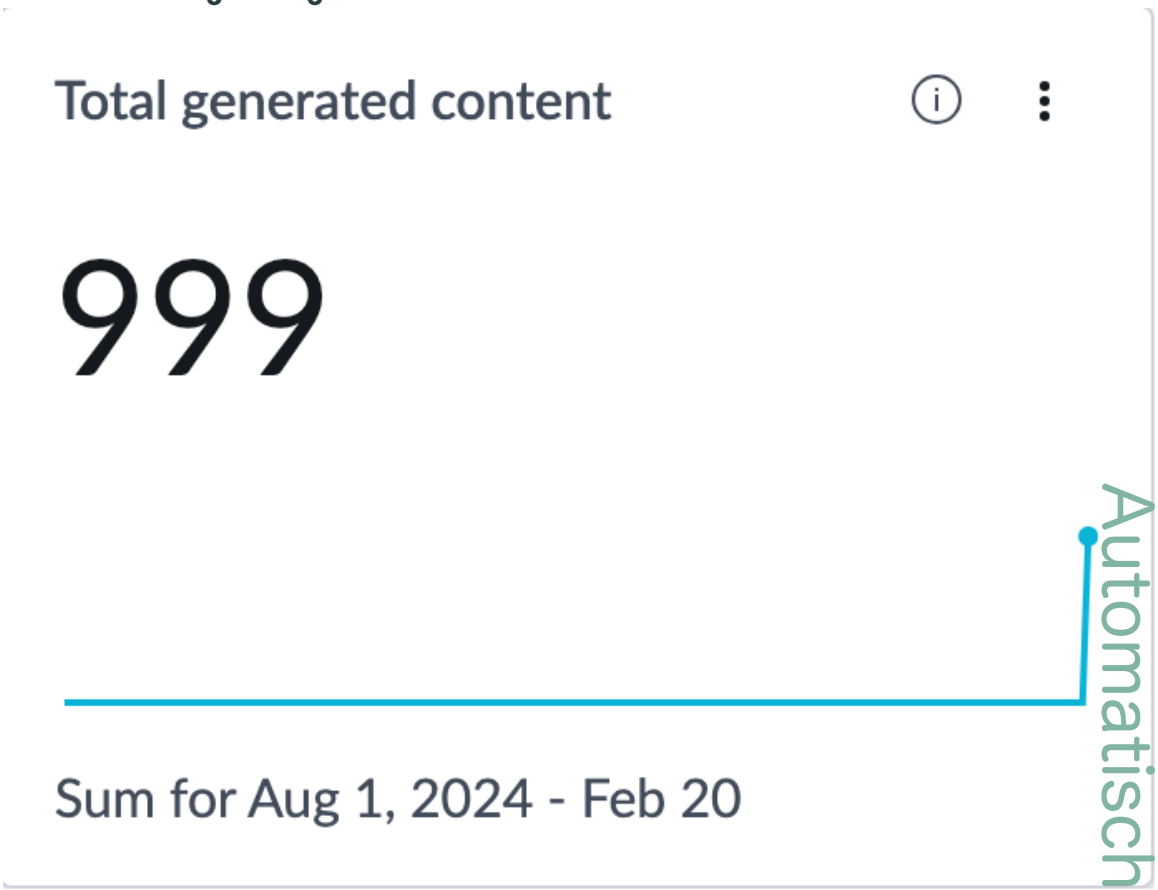
Insgesamt generierter Inhalt

In diesem Bereich des Dashboards wird angezeigt, wie oft Inhalte mit Kompetenzen von Now Assist generiert wurden, die zur Zeitersparnis beim Schreiben beigetragen haben.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für insgesamt generierten Inhalt



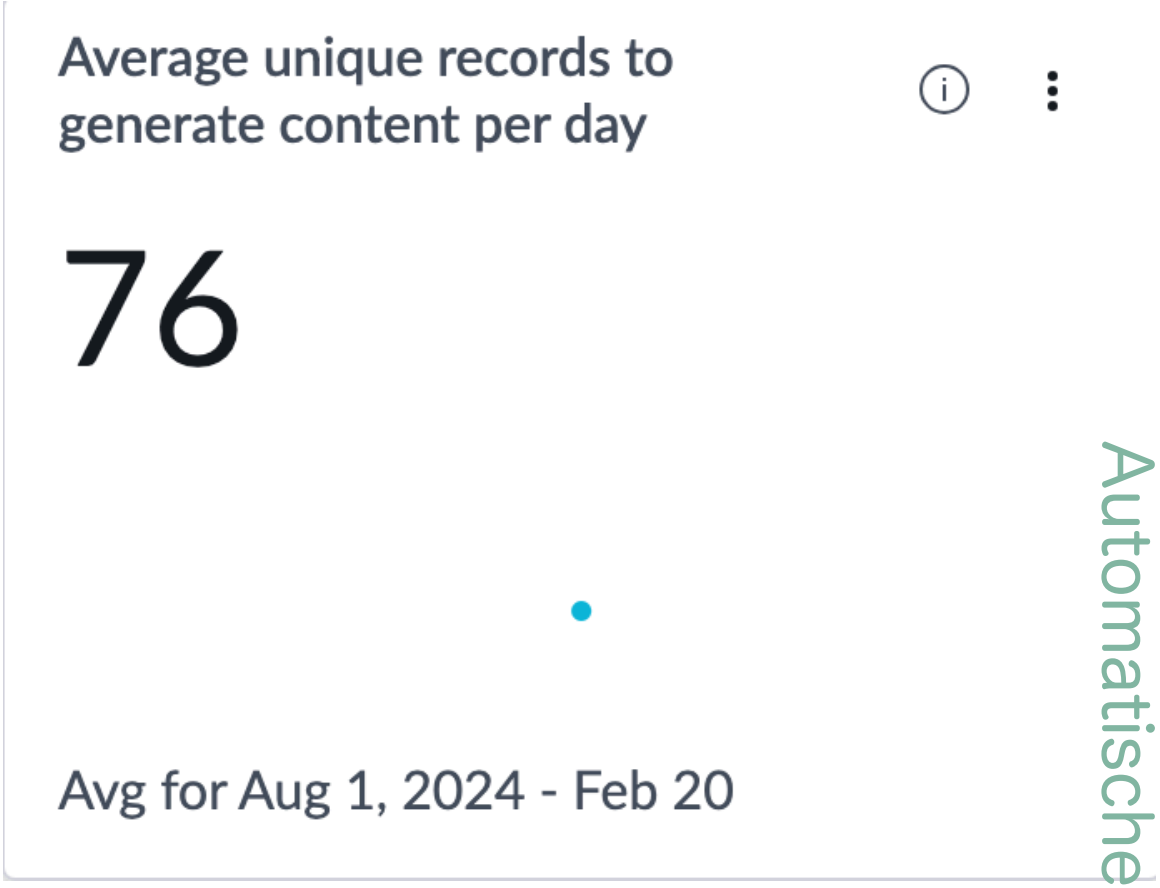
Durchschnittliche eindeutige Datensätze für die Erstellung von Inhalten pro Tag

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Datensätze angezeigt, die von Now Assist Kompetenzen zum Generieren von Inhalten verwendet werden und im ausgewählten Datumsbereich zur Zeitersparnis beim Schreiben beigetragen haben.

Automatische Übersetzung

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

Durchschnitt der eindeutigen Datensätze zum Generieren von Inhalt pro Tag



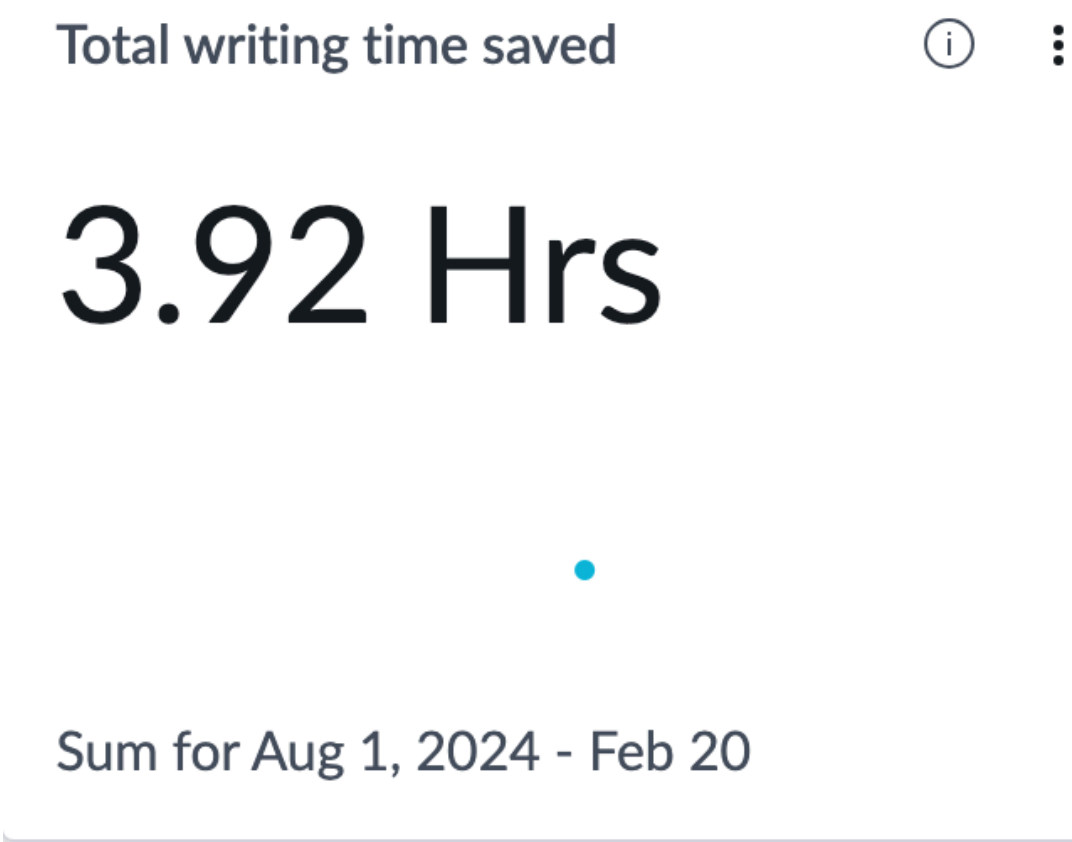
Gesamte Schreibzeitersparnis

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzeit angezeigt, die durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für das effiziente Schreiben eingespart wird. Die Berechnung basiert auf dem Branchendurchschnitt für die Schreibzeit.

Automatische Übersetzung

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

Indikator für Gesamtschreibzeitersparnis



Durchschnittliche Schreibzeitersparnis pro Tag

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Zeit angezeigt, die pro Tag mithilfe von Now Assist -Kompetenzen zur Generierung von Inhalten für das effiziente Schreiben eingespart wird.

Automatische Übersetzung

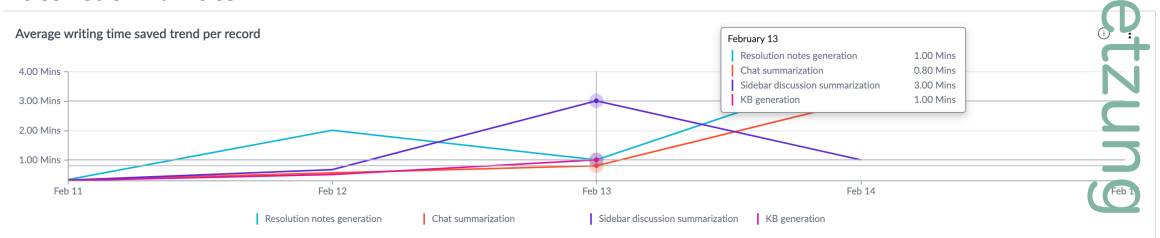
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Indikator für durchschnittliche Schreibzeitersparnis pro Tag

Durchschnittliche gespeicherte Schreibzeit pro Datensatz

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Datensatz durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Generieren von Inhalten für das effiziente Schreiben eingespart wird.

Trend für durchschnittliche gespeicherte Schreibzeit pro Datensatzindikator



Trend für durchschnittliche gespeicherte Schreibzeit pro Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Benutzer durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zur Generierung von Inhalten für effizientes Schreiben eingespart wird.

Automatische Übersetzung

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

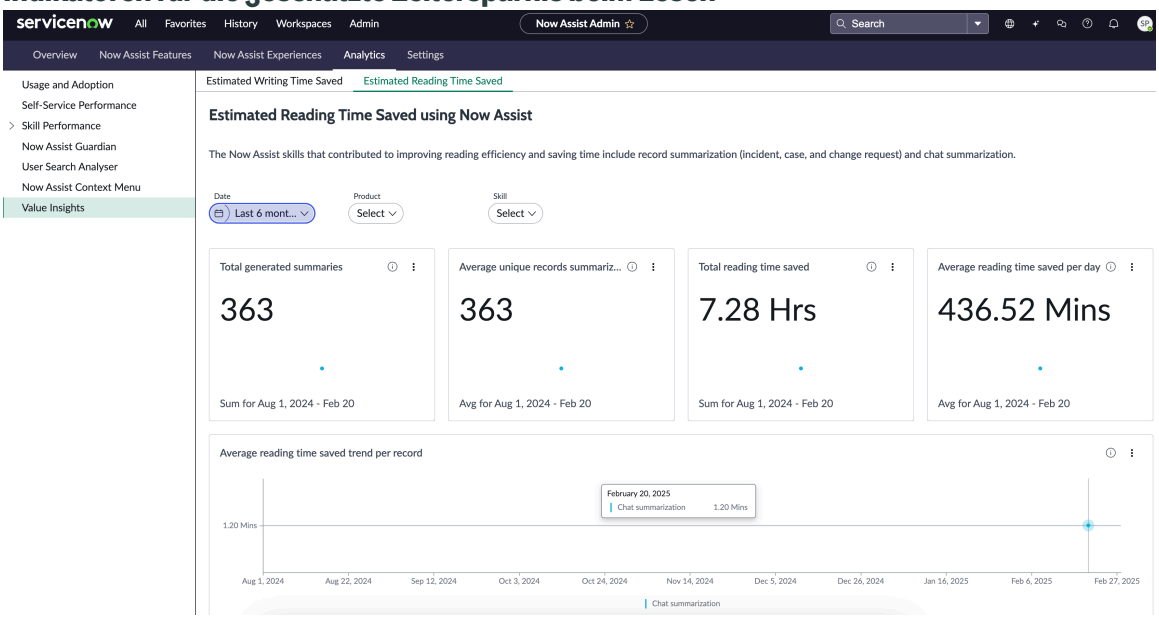
Indikator für den Trend bei der durchschnittlichen gespeicherten Schreibzeit pro Anwender

Geschätzte Zeitersparnis beim Lesen

Zu den Now Assist -Kompetenzen, die zur Verbesserung der Leseeffizienz und Zeitersparnis beigetragen haben, gehören die Zusammenfassung von Datensätzen (Incident, Fall und Change-Anforderung) und die Chat-Zusammenfassung.

Hinweis:
Die folgende Formel wird verwendet, um die geschätzte eingesparte Lesezeit zu berechnen: (Wortanzahl des Inhalts eines Datensatzes - Wortanzahl der vom LLM generierten Zusammenfassung des Datensatzes)/(Leserate). Kurzbeschreibung, Beschreibung, Priorität, Status und Aktivitäten im Metadatensatz bilden den Inhalt eines Datensatzes. Wenn beispielsweise der Inhalt eines Falldatensatzes 420 Wörter enthält und die vom LLM generierte Fallzusammenfassung 180 Wörter enthält, beträgt die geschätzte Zeitersparnis beim Lesen (420–180)/240, was 1 Minute entspricht. Die für die Berechnungen berücksichtigte Leserate basiert auf dem Branchendurchschnitt für Leserate, der 240 Wörter pro Minute beträgt. Um einen Wert entsprechend Ihren Anforderungen festzulegen, fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen `sn_na_analytics.rts.rate` hinzu, und legen Sie den Wert entsprechend fest. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaft finden Sie unter Add a system property .

Indikatoren für die geschätzte Zeitersparnis beim Lesen



Die Indikatoren auf der Dashboard-Seite Geschätzte Lesezeitersparnis bieten die folgenden Einblicke.

Automatische Übersetzung

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

- Gesamtlesezeit, die durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen beim Zusammenfassen von Inhalten eingespart wird.
- Die durchschnittliche Zeitersparnis pro Datensatz durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten ist ein Indikator für die Produktivität auf Datensatzebene.
- Die durchschnittliche Zeitersparnis pro Benutzer durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten ist ein Indikator für die Produktivität auf Ebene einzelner Benutzer.

Insgesamt generierte Zusammenfassungen

In diesem Bereich des Dashboards wird die Anzahl der Zusammenfassungen angezeigt, die mit den Kompetenzen Now Assist generiert wurden und zur Zeitersparnis beim Lesen beigetragen haben.

Indikator für generierte Zusammenfassungen insgesamt

Durchschnittliche eindeutige Datensätze pro Tag zusammengefasst

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Anzahl der täglichen eindeutigen Datensätze angezeigt, die von Now Assist -Kompetenzen zum Zusammenfassen von Inhalten verwendet werden und im ausgewählten Datumsbereich zur Zeitersparnis beim Lesen beigetragen haben.

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

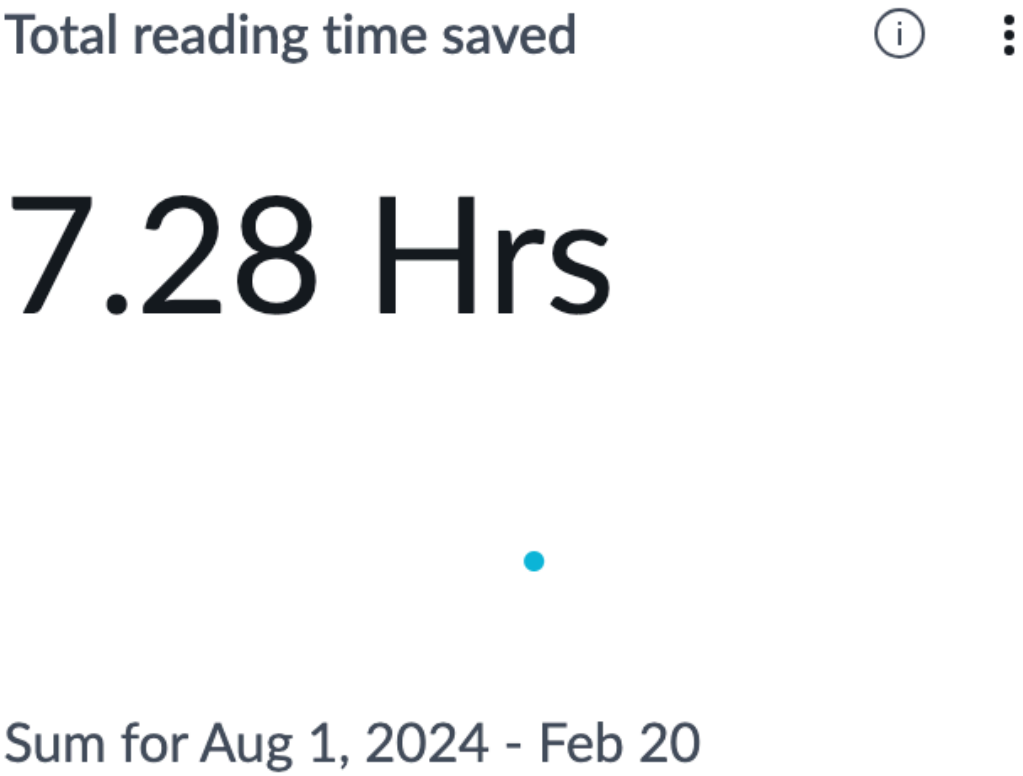
Durchschnitt der zusammengefassten eindeutigen Datensätze pro Tag

Gesamte Lesezeitersparnis

In diesem Bereich des Dashboards wird die Gesamtzeit angezeigt, die durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen beim Zusammenfassen von Inhalten für Leseeffizienz eingespart wird.

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

Indikator für die Gesamtlesezeitersparnis



Durchschnittliche eingesparte Lesezeit pro Tag

In diesem Bereich des Dashboards wird die durchschnittliche Zeitersparnis pro Tag angezeigt, bei der mit den Kompetenzen Now Assist Inhalte für Leseeffizienz zusammengefasst werden.

Automatische Übersetzung

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

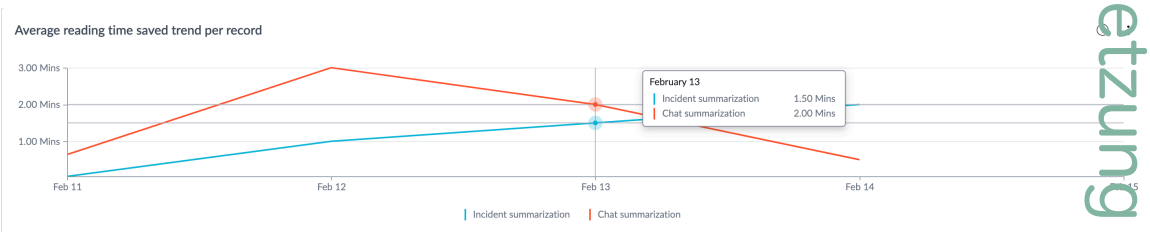
Indikator für durchschnittliche Lesezeitersparnis pro Tag

Automatische Übersetzung

Durchschnittliche gespeicherte Lesezeit pro Datensatz

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Datensatz durch den Einsatz von Now Assist -Kompetenzen beim Zusammenfassen von Inhalten für Leseeffizienz eingespart wird.

Trend für durchschnittliche gespeicherte Lesezeit pro Datensatzindikator



Trend für durchschnittliche gespeicherte Lesezeit pro Anwender

In diesem Bereich des Dashboards wird ein Trenddiagramm der durchschnittlichen Zeit (in Minuten) angezeigt, die pro Benutzer durch die Verwendung von Now Assist -Kompetenzen beim Zusammenfassen von Inhalten für Leseeffizienz eingespart wird.

Trend für durchschnittliche gespeicherte Lesezeit pro Anwender

Now Assist Analytics – Referenz

Now Assist Analytics -Referenzthemen umfassen Informationen über Benutzerrollen und Details der -Indikatoren im Dashboard.

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

Now Assist Analytics Rollen

Now Assist Analytics Zum Anzeigen und Verwalten der Dashboard-Funktionen sind in bestimmte Rollen erforderlich.

Now Assist Analytics Betrachter [sn_na_analytics.viewer]

Benutzer mit der Rolle Now Assist Analytics -Betrachter können das Dashboard Now Assist Analytics in der Konsole Now Assist-Administrator anzeigen und haben Lesezugriff auf Datenquellentabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Now Assist Analytics Administrator [sn_na_analytics.admin]

Benutzer mit der Rolle Now Assist Analytics -Administrator können das Dashboard Now Assist Analytics in der Konsole Now Assist-Administrator anzeigen und in einigen Datenquellentabellen lesen und schreiben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Now Assist Analytics Betrachter [sn_na_analytics.viewer].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Now Assist Analytics Dashboard-Indikatordetails

Indikatordetails helfen Ihnen, die Daten und Berechnungen hinter einem Indikator zu verstehen, der in Form einer Visualisierung im Dashboard dargestellt wird.

Now Assist Analytics -Indikatoren enthalten die folgenden Details: Indikatortyp, Datenquelle, Berechnung, verfügbare Aufgliederungen, Einheit usw.

Um auf diese Indikatoren zuzugreifen, navigieren Sie zu **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren**. Sie müssen über die Rolle „Now Assist Analytics-Administrator“ [sn_na_analytics_admin] verfügen, um auf die -Indikatoren zugreifen zu können.

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

Diese Indikatoren erfassen täglich Daten. Daten sind nur für Daten vor dem aktuellen Datum verfügbar. Wenn Sie Ergebnisse vom aktuellen Tag anzeigen möchten, müssen Sie bis zum nächsten Tag warten.

Details zu Nutzungs- und Akzeptanzindikatoren

Indikator	Indikatort	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbar Aufgliede	Ziel	Häufigkei	Einheit	Genauigk
Now Assist Aktionen insgesamt	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl aller Aktionen	Nach GenAI-Funktion, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Tägliche Now Assist-Aktionen	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen Aktionen	Nach GenAI-Funktion, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Durchschnittliche tägliche eindeutige Anwender, die mit Now Assist interagieren	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Durchschnitt der täglichen eindeutigen Anwender	Nach GenAI-Funktion, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität		Täglich	#	0
Tägliche eindeutige Anwender, die mit	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen	Nach GenAI-Funktion, Nach		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatort	Indikatorquelltabelle	Berechn	Verfügbar Aufgliede	Ziel	Häufigkei	Einheit	Genauigk
Now Assist interagieren			eindeutigen Anwender	Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität				
Verteilung der Kompetenzgruppen	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen Kompetenzaus gruppiert nach Funktion der generativen KI, nach Ausführungsmo für generative KI-Kompeten nach Kompetenzfamilie, nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzkonfiguration	Nach GenAI-Funktion, Nach Ausführungen, Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Modalität Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Vergleich der täglichen Nutzung nach Workflow	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der nach Workflows gruppierten Aktionen	Nach GenAI-Funktion, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Trend für Kompetenzinteraktion	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen, gruppiert nach Kompetenz	Nach GenAI-Funktion, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität, Nach		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatort	Indikatorquelltabelle	Berechn	Verfügbar Aufgliede	Ziel	Häufigkei	Einheit	Genauigk
				Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow				
Abteilungen mit der höchsten Nutzung	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen, nach Benutzerabteilung gruppiert und in absteigender Reihenfolge sortiert	Nach Abteilung, nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Vergleich von Now Assist-Aktionen nach Benutzerabteilung	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Aktionen, gruppiert nach Benutzerabteilung	Nach Abteilung, nach Kompetenzkonfiguration		Täglich		
Feedback-Details	Automatisiert	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der nach Kompetenzfamilie gruppierten Aktionen	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
	Automatisiert	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der Aktionen mit Feedback, gruppiert nach Kompetenzfamilie	„Nach Feedback“, „Nach Kompetenzfamilie“, „Nach Kompetenzkonfiguration“		Täglich	#	0
	Formel	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	(Anzahl der Aktionen mit Feedback/ Gesamtanzahl der Aktionen) x 100, gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	%	2

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

Indikator	Indikatort	Indikatorquelltabelle	Berechn	Verfügbar Aufgliede	Ziel	Häufigkei	Einheit	Genauigk
	Automatisier	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der Aktionen, bei denen „Nach Feedback akzeptiert“ gruppiert nach Kompetenzfamilie ist	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Feedback		Täglich	#	0
	Formel	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	(Anzahl der Aktionen, bei denen „Nach Feedback akzeptiert“ ist/ Gesamtanzahl der Aktionen mit Feedback) x 100, gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach Kompetenzkonfiguration, nach Kompetenzfamilie		Täglich	%	2
Fehlerdetail	Automatisier	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der nach Kompetenzfamilie gruppierten Aktionen	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
	Automatisier	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	Anzahl der Aktionen mit Fehlerstatus, gruppiert nach Kompetenzfamilie	Nach GenAI-Protokollmetadatenstatus, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
	Formel	Generative KI-Protokollmetadaten [sys_gen_ai_log_metadata]	(Anzahl der Aktionen mit Fehlerstatus/ Gesamtanzahl der Metadaten-	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	%	2

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatort	Indikatorquelltabelle	Berechnu	Verfügbar Aufgliede	Ziel	Häufigkei	Einheit	Genauigk
			Datensätze für generative KI) x 100, gruppiert nach Kompetenzfamilie					

Selfservice-Leistungsindikatordetails

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufgliederu	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Gesamtzahl der Abfragen	Automatisier	Now Assist Analytics-Abwendungsereignis [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen	Nach Abwendungsquelle, Nach Ergebnis des Abwendungsereignisses, Nach Ergebnistyp des Abwendungsereignisses, Nach Status der Abfragelösung, Nach Abwendungsprotokollquelle		Täglich	#	0
Gesamtzahl der Abfrageantworten	Automatisier	Aktivität „Now Assist Analytics-Abwendungsereignis“ [sn_na_def_event]	Anzahl der Antworten	Nach Aktivitäts-Feedback des Abwendungsereignisses, Nach Aktivitätstyp des Abwendungsereignisses, Nach Richtung der Abwendungsereignisaktivität, Nach Abwendungsquelle, Nach Abwendungsprotokollquelle		Täglich	#	0
Auflösungsstatus der Abfrage	Automatisier	Now Assist Analytics-Abwendungsereignis [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen, bei denen der Abfragelösungsstatus	Nach Abwendungsquelle, Nach Ergebnis des Abwendungsereignisses,		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			„Gelöst“ lautet	Nach Ergebnistyp des Abwendungsereignisses, Nach Status der Abfragelösung, Nach Abwendungsprotokollquelle				
Auflösungsrate	Formel		(Anzahl der Abwendungsereignisse, bei denen der Abfragelösungsstatus „Gelöst“ lautet/ Anzahl der Abwendungsereignisse) mal 100			Täglich	%	0
Vom Benutzer initiierte Ereignisse	Automatisier	Now Assist Analytics-Abwendungsereignisse [sn_na_def_event]	Anzahl der nach Abwendungsereignissen gruppierten Abfragen	Nach Abwendungsquelle, Nach Ergebnis des Abwendungsereignisses, Nach Ergebnistyp des Abwendungsereignisses, Nach Status der Abfragelösung, Nach Abwendungsprotokollquelle		Täglich	#	0
Erfolgreiche Konversationen nach Fähigkeit	Automatisier	Now Assist Analytics-Abwendungsereignisse [sn_na_def_event]	Anzahl der Abfragen, bei denen der Abfragelösungsstatus „Gelöst“ lautet, gruppiert nach Abwendungsquelle	Nach Abwendungsquelle, Nach Ergebnis des Abwendungsereignisses, Nach Ergebnistyp des Abwendungsereignisses, Nach Status der Abfragelösung, Nach Abwendungsprotokollquelle		Täglich	#	0

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

Details zu Kompetenzleistungsindikatoren

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Trend für Kompetenzinteraktion	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Kompetenzaufrufe gruppiert nach Kompetenz	Nach GenAI-Funktionen, Nach Kompetenzausführungsmodalität für Generative KI, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Anzahl der Aktionen	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl aller Kompetenzaufrufe	Nach GenAI-Funktionen Nach Kompetenzausführungsmodalität für Generative KI, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender	Nach GenAI-Funktion, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität		Täglich	#	0
Gesamtzahl der täglich aktiven Anwender nach Kompetenzen	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender gruppiert nach Kompetenzkonfig	Nach GenAI-Funktion, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Indikatordetails für Kompetenzdetails

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Trend für Kompetenzinteraktion	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Kompetenzaktionen gruppiert nach Kompetenzkon	Nach GenAI-Funktionen, Nach Kompetenzausführungsmodalität, Nach Kompetenzkonfiguration, Generative KI, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Gesamtzahl der Kompetenzaktionen	Automatisier	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der Kompetenzaktionen	Nach GenAI-Funktionen, Nach Kompetenzausführungsmodalität, für Generative KI, Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Workflow		Täglich	#	0
Akzeptierte Kompetenzaktionen	Automatisier	Generative KI-Protokollmeldungen [sys_gen_ai_log_meta	Anzahl der Kompetenzaktionen mit Feedback akzeptiert wurde	„Nach Feedback“, „Nach Antwort ohne Änderungen akzeptiert“, „Nach Kompetenzkonfiguration“, „Nach Kompetenzfamilie“.		Täglich	#	0
Akzeptanzrate	Formel	Generative KI-Protokollmeldungen [sys_gen_ai_log_meta	(Anzahl der Kompetenzaktionen mit Feedback akzeptiert wird/ Anzahl der Kompetenzausführungen) mal 100	Nach Kompetenzkonfiguration,		Täglich	%	0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufgliederu	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Täglich aktive Benutzer	Automatisier	Nutzungspro für generative KI [sys_gen_ai_	Anzahl der täglichen eindeutigen Anwender	Nach GenAI-Funktion, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Kompetenzfamilie, Nach Generative AI-Kompetenzausführungsmodalität		Täglich	#	0

Anwenderdefinierte Kompetenzindikatordetails

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufgliederu	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Trend für Kompetenzinteraktion nach Workflows	Automatisier	Nutzungspro für generative KI [sys_gen_ai_	Anzahl der Ausführungen von anwenderdefinierten Kompetenzen, gruppiert nach Workflows	Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow-Typ), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Abschlussstatus von anwenderdefinierter Kompetenz, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich		0
Kompetenzinteraktion nach Produkten	Automatisier	Nutzungspro für generative KI [sys_gen_ai_	Anzahl der Ausführungen von anwenderdefinierten Kompetenzen, gruppiert nach Produkten	Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow-Typ), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Abschlussstatus		Täglich		0

Automatische Übersetzung

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
				von anwenderdefinierter Kompetenz, Nach Kompetenzkonfiguration				
Kompetenzin nach Funktionen	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen nach Funktionen	Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Workflow, Typ), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Funktionstyp), Nach anwenderdefinierter Kompetenz (Produkttyp), Nach Abschlussstatus von anwenderdefinierter Kompetenz, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich		0
Tägliche eindeutige Benutzer, die mit der Kompetenz interagieren	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl der eindeutigen Benutzer, die anwenderdefinierte Kompetenzen ausgeführt haben	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
erfolgreich ausgeführt	Formel	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	(Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen mit Status „Abgeschlossen“/ Anzahl der anwenderdefinierten Kompetenzausführungen) mal 100	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	%	2
Kompetenzfeedback	Automatisiert	Nutzungsprotokoll für generative KI [sys_gen_ai_usage_log]	Anzahl	„Nach Feedback“, „Nach Kompetenzkonfiguration“		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Guardian Details zum Schutzmaßnahmenindikator für anstößigen Inhalt

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Durchschnittliche Zeit, die die Leitplanke benötigt, um anstößige Inhalte zu bewerten	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Millisekunden	0
Als anstößig gekennzeichneter Prozentsatz	Formel	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	(Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten/ Gesamtzahl der LLM-Aufrufe, für die der Schutzmaßnahmen aktiviert wurde) mal 100	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	%	0
Gesamtzahl der anstößigen Inhalte	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten	Nach GenAI-Metrikwert, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Kategorien von anstößigen Inhalten	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten gruppiert nach Kategorien	Nach Offensivitätstyp, nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Vorkommen anstößiger Inhalte nach Kompetenz	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen von anstößigen Inhalten gruppiert nach Kompetenz	Nach GenAI-Metrikwert, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Guardian Details des Schutzmaßnahmenindikators für die Eingabeaufforderungsinjektion

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Von Schutzmaßnahmen hinzugefügte Latenz	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Durchschnittliche Zeit, die die Leitplanke benötigt, um die Eingabeaufforderungsinjektion auszuwerten	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Millisekunden	0
Prozentsatz, der als sofortige Einschleusung gekennzeichnet ist	Formel	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	(Anzahl der aufgetretenen Aufforderungseinschleusungen/ Gesamtzahl der LLM-Aufrufe, für die der Schutzmaßnahmen aktiviert wurde) mal 100	Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	%	0
Gesamtzahl der Vorkommen der Eingabeaufforderung	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Anzahl der aufgetretenen Aufforderungsinjektionen	Nach GenAI-Metrikwert, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Aufforderungsinjektionen nach Kompetenz	Automatisiert	Metrik der generativen KI [sys_generative_ai_metric]	Anzahl der Vorkommen der Aufforderungsinjektion gruppiert nach Kompetenz	Nach GenAI-Metrikwert, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0

Details des Analyseindikators für Anwender

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Suchabfragen insgesamt	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Suchabfragen	Nicht zutreffend		Täglich	#	0
Abfragen mit Genius-Ergebnissen	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der angezeigten	Nicht zutreffend		Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			Genius-Ergebnisse					
Abfragen mit KB-Artikeln als Genius-Ergebnissen	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „KB“ ist	Suchbegriff		Täglich	#	0
Abfragen mit Katalogelementen als Genius-Ergebnisse	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „Katalog“ ist	Suchbegriff		Täglich	#	0
Abfragen ohne Genius-Ergebnisse	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID „Kein Ergebnis“ ist	Suchbegriff		Täglich	#	0
Suchabfragen pro Quelle/ Kanal	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der nach Quelle gruppierten Abfragen	Nach Abwendungsquelle		Täglich	#	0
Top 5 Abfragen	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen	Suchbegriff		Täglich	#	0
Top 5 Abfragen ohne Ergebnisse	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen „Suchbegriff-ID“ auf „Kein Ergebnis“ festgelegt ist	Suchbegriff		Täglich	#	0
Top 5 Abfragen, die zu Wissensartikeln	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen	Suchbegriff		Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
als Genius-Ergebnisse führen			die Suchbegriff-ID „KB“ ist					
Die 5 häufigsten Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisse führen	Automatisiert	Wert [sys_variable_v	Anzahl der Abfragen, bei denen die Suchbegriff-ID auf „Katalog“ festgelegt ist	Suchbegriff		Täglich	#	0

Now Assist Kontextmenü Analytics-Indikatordetails

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Nutzung in diesem Zeitraum	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Aktionen, bei denen die Quelle das Now Assist-Kontextmenü ist	Nach implizitem NACM-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit		Täglich	#	0
Akzeptanzverhältnis	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Aktionen, bei denen von Now Assist-Kontextmenü generierte Inhalte nach „Akzeptiert“ oder „Nicht akzeptiert“ gruppiert sind	Nach implizitem NACM-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit		Täglich	#	0
Nutzungstrend nach Kompetenz	Automatisiert	Protokoll für generative	Anzahl der Kontextmenüaktionen,	Nach implizitem NACM-		Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
		KI [sys_generative_ai_log]	die nach New Assist-Kompetenzen gruppiert sind	Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit				
Fähigkeitsverbesserungen	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Kontextmenüaktionen, gruppiert nach Fähigkeit	Nach implizitem NACM-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit		Täglich	#	0
Antworten nach Feedback	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Anzahl der Aktionen, bei denen Feedback für den vom Now Assist-Kontextmenü generierten Inhalt nach Akzeptiert oder Abgelehnt gruppiert ist.	Nach implizitem NACM-Feedback, nach Kompetenzkonfiguration, nach Feedback, nach Status, nach Kompetenzfähigkeit		Täglich	#	0

Now Assist Werteinblicke, die Indikatordetails für Zeitersparnis schreiben

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Insgesamt generierter Inhalt	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Summe der Kompetenzanfragen, die zu Zeitersparnissen beim Schreiben	Nach Kompetenzfamilie, Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			beigetragen haben					
Durchschnittliche eindeutige Datensätze für die Erstellung von Inhalten pro Tag	Automatisier	Protokoll für generative KI [sys_generativ_ai_log]	Summe der eindeutigen Datensätze mit Inhalt, die pro Tag/ Anzahl der Tage generiert wurden	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Gesamte Schreibzeitersparnis	Formel	Protokoll für generative KI [sys_generativ_ai_log]	Gesamte Schreibzeitersparnis in Minuten, konvertiert in Stunden	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Stunden	2
Durchschnittliche Schreibzeitersparnis pro Tag	Automatisier	Protokoll für generative KI [sys_generativ_ai_log]	Gesamte Schreibzeitersparnis pro Tag/ Anzahl der Tage	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2
Durchschnittliche gespeicherte Schreibzeit pro Datensatz	Formel	Protokoll für generative KI [sys_generativ_ai_log]	Gesamte Schreibzeitersparnis pro Tag/ Gesamtzahl der pro Tag generierten eindeutigen Datensätze mit Inhalt	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2
Trend für durchschnittliche gespeicherte Schreibzeit pro Anwender	Formel	Protokoll für generative KI [sys_generativ_ai_log]	Gesamte Schreibzeitersparnis pro Tag/ Gesamtzahl der eindeutigen Anwender, die die Kompetenzen ausgeführt haben, die zur Zeitersparnis beim Schreiben pro Tag	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufgliederu	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
			beigetragen haben					

Now Assist Details des Indikators für Werteinblicke beim Lesen von Zeitersparnis

Indikator	Indikatorty	Indikatorqu	Berechnun	Verfügbare Aufgliederu	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
Insgesamt generierte Zusammenfassungen	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Summe der Kompetenzanfra die zu Lesezeitersparnissen beigetragen haben	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Durchschnittliche eindeutige Datensätze pro Tag zusammengefasst	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Summe der zusammengefassten eindeutigen Datensätze pro Tag/ Anzahl der Tage	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	#	0
Gesamte Lesezeitersparnis	Formel	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Gesamtlesezeitersparnis in Minuten, konvertiert in Stunden	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Stunden	2
Durchschnittliche eingesparte Lesezeit pro Tag	Automatisiert	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Lesezeitersparnis pro Tag/ Anzahl der Tage	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2
Durchschnittliche gespeicherte Lesezeit pro Datensatz	Formel	Protokoll für generative KI [sys_generative_ai_log]	Gesamte Zeitersparnis beim Lesen pro Tag/ Gesamtzahl der pro Tag zusammengefassten eindeutigen Datensätze	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2
Trend für durchschnittliche gespeicherte Lesezeit	Formel	Protokoll für generative	Gesamte Lesezeitersparnis pro Tag/ Gesamtzahl	Nach Kompetenzfamilie, Nach Kompetenzkonfiguration		Täglich	Minuten	2

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

Indikator	Indikatorty	Indikatorq	Berechnun	Verfügbare Aufglieder	Ziel	Häufigkeit	Einheit	Genauigke
pro Anwender		KI [sys_generative_ai_log]	der eindeutigen Anwender, die die Kompetenzen ausgeführt haben, die zur Lesezeitersparnis pro Tag beigetragen haben					

Now LLM Service Updates

Now LLM Service bietet Zugriff auf spezialisierte große Sprachmodelle (LLMs), die von ServiceNow entwickelt werden. Sie bietet auch Zugriff auf Open Source-LLMs, die von ServiceNow in der ServiceNow Community und bei Partnern ausgewählt, konfiguriert oder erweitert werden. Überprüfen Sie diese Referenzmaterialien und Modellkarten auf zusätzliche Informationen zum Now LLM Service und zu den verwendeten Modellen.

Modellkarten

Große Sprachmodelle (LLMs) sind komplexe Modelle für maschinelles Lernen, die für große Datensätze wie Websites und Dokumentationen trainiert werden, um sprachbezogene Aufgaben auszuführen, z. B. die Textgenerierung für Fallzusammenfassungen und Lösungsnotizen.

Modellkarten erläutern den Kontext, den Verwendungszweck, die Trainingsdaten, die Einschränkungen und andere wichtige Informationen des jeweiligen Modells.

Diese Modellkarten sind für Kompetenzen vorgesehen, die Now LLM Serviceverwenden. Es gibt bestimmte Kompetenzen, die stattdessen Azure OpenAI verwenden, z. B. Now Assist Multiturn-Katalogbestellung. Um zu sehen, welches LLM eine Kompetenz verwendet, können Sie die Kompetenzliste in der Konsole Now Assist-Administrator überprüfen und die Spalte „LLM-Service“ überprüfen.

Modellkarte für ServiceNow-Text-zu-Text-LLM

Modell, das für Konversationsanwendungsfälle wie Virtual Agent-Themenausführung und Konversationskatalog sowie Anwendungsfälle für Agent Assist wie Warnungsanalyse, KI-Suche sowie Incident-, Fall- und Chat-Zusammenfassung verwendet wird.

Modellkarte für ServiceNow Text-zu-Code-LLM

Für die Codegenerierung verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Flow Next Best Action LLM

Für Flow-Empfehlungen verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Text-zu-Flow-LLM

Für die Flow-Generierung verwendetes Modell.

Modellkarte für ServiceNow Text-zu-Text-SLM

Automatische Übersetzung

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

Modell, das für Now Assist Guard, Text-zu-Verschlüsselung und andere Anwendungsfälle verwendet wird, die eine schnelle Rückschlussfolgerung und einen hohen Durchsatz erfordern.

Modellkarte für ServiceNow Großes Sprachmodell

Modell, das für KI-gesteuerte Lösungen zur Unterstützung des Verständnisses natürlicher Sprache, der Automatisierung und der Entscheidungsunterstützung verwendet wird.

Diese Modellkarte ist in Yokohama Patch 1 und höher verfügbar.

Modellkarte für ServiceNow Kleines Sprachmodell

Modell, das für KI-Anwendungen in Unternehmen durch Verbesserung der textbasierten Automatisierung und Inhaltsgenerierung in ServiceNow-Workflows verwendet wird.

Diese Modellkarte ist in Yokohama Patch 1 und höher verfügbar.

Modellkarte für ServiceNow Umfangreiches Sprachmodell einer Drittpartei

Modell, das für KI-gesteuerte Lösungen für Textgenerierung, Zusammenfassung und Konversations-KI verwendet wird.

Diese Modellkarte ist in Yokohama Patch 1 und höher verfügbar.

März 2025

Ein leistungsstarkes 12B-Allzweck-SLM-Modell (Small Language Model) zur Verbesserung einer Vielzahl von Anwendungen, einschließlich Text-zu-Code und Agent-Anwendungsfälle, wurde veröffentlicht. Optisch optimiert für Mistral-Nemo-12B, rationalisiert die Bereitstellung und fasst mehrere Funktionalitäten in einer einheitlichen Architektur zusammen.

Wichtige Erweiterungen:

- Optimiert für die Erfüllung von Anwendungsfällen: Verbessert die Fallzusammenfassung, Chatzusammenfassung, Lösungshinweise und Knowledge Base-Generierung in allen unterstützten Sprachen, einschließlich Verbesserungen in Japanisch.
- Überlegene Text-zu-Code- und Text-zu-Verschlüsselung-Leistung: Bietet bedeutende Fortschritte bei der Bearbeitung und Generierung von Glide-JavaScript und generischem JavaScript sowie eine verbesserte Genauigkeit bei der Generierung und Ausführung von Abfragen für strukturierte Datenbanken.
- Robuste Inhaltsmoderation und Sicherheit: Bietet stärkeren Schutz gegen gegnerische Aufforderungen, Jailbreaking-Versuche und die Generierung schädlicher Inhalte und sorgt mit der integrierten Inhaltsfilterung für eine sicherere Bereitstellung.
- Einheitliche Modellbereitstellung:integriert Aufgaben im Zusammenhang mit ServiceNow in einem einzigen Modell, wodurch die Systemkomplexität reduziert und gleichzeitig die Gesamtleistung verbessert wird.
- Verbesserte Einhaltung von Anweisungen: Bietet eine bessere Befolgung von Anweisungen und Konsistenz über verschiedene Stufen der Genauigkeit von Aufforderungen und Anweisungen hinweg als das aktuelle Text-zu-Text-NowLLM.

November 2024

Now LLM Service wurden mehrere wichtige Verbesserungen hinzugefügt, die die Leistung und Qualität verbessern sollen.

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

- Unterstützung mehrerer Sprachen: Now LLM Service unterstützt 8 zusätzliche Sprachen, sodass Teams auf der ganzen Welt das Modell in ihrer jeweiligen Muttersprache verwenden können.

  Unterstützte Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Niederländisch, Französisch-Kanadisch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilien) und Italienisch.

- Unterstützung des JSON-Formats: Das Modell bietet jetzt Ausgaben im JSON-Format, was Entwicklern die Integration in verschiedene Anwendungen und die nahtlose Automatisierung von Workflows erleichtert.
  - Deterministische Antworten: Der JSON-Modus gewährleistet eine strukturierte, konsistente Ausgabe, was die Vorhersagbarkeit und Zuverlässigkeit bei der Integration in -Anwendungen verbessert.
  - Fehlerreduzierung: Im Gegensatz zum Freiform-Textmodus sind JSON-Antworten weniger anfällig für Formatfehler oder vereinzelte Zeichen, wodurch Integrationsprobleme minimiert werden.
  - Geringerer Tokenverbrauch: Die feste Struktur von JSON kann den Tokenverbrauch reduzieren, wodurch es effizienter und kosteneffektiver für Anwendungen mit hoher Antworthäufigkeit wird.
- Verbesserungen beim Befolgen von Anweisungen: Das Modell wurde optimiert, um Anweisungen genauer zu verstehen und zu befolgen. Dadurch kann das Modell präzisere und umsetzbarere Antworten liefern, sodass Benutzer die benötigten Informationen schneller und effizienter erhalten.

Now Assist – Referenz

Zu den Referenzthemen gehören Informationen zu Anwenderrollen, Datennutzung und Domain Separation für Now Assist.

Now Assist-Administrator Rollen

Zur Verwendung der Funktion Now Assist-Administrator sind bestimmte Rollen erforderlich.

Now Assist-Administrator [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

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

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

ACE-Benutzer [ace_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

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

Now Assist-Administrator Konsolenbenutzer [sn_nowassist_admin.user]

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

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Benutzer des Now Assist-Bereichs [now_assist_panel_user]

Benutzer, die Zugriff auf den Bereich Now Assist haben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Richtlinie zur Verwendung von Anwenderdaten für Now Assist

Now Assist wurde entwickelt, um Benutzerdaten zu schützen. Sie können auch vertrauliche Daten maskieren oder die Freigabe von Daten für Modellverbesserungen deaktivieren.

Wie Ihre Daten gesendet und gespeichert werden

Ihre KI-Arbeitsauslastungen werden mithilfe von Transport Layer Security (TLS) 1.2 sicher von Ihrer Instanz ServiceNow an einen von drei zentralisierten ServiceNow Compute-Hubs] (Rechenzentren mit Grafikprozessoren für KI-Arbeitsauslastungen) gesendet, in denen die KI-Vorhersage verarbeitet findet statt. Die zum Generieren der Antwort verwendeten Daten werden aus den Compute Hubs gelöscht, nachdem die Antwort generiert wurde. Das Ergebnis wird dann an die Instanz ServiceNow zurückgegeben.

Die Eingabe- und Ausgabedaten werden im Compute Hub nicht zwischengespeichert und sind flüchtig.

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

Ihre Daten werden nicht mit anderen Kundendaten vermengt, wenn Sie Now LLM Service für generative KI verwenden.

Außerdem werden Daten für domänengetrennte Instanzen nicht vermengt, wenn Sie Generative AI-Services verwenden.

Bei Bedarf kann ServiceNow Endpunktservices von Drittparteien (z. B. Azure OpenAI -Service) nutzen, um die Fähigkeiten Now LLM Service von auf Basis von Now Assist zu erweitern. Um die Servicequalität zu bestätigen, kann ServiceNow außerdem bei hoher Kundennachfrage von Azure gehostete Grafikprozessoren für das Kapazitäts-Bursting Now LLM Service von verwenden. Daten, die von Drittpartei-Endpunkten verarbeitet werden, unterliegen nicht der Verwendung oder dem Zugriff durch Drittpartei-Provider und werden innerhalb der Netzwerkgrenze ServiceNow betrieben.

Maskieren Sie vertrauliche Daten

Vertrauliche Daten können vor dem Senden an LLMs mit Now Assist für Datenschutz maskiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Data Privacy for Now Assist .

Nachdem Sie das Plugin aktiviert haben, kann es vertrauliche Daten maskieren, bevor sie an das LLM gesendet werden. Dies kann jedoch zu weniger genauen Ergebnissen führen, da die spezifischen Daten nicht in der Aufforderung enthalten sind.

Hinweis:
Dieses Plugin maskiert im Kontext von generativen KI-Produkten nicht die vertraulichen Daten, die in Datensätzen in Ihrer Instanz vorhanden sind, und verhindert auch nicht, dass neue vertrauliche Daten in der Instanz selbst gespeichert werden.

ServiceNow kann Retrieval Erweiterte Generierung (RAG) für ausgewählte KI-Funktionen verwenden (z. B. NowAssist für KI-Suche) und übergibt Informationen an das LLM basierend darauf, auf was die anfordernde Person innerhalb des Systems zugreifen kann. Wenn ein Anwender im Portal mit Now Assist in KI-Suchenach etwas sucht, findet die KI-Suche den Artikel und sendet ihn dann als Teil der Eingabeaufforderung an das LLM. Da die KI-Suche weiß, worauf der Anwender Zugriff hat, wird kein Artikel gesendet, auf den der Anwender nicht zugreifen kann.

Hinweis:
Für einige Funktionen, wie z. B. die Fallzusammenfassung, verfügt der Service Desk-Mitarbeiter, der die Zusammenfassung generiert, möglicherweise über mehr Berechtigungen als andere Personen, die Zugriff auf den Datensatz haben. Wenn sie diese Zusammenfassung in die Arbeitsnotizen einfügen möchten, sollten sie überprüfen, ob die Daten, die sie in den Arbeitsnotizen teilen, für andere Personen geeignet sind, die Zugriff auf diesen Datensatz haben.

Deaktivieren Sie die Datenfreigabe

Die Datenfreigabe hilft ServiceNow, die Now LLMs basierend auf der aktuellen Kundennutzung kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Wenn Sie nicht mehr am Programm zur gemeinsamen Nutzung von Kundendaten teilnehmen möchten, können Sie dies abwählen.

Befolgen Sie zum Deaktivieren die Anweisungen in Deaktivieren Sie die Datenfreigabe für Now Assist.

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

Domain Separation in der Now Assist-Administrator -Konsole

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

Support-Stufe: Basis

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

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

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

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

Funktionsweise der Domänentrennung in der Now Assist-Administrator -Konsole

Sie müssen Domain Separation zuerst in Ihrer -Instanz aktivieren, bevor Sie sie für Now Assist -Kompetenzen verwenden können.

Now Assist arbeitet mit Domain Separation. Wenn Sie Now Assist in einer domänengetrennten Umgebung verwenden, können Benutzer nur auf Daten innerhalb ihrer Domäne zugreifen. Wenn ein Benutzer beispielsweise die Kompetenz „Zusammenfassung“ verwendet, verwendet Now Assist beim Generieren dieser Zusammenfassung nur Material, das in der Domäne des Benutzers vorhanden ist. Wenn eine Kompetenz domänengetrennt ist, können nur Benutzer, die sich in dieser Domäne befinden, die Kompetenz verwenden, die Sie für diesen Bereich konfiguriert haben.

Wenn Sie ein Service Provider sind, der mehrere Clients in derselben Instanz hostet, können Sie Domain Separation einrichten, um Mandantendaten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben zu trennen. Der Verbrauch von Assist wird jedoch je nach Instanz nachverfolgt, ohne zwischen Mandanten zu unterscheiden. Sie können Ihre Nutzung von Now Assist im Dashboard für Abonnement-Management nachverfolgen.

Wenn eine Domäne eine andere Version einer vorhandenen Kompetenz erhalten soll, können Sie die Kompetenz neu konfigurieren und aktivieren oder eine Variante in der bevorzugten Domäne erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Gewähren des Zugriffs auf Kompetenzen Now Assist in einer Domäne.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfälle

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

Einige Anwendungsfälle umfassen die folgenden Beispiele:

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

Einer Domäne wird Zugriff auf Kompetenzen Now Assist gewährt

Domänentrennung ist auf Kompetenzebene und auf einzelner Konfigurationsebene möglich. Beim geführten Setup in der Now Assist -Administratorkonsole hat jede Konfigurationsoption einen eigenen Datensatz, den Sie nach Domäne trennen können. Um einen Datensatz in einer anderen Domäne zu erstellen, müssen Sie die Kompetenz im Bereich Ihrer bevorzugten Domäne einrichten.

1. Navigieren Sie zur Tabelle Now Assist Kompetenzkonfiguration (sn_nowassist_skill_config).
2. Fügen Sie der Liste das Feld Domäne hinzu. Wenn sie nicht vorhanden ist, wählen Sie das Zahnradsymbol oben in der Liste aus, und fügen Sie in der Spalte Ausgewählt das Feld Domäne hinzu. Wählen Sie dann **OK**aus.
3. Suchen Sie die Kompetenz, die Sie für einzelne Domänen aktivieren möchten. Legen Sie „Aktiv“ für die Kompetenz im globalen Bereich auf „falsch“ fest. Möglicherweise müssen Sie den Bereich ändern, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Ändern Sie Ihre aktuelle Domäne in die Domäne, in der Sie die Kompetenz aktivieren möchten.
5. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Funktionen**.
6. Navigieren Sie zu der Kompetenz, die Sie gemäß der Domäne aktivieren möchten, und wählen Sie **Kompetenz aktivieren**aus.
7. Konfigurieren Sie die Kompetenz wie gewohnt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist ..
8. Kehren Sie zur Tabelle Now Assist Kompetenzkonfiguration (sn_nowassist_skill_config) zurück. In der aktuellen Domäne muss ein neuer Datensatz vorhanden sein. Öffnen Sie den neuen Datensatz.
9. Kehren Sie auf einer anderen Browserregisterkarte zur Tabelle Now Assist Kompetenzkonfiguration zurück, und öffnen Sie den deaktivierten Kompetenzdatensatz in der globalen Domäne.
10. Vergleichen Sie den globalen Kompetenzdatensatz mit dem in Ihrer Domäne erstellten. Datensätze in der zugehörigen Liste sind in der domänenspezifischen Kompetenz möglicherweise nicht vorhanden. Wenn sie nicht vorhanden sind, müssen Sie sie in

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

Ihrer Domäne neu erstellen und an die zugehörige Liste in Ihrer domänenspezifischen Kompetenz anhängen.

11. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Kompetenz und jede Domäne, in der die Kompetenz verfügbar sein soll.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Rufen Sie Endpunkte in den Kompetenzen Now Assist Konversationshilfe ab

Die Kompetenzarchitektur der Now Assist-Konversationshilfe löst die Latenz, indem Antworten abgerufen werden, die am nächstgelegenen Standort gehostet werden, der am besten für den Benutzer geeignet ist.

Abrufen von Lösungen, die an mehreren geografischen Standorten gehostet werden

Die möglichen Lösungen für Anwenderfragen, die in den Kompetenzen Now Assist Konversationshilfe veröffentlicht werden, werden an drei Hauptstandorten gehostet: Japan, EMEA und USA.

Für eine optimale Leistung sollte sich die zentrale Instanz im selben geografischen Bereich wie die Instanz des Benutzers befinden. Um diese Ausrichtung zu erreichen, verwenden wir den Dish-Service, ein Tool innerhalb der Instanz des Anwenders, das zur Identifizierung des richtigen Endpunkts beiträgt. Die Konversationshilfe-Kompetenzen Now Assist verwenden die Mimir-Suchservice-Funktion innerhalb der verschiedenen Rechenzentren.

Der Dish-Service kommuniziert mit der Mimir-Suchtabelle, um die Endpunkte zu bestimmen, die dem Standort des Benutzers entsprechen. Sobald wir diesen Endpunkt erhalten haben, wird er sicher in der Tabelle „sys-service“ in der Kundeninstanz gespeichert. In Zukunft werden alle Abfragen von Anwendern über den spezifischen Endpunkt weitergeleitet, wodurch Konsistenz und Zuverlässigkeit gewährleistet werden. Die Kompetenz „Hilfe erhalten“ verwendet den Endpunkt in der Systemeigenschaft `com.snc.get_help.endpoint`.

Hinweis:
Die Version der Kompetenz Now Assist Konversationshilfe wird unter sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version gespeichert. Dadurch wird die Abwärtskompatibilität innerhalb der gemeinsam genutzten Konversationsservices sichergestellt.

Performance Analytics-Indikatoren für generative KI

Indikatoren für generative KI umfassen Informationen zu Protokollen, Ausführungen, Tokens, Latenz, Anzahl der Anwender, die eine Now Assist-Kompetenz verwenden, und mehr.

Diese Indikatoren finden Sie im Analytics Hub. Um auf den Analytics Hub zuzugreifen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub**. Es gibt zwei Sätze von Indikatoren, einen für die Protokolltabelle für generative KI und einen für die Nutzungsprotokolltabelle für generative KI. Auf beide kann durch die Suche nach `gen ai`zugegriffen werden.

Diese Indikatoren messen Daten in täglichen Intervallen. Daten sind nur für Daten vor dem aktuellen Datum verfügbar. Wenn Sie Ergebnisse vom aktuellen Tag anzeigen möchten, müssen Sie bis zum nächsten Tag warten.

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

Protokolltabellenindikatoren für generative KI

Protokolle für generative KI in Ihrer Instanz enthalten Details für Ausführungen von generativer KI in der Instanz. Alle Indikatoren können nach Definition und Kompetenzkonfiguration aufgebrochen werden, sodass Sie die Ausführungen von LLM-Anforderungen in Ihrer Instanz nachverfolgen können.

Generative-KI-Protokolle insgesamt

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Status, Nach Feedback

Generative-KI-Protokoll – Interne Now LLM-Ausführungen insgesamt

Aufgliederungen: Nach Definition, Nach Kompetenzkonfiguration, Nach Status, Nach Feedback

Generative-KI-Protokoll – Maximale Anzahl von Aufforderungstoken

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Gesamtsummenanzahl von Aufforderungstoken

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Mindestlatenz

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Maximale Latenz

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Gesamtsummenanzahl von Antworttoken

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Generative-KI-Protokoll – Maximale Anzahl von Antworttoken

Aufgliederungen: Nach Definition, nach Kompetenzkonfiguration

Nutzungsprotokolltabellenindikatoren für generative KI

Indikatoren für das Nutzungsprotokoll für generative KI enthalten Informationen darüber, wie und wer generative KI-Funktionen in Now Assist-Kompetenzen und Generative KI-Controller-Fähigkeiten verwendet.

Aktionen der generativen KI pro Tag

Aufgliederungen: Nach Ausführungsmodalität für Kompetenzen der generativen KI, nach Funktion der generativen KI

Anzahl der Anwender, die GenAI-Aktionen verwendet haben, pro Tag

Aufgliederungen: Nach GenAI-Funktion

Now Assist -Glossar

Erfahren Sie mehr über die in Now Assistverwendeten Begriffe und Konzepte.

anwenderdefinierte Kompetenz

Eine anwenderdefinierte KI-Fähigkeit, die auf bestimmte Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Anwenderdefinierte Kompetenzen werden mit Now Assist Skill Kiterstellt, wodurch ein Benutzer Eingabedaten, Eingabeaufforderungen, LLM-Anbieter und Bereitstellungsbereiche für anwenderdefinierte Kompetenzen definieren kann.

dynamische Übersetzung

Eine Now Platform -Funktion, die von Now Assist verwendet wird, um Benutzereingaben ins Englische und KI-generierte Antworten zurück in die bevorzugte Sprache des Benutzers zu übersetzen.

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

Generative KI

Eine Technologie, die ein Large Language Model (LLM) verwendet, um Text, Zusammenfassungen und andere Inhalte zu generieren.

Generative-KI-Controller

Ein Tool zum Anpassen der generativen KI-Experience auf der Now Platform, einschließlich der Integration von LLM-Lizenzen (Large Language Model) von Drittparteien.

Leitplanke

Ein Mechanismus, der Benutzereingaben und KI-generierte Antworten überwacht und auswertet, um sicherzustellen, dass sie sicher und angemessen sind.

Large Language Model (LLM)

Ein komplexes Modell für maschinelles Lernen, das für große Datensätze trainiert wurde, um Antworten auf Benutzereingaben zu generieren, die einem Menschen ähnlich sind.

Multiturn-Katalogbestellung

Eine Funktion in Now Assist, mit der Benutzer Katalogelemente aus dem Servicekatalog über eine Konversations-Schnittstelle bestellen können.

native Übersetzung

Eine Funktion in Now Assist, die die von Now LLM Service bereitgestellten LLMs verwendet, um Antworten in der bevorzugten Sprache des Benutzers zu generieren. Sie können es in der -Konsole Now Assist-Administrator aktivieren und konfigurieren.

Now Assist

Now Assist bezieht sich auf Generative AI-Experiences auf Now Platform. Mit Now Assistkönnen Sie die Produktivität und Effizienz in Ihrem Unternehmen durch besseren Selfservice, schnellere Antworten und empfohlene Aktionen verbessern und Benutzern eine effektivere Suche ermöglichen.

Now Assist-Administrator -Konsole

Eine Konsole für Administratoren zum schnellen Einrichten, Konfigurieren und Überwachen der Funktionen und Fähigkeiten der generativen KI, die unter Now Assistverfügbar sind.

Now Assist Analytics

Ein Dashboard, das Einblicke in die Nutzung, den Wert und die Leistung von Now Assist und Selfservice-Experiences bietet, die auf Now Assistbasieren.

Now Assist Kontextmenü

Eine generative KI-Funktion, die Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen und Bearbeiten von E-Mails und Chatantworten unterstützt und in Next Experience für bestimmte Workflows verfügbar ist.

Now Assist Guardian

Eine Funktion, die mit generativer KI erstellte Inhalte überwacht und bewertet, um Anwender vor schädlichen, anstößigen oder unangemessenen Inhalten zu schützen. Es kann Incidents protokollieren und verhindern, dass solche Inhalte angezeigt werden.

Now Assist in Virtual Agent

Bezieht sich auf die Verwendung großer Sprachmodelle (LLMs), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Selfservice-Workflows verbessern kann.

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

Now Assist-Bereich

Eine Konversations-Schnittstelle zum Zusammenfassen von Chats, Fällen oder Incidents oder zum Generieren von Lösungsnotizen, sodass Sie den Kontext der Informationen schnell abrufen können. Sie können auch während der Problemlösung mit dem KI-Mitarbeiter kommunizieren.

Now Assist Kompetenz

Eine vordefinierte Fähigkeit in Now Assist, die generative KI verwendet, um Aufgaben auszuführen, z. B. das Generieren von Zusammenfassungen, Lösungshinweisen usw. Now Assist Kompetenzen werden mit Now Assist Plugins wie z. B. Now Assist für CSMbereitgestellt. Sie können anwenderdefinierte Kompetenzen mit Now Assist Skill Kiterstellen.

Now LLM Service

Now LLM Service bietet Zugriff auf spezialisierte große Sprachmodelle (LLMs), die von ServiceNowentwickelt werden. Sie bietet auch Zugriff auf Open-Source-LLMs, die von [ServiceNow in der Community und in Partnern von ServiceNowausgewählt, konfiguriert oder erweitert werden.

Erkennung anstößiger Inhalte

Eine Schutzmaßnahmen in Now Assist Guardian, die anstößige, schädliche oder unangemessene Inhalte protokolliert und blockiert.

Erkennung der Aufforderungseinschleusung

Eine Sicherheitsfunktion in Now Assist Guardian, die böswillige Eingaben identifiziert und verhindert, dass sie zur Bearbeitung von KI-generierten Antworten verwendet werden.

F&A Genius-Ergebnis

Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten in Now Assist bieten Anwendern kurze, umsetzbare Antworten, die aus relevanten Wissensartikeln und anderen Quellen generiert werden. Diese Ergebnisse werden als ausführbare Karten angezeigt, die jeweils einen Link zum Quell-Wissensartikel zur weiteren Referenz enthalten.

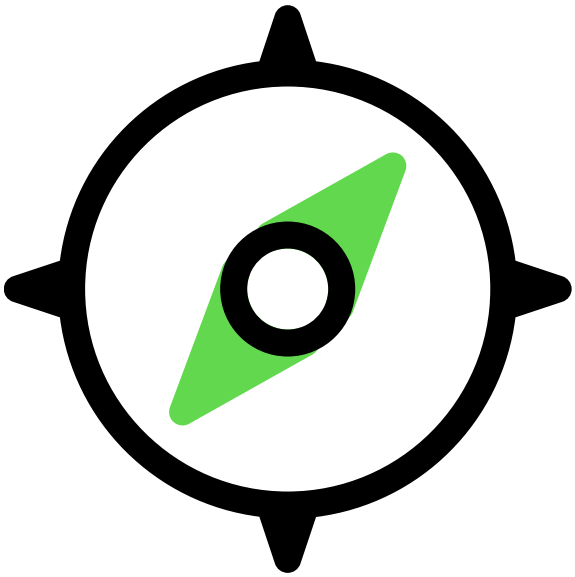
Wissensdiagramm

Die Anwendung ServiceNow Wissensdiagramm, die mit LLM-Modellen erstellt wurde, hilft Unternehmen, getrennte Unternehmensdaten in ein zusammenhängendes, intelligentes System umzuwandeln und die Leistung von NowAssist Virtual Agent, KI-Agents und generativen KI-Kompetenzen in ServiceNowzu steigern. Knowledge Graph bietet kontextbezogene Einblicke und personalisierte Empfehlungen durch die nahtlose Kombination strukturierter und unstrukturierter Daten aus ServiceNow -Datensätzen, Knowledge Bases und externen Quellen.

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

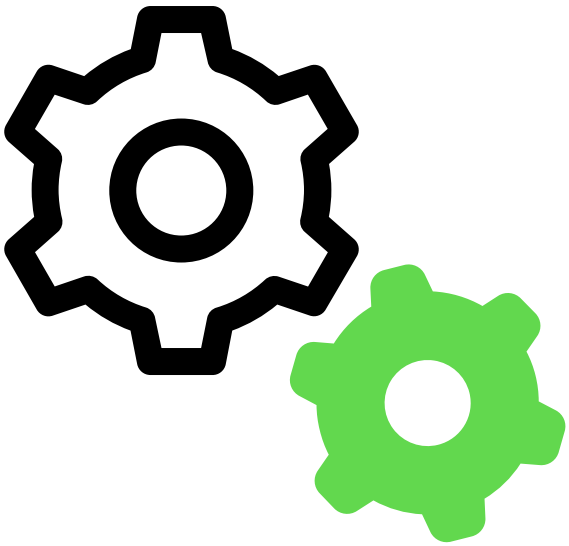
Erste Schritte

Untersuchen



Erkunden Sie Knowledge Graph

Konfigurieren

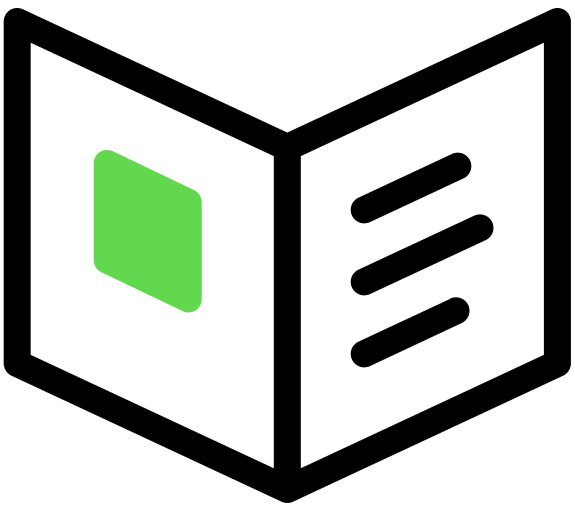


Knowledge Graph konfigurieren

Knowledge Graph verwenden

Knowledge Graph-Schemata erstellen und bearbeiten

Referenz



Zusätzliche Informationen zum Konfigurieren von Knowledge Graph

Automatische Übersetzung

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

Wissensdiagramm erkunden

Wissensdiagramm bietet eine angepasste Anwender-Experience für Unternehmen durch das Erstellen und Verwalten Wissensdiagramm von -Schemata, die durch Knoten, Knoteneigenschaften und Edges dargestellt werden.

Wissensdiagramm – Übersicht

ServiceNow Wissensdiagramm Die Anwendung bietet zwei Hauptfunktionen:

1. Wissensdiagramm: Eine benutzerfreundliche Oberfläche zum Verwalten von Wissensdiagramm -Schemata und ihren Knoten, Knoteneigenschaften und Edges.
2. Sofort einsatzbereite Integrationen (OOTB): Integrationen mit Now Assist Virtual Agentunter Verwendung von mit LLM-Modellen erstellten Knowledge Graph APIs für personalisierte Antworten und Slot-Füllfelder zur Ausführung von LLM-Themen und -Kompetenzen in Virtual Agent.

Wissensdiagramm Designer

Der Knowledge Graph Designer ist eine dedizierte No-Code-UI, auf der Wissensdiagramm -Administratoren (kg_admins) mühelos Folgendes tun können:

- Wissensdiagramm -Schemata entwerfen und verwalten, einschließlich der Konfiguration von Knoten (Tabellen), Eigenschaften (Spalten) und Beziehungen.
- Analysieren Sie die Ergebnisse der Wissensdiagramm APIs, die in nachgelagerte Produkte integriert sind, indem Sie das Schema mithilfe von Abfragen in natürlicher Sprache und den erzielten Antworten prüfen.

Der Wissensdiagramm Designer optimiert den gesamten Prozess von der Schemaerstellung und Datenerfassung bis hin zur Leistungsüberwachung und Ergebnisanalyse.
Dies gewährleistet einen skalierbaren, flexiblen und intuitiven Ansatz für die Wissensmodellierung.

Sofort einsatzbereite Integrationen (OOTB).

Durch die plattformübergreifende Vereinheitlichung des Wissens und die Integration mit Now Assist, KI-Suche, KI-Agentenund dem Kompetenzkit helfen die sofort einsatzbereiten Integrationen von Wissensdiagramm dem Kunden, die Produktivität zu steigern, die Entscheidungsfindung zu verbessern und das volle Potenzial auszuschöpfen von Unternehmensdaten zu analysieren und gleichzeitig eine robuste Daten-Governance und Berechtigungskontrollen zu gewährleisten.

In diesem Release sind folgende OOTB-Integrationen verfügbar:

1. Integration mit Now Assist Virtual Agent für Benutzerkontext: Unterstützt anfordernde Personen mit personalisierten Antworten.
2. Integration mit Now Assist Virtual Agent für Slot-Füllung: Hilft beim Vorbefüllen der Slots für Virtual Agent -Themen mithilfe der Natural Language Query-Funktion von Wissensdiagramm.

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

Wissensdiagramm Anwender

Wissensdiagramm Anwender

Anwenderrolle	Funktionalität von	Beschreibung
Wissensdiagramm Administrator (kg_admin)	**Wissensdiagramm-Designer**	Der AdministratorWissensdiagramm kann Schemata Wissensdiagramm erstellen und verwalten.
Anfordernde Person	OOTB-Integration mit Virtual Assistant	Unterstützt anfordernde Personen mit personalisierten Antworten und weniger Wendungen mit vorab ausgefüllten Slots für LLM-Themen und -Kompetenzen

Wissensdiagramm – Vorteile

Wissensdiagramm – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Anwender-Experience verbessern (mit OOTB-Integration für nachgelagerte Produkte wie NA VA)	Stellt genaue Daten mit minimalem Benutzeraufwand bereit.	Kunde
Einfach und leicht zu verwenden	Erstellt innerhalb weniger Schritte ein komplexes Datenmodell namens Schema Wissensdiagramm mit zahlreichen Entitäten und ihrer Beziehung.	Kg_admin
Einfach zu verwalten	Das Bearbeiten von Wissensdiagramm -Schemata zum Hinzufügen neuer Knoten oder Edges ist einfach.	Kg_admin
Anpassbare Wissensdiagramm Schemas	Bietet eine Option zum Kopieren der ServiceNow Wissensdiagramm -Schemata zur Anpassung.	Kg_admin
Testen Sie ein Wissensdiagramm -Schema	Bietet eine Option zum Testen eines Wissensdiagramm -Schemas durch Ausführen einer Abfrage.	Kg_admin

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Wissensdiagramm finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

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

- Wissensdiagramm konfigurieren
- Wissensdiagramm Designer verwenden
- Referenz für Wissensdiagramm

Greifen Sie auf Wissensdiagramm den Designer zu

Greifen Sie auf Wissensdiagramm den Designer zu, um Wissensdiagramm -Schemata zu erstellen, zu bearbeiten und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
Auf der Zielseite des Designers Wissensdiagramm wird eine Liste aller für -Benutzer verfügbaren Schemata Wissensdiagramm angezeigt.

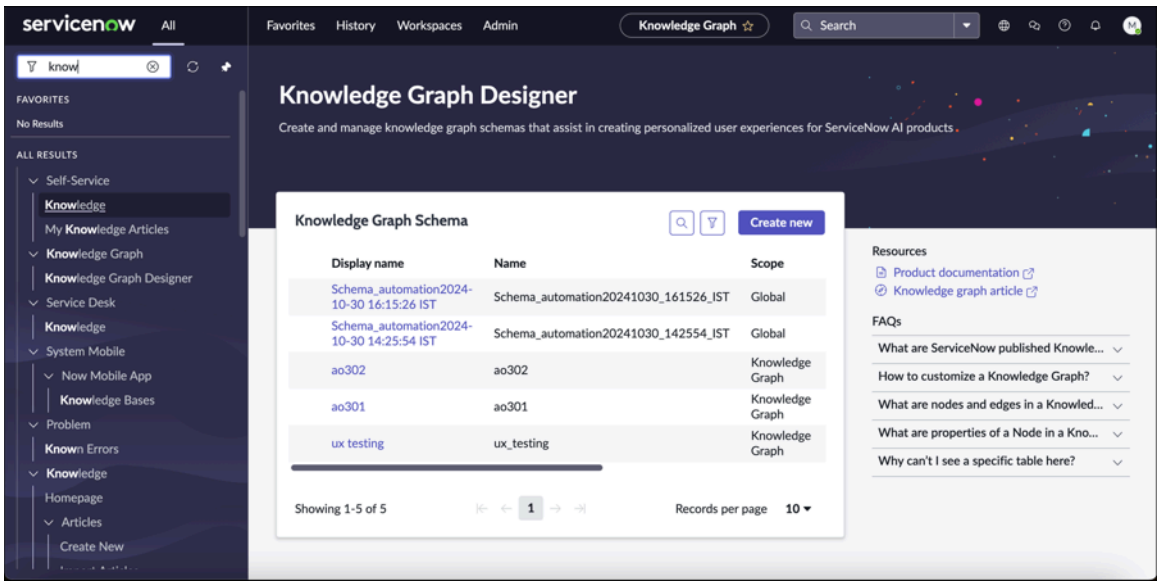
ServiceNow stellt standardmäßig einige OOTB-Anwenderprofilschemata bereit. Diese Schemas können nicht bearbeitet werden und bestehen aus dem folgenden Tabellenattribut und der folgenden Spalte:

- Spalten der Tabelle „sys_user“:
  - Anwendername
  - E-Mail
  - Sprache
  - Stellenbezeichnung
  - Telefonnummer
- Spalten der Tabelle „cmn_location“:
  - Stadt
  - Status
  - Land
- Spalte der Tabelle „cmn_department“:
  - Abteilung
  - Abteilungsname
- Spalten der -Manager-Tabelle:
  - Managername
  - E-Mail
  - Sprache
  - Stellenbezeichnung
  - Telefonnummer
- Spalten der Tabelle „ direkt unterstellte Mitarbeiter“:
  - Name
  - E-Mail

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

- Sprache
- Stellenbezeichnung
- Telefonnummer

- Spalten der Tabelle „alm_asset“:
  - Asset-Name
  - Installationsdatum



Sie können auch ein neues Schema Wissensdiagramm über die Zielseite erstellen.

Wissensdiagramm OOTB-Integration mit Virtual Agentnutzen

Die sofort einsatzbereiten Integrationen von Wissensdiagramm können Anwendern von ServiceNow helfen, die Produktivität zu steigern, die Entscheidungsfindung zu verbessern und das volle Potenzial von Unternehmensdaten auszuschöpfen – während gleichzeitig eine robuste Daten-Governance und Berechtigungskontrollen beibehalten werden.

In diesem Release sind folgende OOTB-Integrationen verfügbar:

1. Integration mit Now Assist Virtual Agent für Benutzerkontext: Unterstützt anfordernde Personen mit personalisierten Antworten.
2. Integration mit Now Assist Virtual Agent für Slot-Füllung: Hilft anfordernden Personen, die Slots für die Ausführung von LLM-Themen und -Kompetenzen mithilfe von Natural Language Querying (KG) vorab zu füllen.

Integration mit Now Assist Virtual Agent für Anwenderkontext

Für die Benutzer von Now Assistintegriert Wissensdiagramm den Kontext aus dem OOTB-Benutzerprofilschema, um personalisierte Antworten bereitzustellen.

Durch die Nutzung von Beziehungen zwischen Anwendern, Teams und Inhalten können KI-Suche und Now Assist relevante, berechtigungsbezogene Antworten anstelle allgemeiner Ergebnisse bereitstellen.

Mit Wissensdiagrammwerden Antworten dynamisch angepasst, basierend auf:

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

- Wer der Anwender ist: Rolle, Abteilung und Standort
- Mit wem sie zusammenarbeiten: Manager, direkt unterstellter Mitarbeiter
- Welche Assets er hat

Hier ist ein Beispiel-Anwendungsfall:

- Ein Mitarbeiter verwendet Now Assist Virtual Agent, um seine Richtlinien zur Elternzeit zu erfahren. Sie geben die Abfrage im Fenster Virtual Agent ein . Wie lautet meine Richtlinie zur Elternzeit?
- Virtual Agent empfängt die Anwenderinformationen wie „Mitarbeiter hat Sitz in Land: USA, Bundesstaat: Kalifornien, Stadt: Santa Clara“ aus dem Anwenderprofilschema Wissensdiagramm.
- Dieser zusätzliche Anwenderprofilkontext wird verwendet, um die synthetisierte Antwort auf den genauen Standort des Mitarbeiters zu personalisieren
- Anstatt einen Link zum Richtliniendokument zur Elternzeit oder eine generische Antwort zu erhalten, erhält der Mitarbeiter eine maßgeschneiderte kontextbezogene Antwort:

  Ihr Unternehmen bietet seinen Mitarbeitern in Kalifornien eine großzugige Elternzeitregelung. Ab Januar 2022 erhöhte das Unternehmen die bezahlte Abwesenheit von Arbeitnehmern, die ein Kind zur Welt bringen, von zuvor 18 auf maximal 24 Wochen. Zusätzlich zu den internen Richtlinien des Unternehmens sehen die Gesetze des US-Bundesstaats Kalifornien weitere Schutzmaßnahmen vor. Der US-Gesetzgeber (Californa Family Rights Act, CFRA) gewährt berechtigten Mitarbeitern bis zu 12 Wochen unbezahlten, arbeitsrechtlichen Schutz, wenn sie sich um ihren eigenen schwerwiegenden Gesundheitszustand oder den eines Familienmitglieds kümmern oder um eine Beziehung mit einem neuen Kind aufzubauen. Ergänzt wird dies durch das Gesetz zur Beurlaubung aufgrund von Pregnancy Disability Work (PDL), das bis zu vier Monate unbezahlten, arbeitsplatzgeschützten Urlaub für Mitarbeiter vorsieht, die durch Schwangerschaft, Geburt oder ähnliches beeinträchtigt sind.

Integration mit Now Assist Virtual Agent für Slot-Füllung

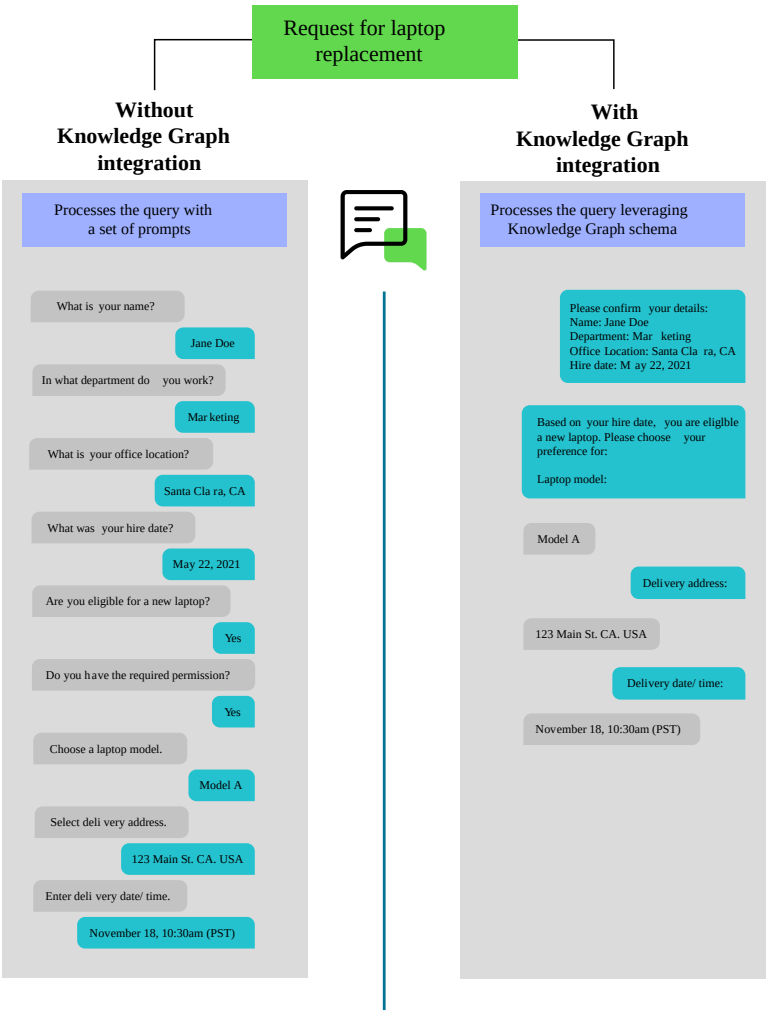
Wissensdiagramm verbessert die Anwender-Experience Virtual Agent von und macht den Prozess nahtlos und effizient, indem die Anzahl der bei Konversationen gestellten Fragen reduziert wird, die Zeitfenster füllen.

Hier ist ein Beispiel-Anwendungsfall:

Ein Mitarbeiter nutzt Virtual Agent, um einen Ersatz-Laptop anzufordern. Virtual Agent verwendet das zugewiesene Schema Wissensdiagramm, um Informationen

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

zu finden und die Abfrage mit minimalen Benutzereingaben zu lösen.



1. Der Benutzer verwendet Virtual Agent, um „Benötigen Sie Unterstützung beim Laptop-Austausch“ abzufragen.
2. Virtual Agent verarbeitet die Abfrage und generiert die folgenden für diese Anforderung erforderlichen Eingabeaufforderungen:
   - Thema: Anforderung eines neuen Laptops
   - Name
   - Standort
   - Abteilung
   - Laptop-Modell
   - Adresse
3. Virtual Agent versucht zuerst, diese Informationen mithilfe von Wissensdiagrammzu sammeln.
4. Das Wissensdiagramm -Schema nutzt das LLM, um die Daten aus allen relevanten Entitäten abzurufen, die als Knoten bezeichnet werden, indem die Beziehung zwischen diesen Knoten, die als Edges bezeichnet werden, verwendet wird, und stellt die folgende Ausgabe bereit:

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

- Thema: Anforderung eines neuen Laptops
- Name: John Doe
- Standort: Santa Clara
- Abteilung: Marketing
- Abzeichenvorlage: Benutzereingabe erforderlich
- Adresse: 123 Straße, CA, USA

5. Virtual Agent fordert den Benutzer auf, die Ausgabe zu überprüfen und Details für die fehlenden Felder anzugeben.
6. Der Anwender kann die bereitgestellten Informationen vor dem Bestätigen bearbeiten und überprüfen. Nach der Bestätigung wird die Anforderung mit minimalem Aufwand für den Anwender verarbeitet.
7. Virtual Agent verarbeitet die Benutzereingabe und schließt die Benutzerabfrage ab.

Wissensdiagramm nutzt die vorhandenen Informationen, die in den internen Datenbanken verfügbar sind, und füllt sie automatisch aus, um den Aufwand zu reduzieren und gleichzeitig eine nahtlose Experience zu bieten.

[store-future: BEGIN review]

Wissensdiagramm konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie die Wissensdiagramm -Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Wissensdiagramm ist eine Now Platform -Funktion, die bei Aktivierung einer beliebigen ServiceNow Now Assist -Anwendung verfügbar ist.

Bei der Aktivierung werden standardmäßig die folgenden Wissensdiagramm Plugins installiert:

- Graph QL-Plugin
- Anwendung Wissensdiagramm

Um die Einführung Wissensdiagramm von zu implementieren, müssen Sie Wissensdiagramm für Virtual Agentkonfigurieren.

Wissensdiagramm verwendet Now LLM und GPT-4o. Now LLM ist die Standardauswahl, Sie können jedoch auch GPT-4o konfigurieren.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie GPT-4o für Wissensdiagramm

Wissensdiagramm wird sowohl auf Now LLM als auch auf GPT-4o ausgeführt, aber Now LLM ist die Standardauswahl. Sie können jedoch GPT-4o für Wissensdiagrammkonfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_one_extend_capability.list** > **TextToResult**.
2. Öffnen Sie den TextToResult-Datensatz, und wählen Sie **OneExtend-Definitionskonfigurationen (zugehörige Liste)**aus.
3. Wählen Sie **TextToResult (GPT-4o)** aus, und ändern Sie den Wert des Standardfelds in **True**.
   Da GPT-4o nur über Azure OpenAI verwendet wird, stellen Sie sicher, dass Sie auch die Verbindungseinstellung abgeschlossen haben.
   - Gehe zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Azure OpenAI**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Verbindungendie Option Neu**aus.
   - Geben Sie im HTTP(s)-Verbindungsfenster die folgenden Informationen ein:
     - Name
     - Verbindungs-URL: Erhalten von Azure OpenAI
     - Anmeldeinformationen: Erstellen Sie neue Anmeldeinformationen vom Typ API-Schlüssel
       - API-Schlüssel: Erhalten von Azure OpenAI
       - Wählen Sie **Absenden** aus, und speichern Sie die Verbindung.

[End]

Wissensdiagramm Designer verwenden

Verwenden Sie den Wissensdiagramm -Designer, um anwenderdefinierte Wissensdiagramm -Schemata zu erstellen, die aus Knoten und Edges bestehen.

Wissensdiagramm -Schemata sind die angepassten Wissen -Graphen, die aus Knoten und Edges bestehen.

Wie Tabellen kennzeichnen und speichern auch Knoten Details zu Entitäten wie Anwender, Standort, Abteilung. Sie können dem Schema Wissensdiagramm Knoten hinzufügen, damit das System alle relevanten Tabellen erreichen kann, um die Daten abzurufen. Sie können auch Knoteneigenschaften wie Datenquelle, Startknoten, Endknoten und verbundene Knoten bearbeiten.

Wissensdiagramm Mit können Sie die Knotenspalten auswählen, die abgefragt werden können.

Die Beziehungen zwischen diesen Knoten werden als Edges bezeichnet. Sie können die Verbindungs-Edges und verfügbaren Edges für jeden Knoten auswählen und bearbeiten.

Mit Wissensdiagramm dem -Designer können Sie ein Wissensdiagramm -Schema erstellen, bearbeiten, duplizieren oder löschen.

Es gibt eine Option zum Testen des Schemas Wissensdiagramm durch Generieren und Ausführen einer Abfrage.

Zeigen Sie Schemas Wissensdiagramm an

Es gibt ServiceNow veröffentlichte Wissensdiagramm Schemas, die mit dem Produkt OOTB verfügbar sind. Zeigen Sie die verfügbaren OOTB-Schemata an, die von ServiceNow bereitgestellt oder die von Ihrem Organisationsadministrator erstellt wurden. Derzeit sind die folgenden beiden OOTB-Schemata verfügbar, die schreibgeschützt sind, aber geklont und bearbeitet werden können:

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

1. Anwenderprofilschema
2. HRSD-Schema [nur verfügbar, wenn Sie das Plugin Now Assist für HRSD haben]

Anwenderprofilschema

Das Anwenderprofilschema ist das Standardschema, das für die Übergabe des Anwenderprofilkontexts in der Sitzung an die OOTB-Integration mit Virtual Agent für Kontext verwendet wird. Dies hilft bei personalisierten Antworten.

Dieses Schema beschreibt die Attribute, die sich auf einen Anwender beziehen, und umfasst die in der folgenden Tabelle aufgeführten Details:

Anwenderprofilschema

Schema	Attribute
sys_user	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • geschäftliche Telefonnummer • Mobiltelefon • Titel • Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Zeitzone • Postleitzahl • city • state
cmn_location	• city • state • country
cmn_department	• name • Mitarbeiterzahl
core_company	name

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

Anwenderprofilschema (Fortsetzung)

Schema	Attribute
Manager	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • geschäftliche Telefonnummer • Mobiltelefon • Titel • Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Zeitzone • Postleitzahl • city • state
direkt unterstellte Mitarbeiter	• name • Vorname • Nachname • Anwendername • Personalnummer • E-Mail • geschäftliche Telefonnummer • Mobiltelefon • Titel • Bevorzugte Sprache • Zeitformat • Datumsformat • Zeitzone • Postleitzahl • city • state

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

Anwenderprofilschema (Fortsetzung)

Schema	Attribute
Assets	• Anzeigename • Kaufdatum • Aussonderungsdatum

Erstellen Sie ein Wissensdiagramm -Schema

Verwenden Sie Wissensdiagramm, um Wissensdiagramm -Schemata zu erstellen.

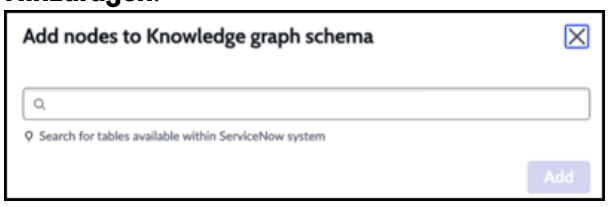
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie **Neu erstellen** aus, um mit der Erstellung eines Schemas Wissensdiagramm zu beginnen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   - Anzeigename
   - Name
   - Umfang
   - Beschreibung
4. Verwenden Sie das Schema als Fallback-Option, indem Sie bei sdie Option **als Standard markieren**auswählen.

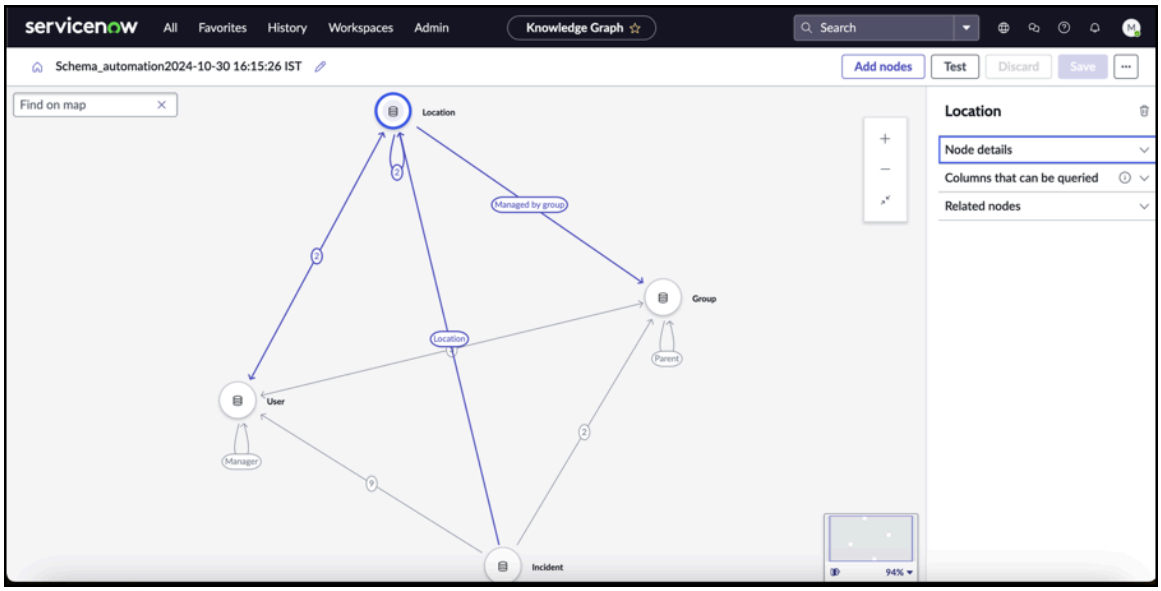
   Hinweis:
   - Wenn das angegebene Schema Wissensdiagramm nicht verfügbar ist, verwendet das System das Fallback-Schema.
   - Wenn Sie diese Option wählen, überschreibt das System die vorhandene Auswahl.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Das Fenster „Knoten zu Knowledge-Graph-Schema hinzufügen “ wird angezeigt.
6. Geben Sie die Knoten ein, die Sie dem Schema Wissensdiagramm hinzufügen möchten, und wählen Sie **Hinzufügen**.



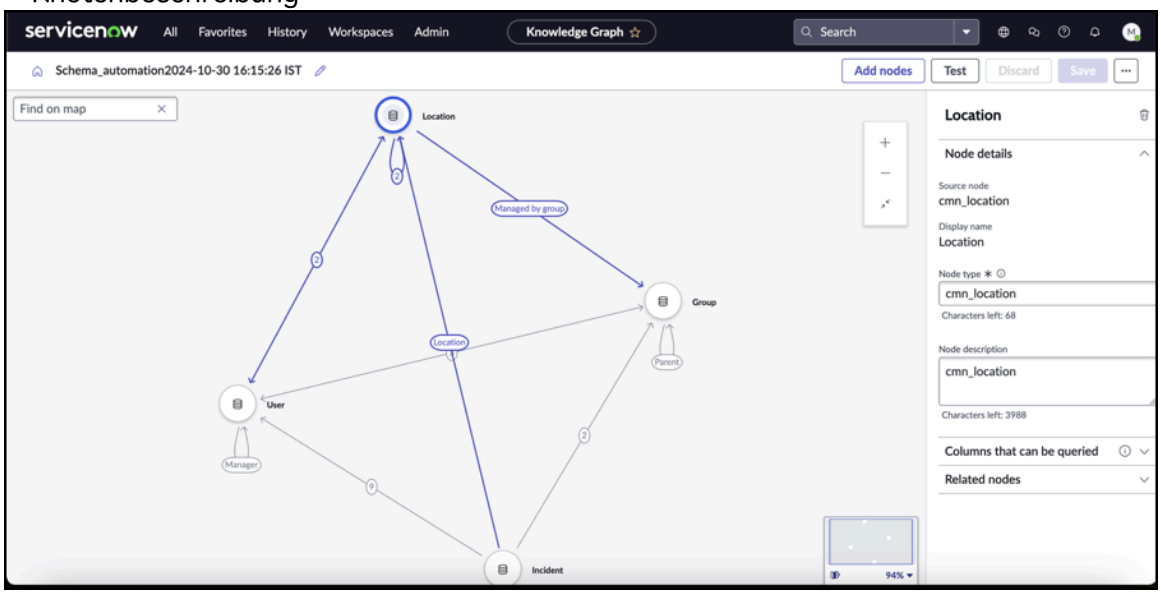
   Das Schema Wissensdiagramm wird erstellt und auf dem -Canvas Wissensdiagramm angezeigt.
7. IFügen Sie im Navigationsbereich die folgenden Details hinzu:

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



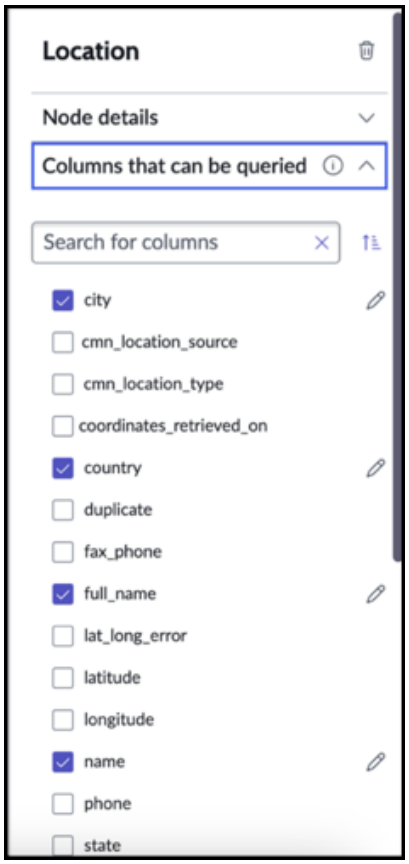
8. Im Abschnitt Knotendetails können Sie die folgenden Felder bearbeiten.

- Knotentyp
- Knotenbeschreibung

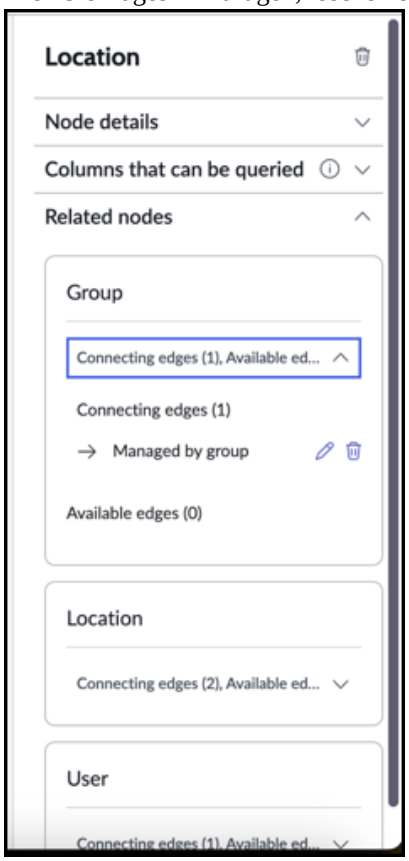


9. Suchen Sie im Abschnitt Spalten, die abgefragt werden könnennach [] nach , wählen Sie die gewünschten Spalten aus, und wählen Sie **Speichern**aus.

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



10. Im Abschnitt Zugehörige Knoten können Sie Edges hinzufügen, löschen oder bearbeiten.



Bearbeiten Sie ein -Schema Wissensdiagramm.

Bearbeiten Sie ein vorhandenes Wissensdiagramm -Schema.

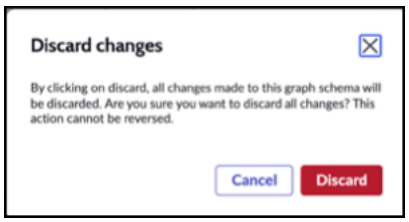
Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie ein Wissensdiagramm s-Chema aus der Liste aus.
   Das Schema Wissensdiagramm wird in dem Canvas Wissensdiagramm geöffnet.
3. Wählen Sie das Symbol edit ( )
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
5. DLöschen Sie alle am Wissensdiagramm sSchema vorgenommenen Änderungen, indem Sie **Verwerfen**wählen.



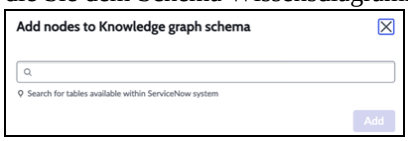
Verwalten Sie Knoten in einem Wissensdiagramm -Schema

Fügen Sie einem vorhandenen Wissensdiagramm -Schema einen Knoten hinzu, oder löschen Sie einen Knoten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie ein Wissensdiagramm -Schema aus der Liste aus.
   Das Knowledge Graph-Schema wird auf der Seite **„Knowledge Graph-** Canvas“ geöffnet.
3. Wählen Sie die Option **Knoten hinzufügen** in der Symbolleiste aus.
   Das Formular**„Knowledge Graph Schema-Details bearbeiten“** wird angezeigt.
4. Geben Sie im Fenster **zum Hinzufügen von Knoten zu Knowledge-Graph-Schema** die Knoten ein, die Sie dem Schema Wissensdiagramm hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.

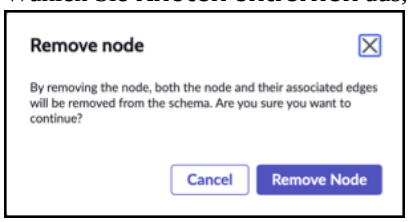


5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Die Knoten werden dem Schema Wissensdiagramm hinzugefügt und im Canvas Wissensdiagramm angezeigt.
6. Wählen Sie den Knoten aus, um die Knotendetails im seitlichen Navigationsbereich zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

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

8. Wählen Sie **Knoten entfernen** aus, um einen Knoten aus dem Schema zu löschen.



Fügen Sie Edges hinzu, oder löschen Sie Edges

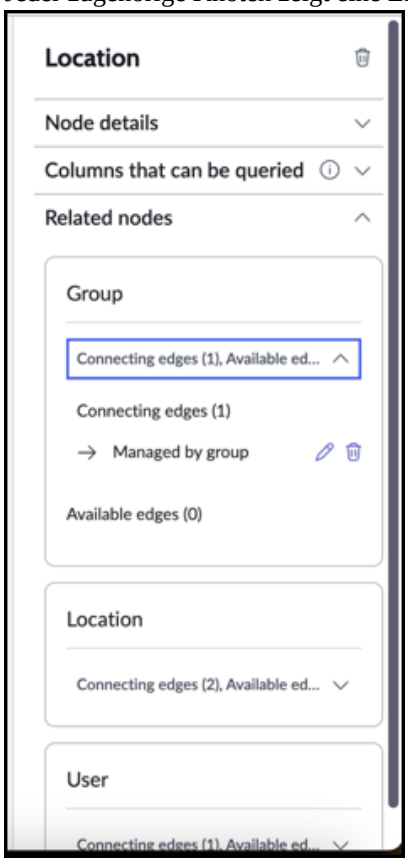
Fügen Sie Edges hinzu, bearbeiten oder löschen Sie, die die Knoten verbinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie ein Wissensdiagramm s-Chema aus der Liste aus.
   Das Schema Wissensdiagramm wird im Canvas geöffnet.
3. Wählen Sie einen gewünschten Knoten aus dem Schema Wissensdiagramm aus.
4. Wählen Sie im seitlichen Navigationsbereich **Zugehörige Knoten**aus.
   Jeder zugehörige Knoten zeigt eine Liste mit Verbindungs-Edges und verfügbaren Edges an.



5. Um eine Verbindung zu einem verfügbaren Edge herzustellen, wählen Sie das pLus-Symbol ( ) an der Edge.
   Die verfügbare Edge wird zu **Edges verbinden**verschoben.

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

6. Um eine Verbindungsbearbeitung neu zu konfigurieren, wählen Sie das Bearbeitungssymbol (_, und aktualisieren Sie Folgendes:
   - Edge-Typ
   - Edge-Beschreibung
7. Wählen Sie das Remote-Edge ( ) aus, um ein Edge zu löschen und zu verfügbaren Edges zu verschieben.
8. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Edge entfernen** aus, um mit dem Löschvorgang fortzufahren.
9. Wählen Sie **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder **Verwerfen,** um alle Ihre Änderungen rückgängig zu machen.

Testen Sie ein Wissensdiagramm -Schema

PRemote-Funktionalität durch Eingabe von, um eine Abfrage für zu erstellen und Testen von, um das Schema Wissensdiagramm zu testen.

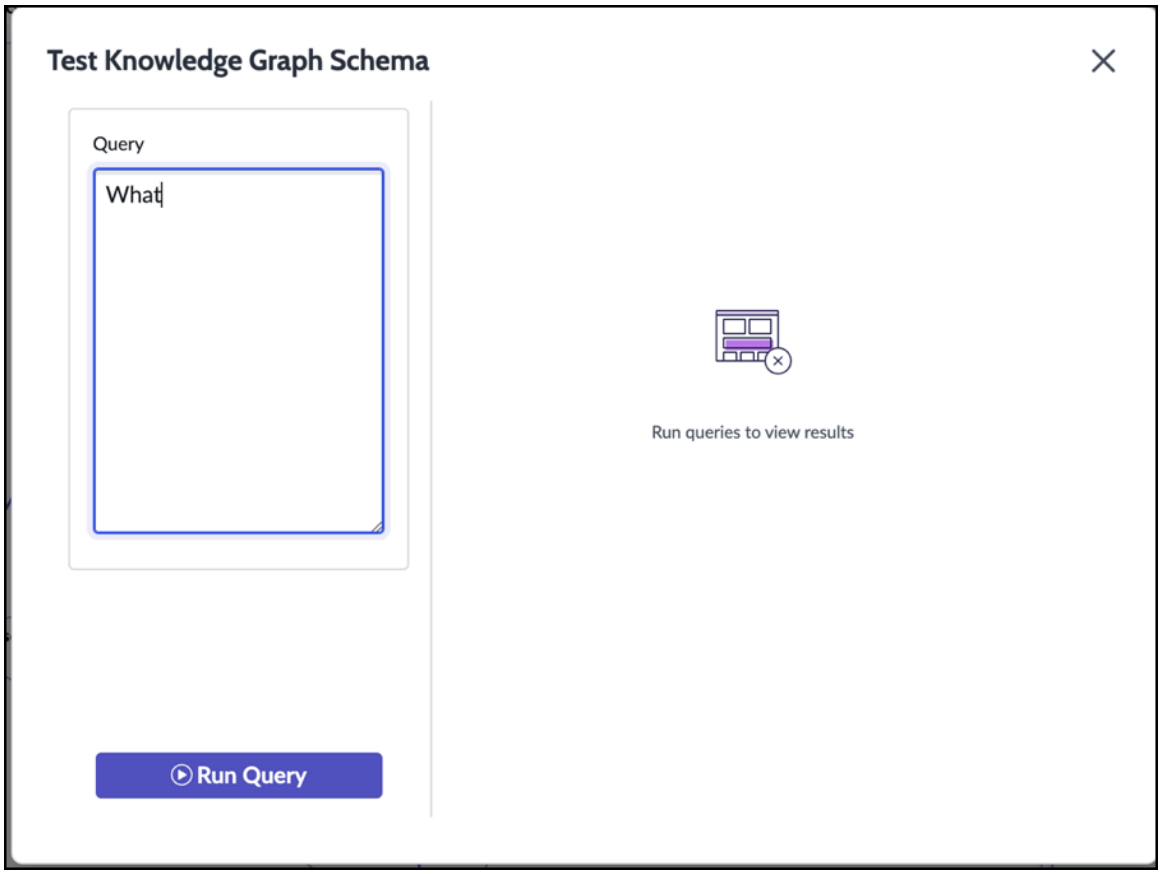
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kg_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie ein Wissensdiagramm -Schema aus der Liste aus.
   Das Schema Wissensdiagramm wird im Canvas geöffnet.
3. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option **Test** aus.
4. Geben Sie im Abschnitt Abfrage des Fensters Test Knowledge Graph SchemaIhre Frage ein, und wählen Sie **Abfrage ausführen**aus.

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



Die Antwort auf die Abfrage und die Antwortzeit werden im Ergebnisabschnitt angezeigt.

Erstellen Sie eine Kopie eines Wissensdiagramm -Schemas

Sie können ein Wissensdiagramm -Schema kopieren und zur weiteren Anpassung duplizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: kg_admin

Vergewissern Sie sich, dass der beim Erstellen des Schemas Wissensdiagramm ausgewählte Bereich mit dem Bereich des vorhandenen Schemas Wissensdiagramm übereinstimmt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Knowledge Graph** > **Wissensdiagramm-Designer**.
   Die Anwenderoberfläche zeigt eine Liste aller Wissensdiagramm -Schemata auf der Zielseite an.
2. Wählen Sie ein Schema Wissensdiagramm aus.
3. Wählen Sie das Mehr-Symbol ( ).
4. Wählen Sie **Diagramm kopieren**aus.
   Stellen Sie sicher, dass der Umfang des vorhandenen Schemas Wissensdiagramm mit der neuen Kopie des Schemas Wissensdiagramm übereinstimmt.
5. Füllen Sie im Formular die Felderaus.
6. Wählen Sie die Option **Als Standard markieren** aus, um das Schema als Fallback-Option zu verwenden.

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

Hinweis:

- Wenn das angegebene Schema Wissensdiagramm nicht verfügbar ist, verwendet das System das Fallback-Schema.
- Wenn Sie diese Option wählen, überschreibt das System die vorhandene Auswahl.

7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Referenz für Wissensdiagramm

Wissensdiagramm verwendet die folgenden Terminologien.

Terminologien

Benennung	Beschreibung
Wissensdiagramm Schema	Strukturierte Darstellung von realen Entitäten und ihren Beziehungen, gespeichert in einer Diagrammdatenbank.
Wissensdiagramm Canvas	Der zum Erstellen und Bearbeiten von Wissensdiagramm -Schemas verwendete Editor. Sie können sie auch verwenden, um Knoten und Edges hinzuzufügen oder zu löschen.
Knoten	Eine Entität oder ein Objekt, die einen Datenpunkt darstellt, z. B. eine Person, ein Ort, ein Produkt oder ein Konzept.
Datenquelle	Die Quelltabelle, die mit einem Knoten verknüpft ist.
Knoteneigenschaften	Die Attribute oder Spalten der Quelltabelle, die mit einem Knoten verknüpft ist.
Verbundener Knoten	Die Knoten, die eine Verbindung mit dem ausgewählten Knoten haben.
Edge	Stellen Sie die Beziehungen oder Interaktionen zwischen Knoten dar.
Connecting Edges	Die Edge, die zwei Knoten verbindet.
Verfügbare Edges	Verfügbare Verbindung zwischen ausgewählten Knoten.
Startknoten	Der Startdatenpunkt zum Erstellen einer Edge oder Beziehung.
Endknoten	Der Enddatenpunkt zum Erstellen einer Edge oder Beziehung.

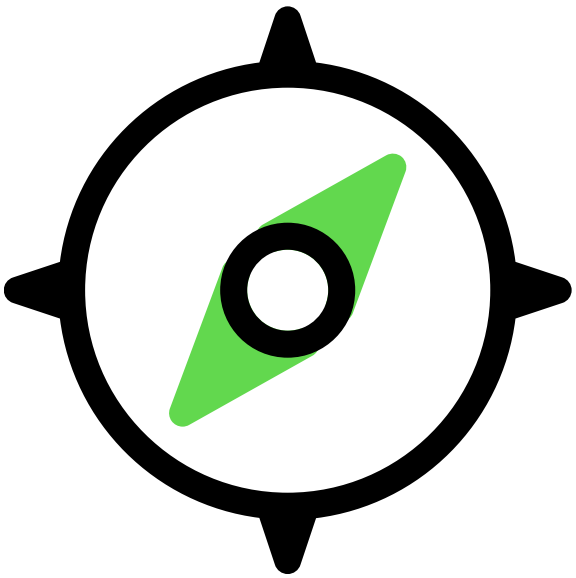
Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Generative-KI-Controller, um große Sprachmodelle (LLMs) von Drittanbietern in Ihre Workflows zu integrieren.

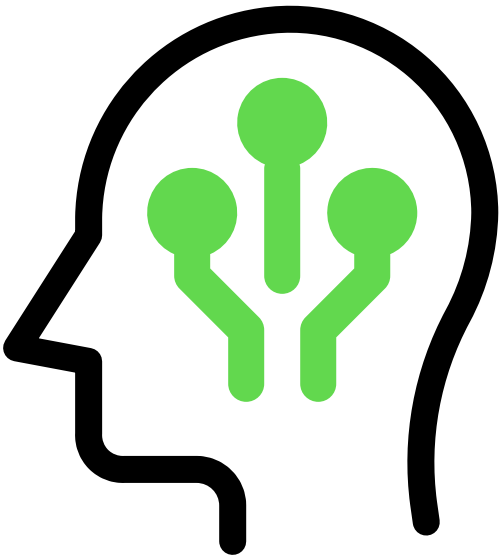
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erste Schritte

Beginnen Sie mit der direkten Integration von Generative-KI-Controller in externe LLMs. Mit Workflow-Studio und Virtual Agent-Designerkönnen Sie Ihre eigenen Anwendungsfälle für KI-generierte Text- und Stimmungsanalysen erstellen, einschließlich erweiterter Workflows und anwenderdefinierter Skripts.

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erkunden Sie die Konzepte und Terminologie von Generative AI.	Konfigurieren Sie die Anbieterfähigkeiten des Generative-KI-Controllers.

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

Verwenden	Referenz
	
Anbieterfähigkeiten des Generative-KI-Controllers verwenden	Referenz für Generative-KI-Controller.

Problembehandlung und Hilfe

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

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden

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

gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

Generative-KI-Controller erkunden

Erfahren Sie mehr über die Konzepte der generativen KI und wie Sie die generative KI von Drittparteien in Now Platform integrieren können, um Inhalte zu erstellen, Aufgabendatensätze zusammenzufassen und die Anwenderstimmung zu analysieren.

Generative-KI-Controller – Übersicht

Komplexe Algorithmen und Deep-Learning-Modelle erlernen Muster und nutzen dieses Wissen, um neue Ausgaben zu generieren. Mit Generative-KI-Controllerkönnen Sie Inhalte direkt in Now Platformgenerieren.

Generative-KI-Controller lässt sich in externe LLMs integrieren, einschließlich OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (AI Studio und Vertex), Aleph Alpha, IBM Watsonx und Amazon Bedrock. Diese Fähigkeiten sind in Workflow-Studio -Flows, Virtual Agent -Themen und Skripting wie Hintergrundskripts und Geschäftsregeln verfügbar.

Generative-KI-Controller – Vorteile

Vorteil	Funktion
Generieren Sie Text, um komplexe Informationen zusammenzufassen.	Workflow-Studio Aktionen zum Generieren von Inhalt und zum Zusammenfassen
Analysieren Sie die Stimmung der Anwender, um Bedenken von Endanwendern zu erkennen und auszuräumen.	Stimmungsanalyse Workflow-Studio Aktion
Großes Sprachmodell (LLM) direkt abfragen.	Allgemeine Aufforderung Workflow-Studio Aktion
Schreiben Sie Skripts für Fähigkeiten von KI-Modellen, die die Genauigkeit und Skalierbarkeit Ihrer anwenderdefinierten Inhalte erhöhen sollen.	Skript mit generativer KI
Integrieren Sie mit KI-Drittpartei-Service Providern, um Ihre KI-Experience anzupassen	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM Watsonx, Amazon Bedrock

Erste Schritte mit Generative-KI-Controller

- Die Anwendung Generative-KI-Controller wird mit jedem installiert Now Assist Anwendung.
- Melden Sie sich an, und erstellen Sie ein Konto bei einem Generative AI-Anbieter.
  - Um sich bei OpenAI zu registrieren, rufen Sie die offizielle Website der Plattform auf.
  - Informationen zu Azure OpenAI finden Sie in der Dokumentation zum.
  - Um AI Studio mit der Gemini-API zu verwenden, wechseln Sie zur AI Studio-Homepage .

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

- Um Vertex AI auf Google Cloudzu verwenden, rufen Sie die Vertex AI-Homepage auf.
- Um mit Aleph Alpha zu beginnen, rufen Sie die Website auf, und erstellen Sie ein Aleph Alpha-API-Konto.
- Informationen zu den ersten Schritten mit IBM Watsonx finden Sie unter Erste Schritte mit IBM Watsonx als Service .
- Um mit Amazon Bedrock zu beginnen, richten Sie einen IAM-Benutzer mit den richtigen Berechtigungen ein, und erkunden Sie dann die Convers-API .

- Konfigurieren Sie Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten KI-Service Provider für die Generative-KI-Controller -Fähigkeiten.
- Hinzufügen Generative-KI-Controller Funktionen für Virtual Agent-Designer um mit der Erstellung von Virtual Agent-Themen mit generativer KI bei Ihrem KI-Service Provider zu beginnen.
- Verwenden Generative-KI-Controller mit Virtual Agent Designer, Flow Designer und Skripts.

Domain Separation und Generative-KI-Controller

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

Support-Stufe: Standard

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

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

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

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

Weitere Informationen zu Domain Separation und Virtual Agentfinden Sie in der Dokumentation .

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

So funktioniert Domain Separation in Generative-KI-Controller

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

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

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

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

- OneExtend-Fähigkeitsattributdatensätze mit den gleichen Werten wie die Fähigkeit in der globalen Domäne.
- Eine Definition der OneExtend-Fähigkeit, die der neuen Fähigkeit entspricht.
- Ein Definitionsdatensatz für die OneExtend-Definitionskonfiguration, der die OneExtend-Fähigkeitendefinition für die neue Domäne enthält.

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

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

Hinweis:
Der von Ihnen hinzugefügte Datensatz für die Definition der OneExtend-Fähigkeit muss mit der gewünschten Fähigkeit in der neuen Domäne übereinstimmen. Wenn Sie beispielsweise in einer neuen Domäne eine Fähigkeit für die Stimmungsanalyse erstellen, können Sie den Datensatz „Stimmungsanalyse (OpenAI Completion)“ hinzufügen. Das Hinzufügen der Konfiguration „Zusammenfassen (OpenAI Completion)“ kann zu unerwartetem Verhalten führen. Der von Ihnen ausgewählte OneExtend-Definitionskonfigurationsdatensatz sollte den von Ihnen hinzugefügten OneExtend-Fähigkeitendefinitionsdatensatz enthalten.

Anwendungsfälle

Mit domänengetrennten Fähigkeiten können Sie verschiedene Virtual Agent -Themen, Flows mit Workflow-Studiooder andere Hintergrund- und Business-Regelskripts erstellen, die ebenfalls domänengetrennt sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Generative-KI-Controller konfigurieren

Konfigurieren Sie Generative-KI-Controller -Anbieter und -Fähigkeiten.

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

Konfiguration – Übersicht

Generative-KI-Controller Mit können Sie zwischen mehreren KI-Anbietern und einem generischen Connector wählen.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google AI Studio
- Google Vertex AI
- Alef Alpha
- IBM Watsonx
- Amazon Grundgestein

Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen

Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für das große Sprachmodell (LLM) für die Verwendung von Drittanbieterintegrationen mit OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud, Aleph Alpha, IBM Watsonx, Amazon Bedrock und generischen Modellen zur Steuerung der Drittanbieterintegration.

Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector

Richten Sie ein externes LLM ein, um generative KI-Fähigkeiten zu verwenden und dadurch eine genauere Kontrolle über Eingabeaufforderungen und Umwandlerskripts zu erhalten.

Konfigurieren Sie einen KI-Service Provider für eine Fähigkeit

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

Aktivieren Sie die Fähigkeiten der generativen KI in Virtual Agent-Designer

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

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

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

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für generative KI-Fähigkeiten

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung für produktinterne generative KI-Fähigkeiten, um Anwender zu unterstützen, die verschiedene Sprachen sprechen.

Generative-KI-Controller installieren

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

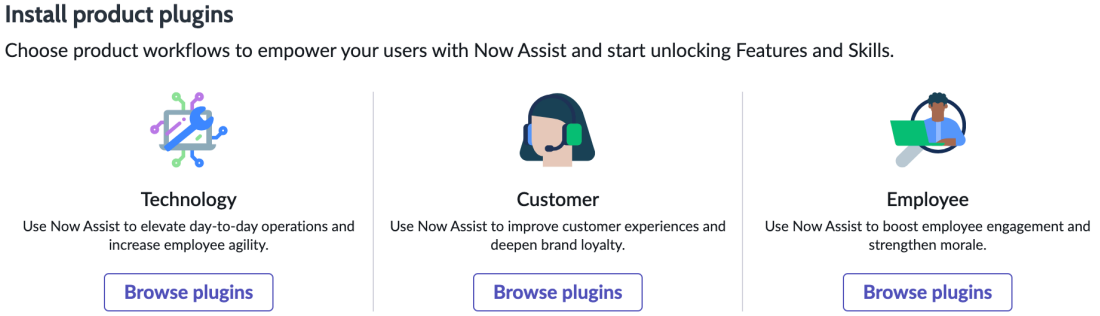
Installationsanforderungen

Sie müssen sich auf Vancouver, Patch 2, oder höher befinden.

Generative-KI-Controller ist als Abhängigkeit für alle Now Assist -Anwendungen enthalten. Es wird nicht empfohlen, die Anwendung selbst zu installieren. Stattdessen können Sie Now Assist-Anwendungen über die -Konsole Now Assist-Administrator oder direkt über ServiceNow Storeinstallieren. Details finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

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

Installation des Plugins für die Now Assist-Administratorkonsole



API-Anmeldeinformationen für Fähigkeiten der generativen KI konfigurieren

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

Sie können verschiedene Modelle und Generative AI-Service Provider für die Integration in Ihre anwenderdefinierten Flows, Skripts und Themen verwenden.

- Alef Alpha
- Amazon Bedrock
- Azure OpenAI
- Google AI Studio
- Google Vertex AI
- IBM Watsonx
- OpenAI
- Generisches Drittpartei-LLM

Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für Aleph Alpha

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung von Aleph Alpha in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer -Themen.

Vorbereitungen

Sie müssen über ein Aleph Alpha-Konto verfügen, um Ihren API-Schlüssel einzurichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

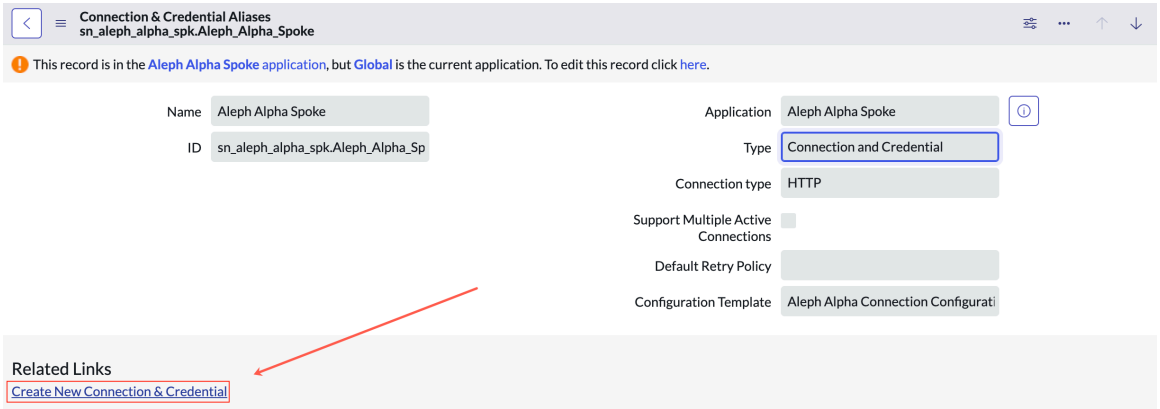
Um Aleph Alpha als LLM-Anbieter für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

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

Automatische Übersetzung

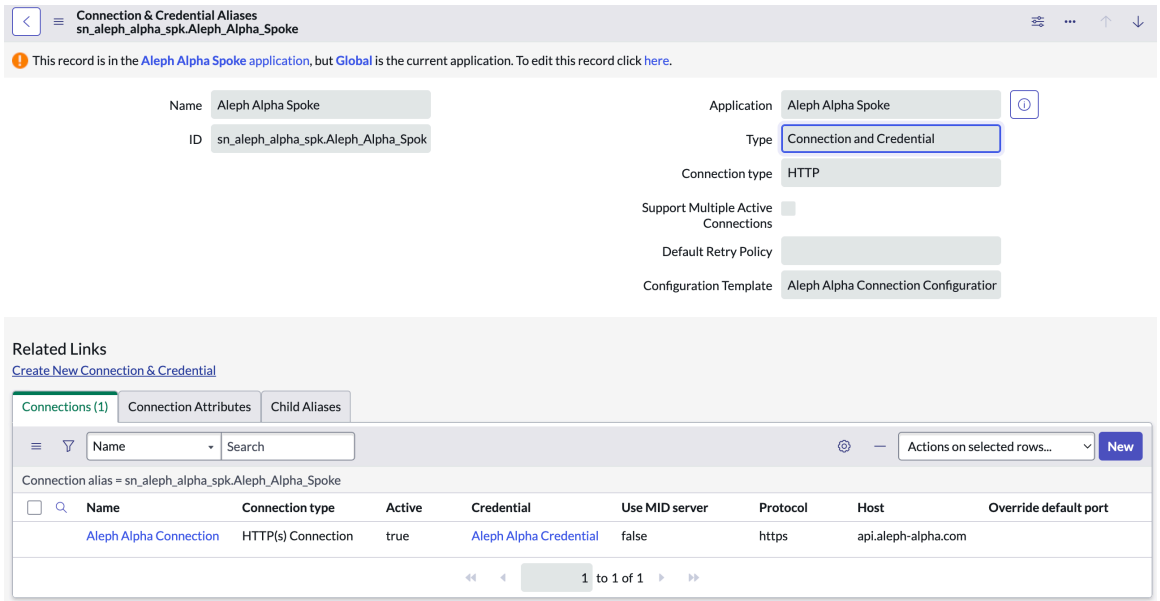
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



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

Ergebnisse

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



Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für Amazon Bedrock

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung von AWS Bedrock in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer -Themen.

Vorbereitungen

Sie müssen über ein AWS-Konto verfügen, und der IAM-Benutzer benötigt die Berechtigung zum Zugriff auf die Aktion „bedrock:InvokeModel“.

Erforderliche Rolle: Administrator

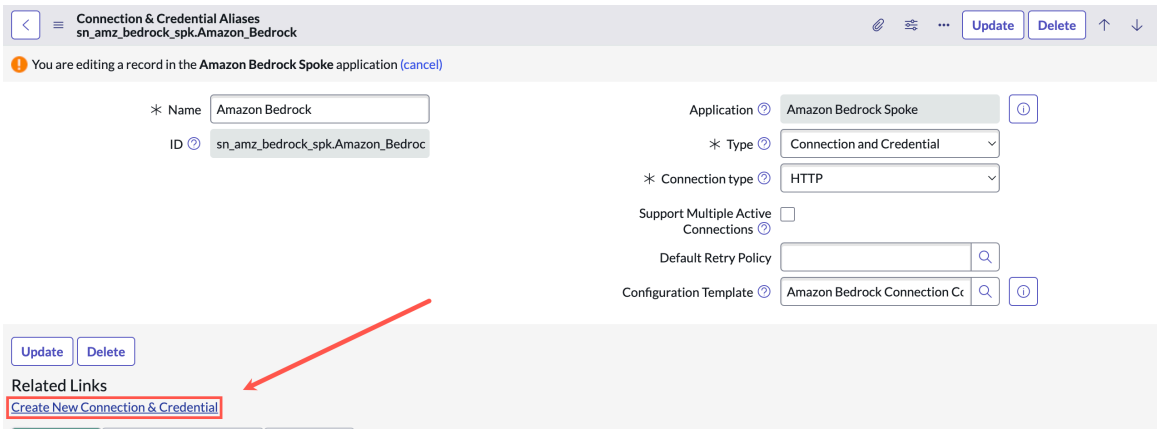
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Amazon Bedrock als LLM-Anbieter für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten zu verwenden, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

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

Prozedur

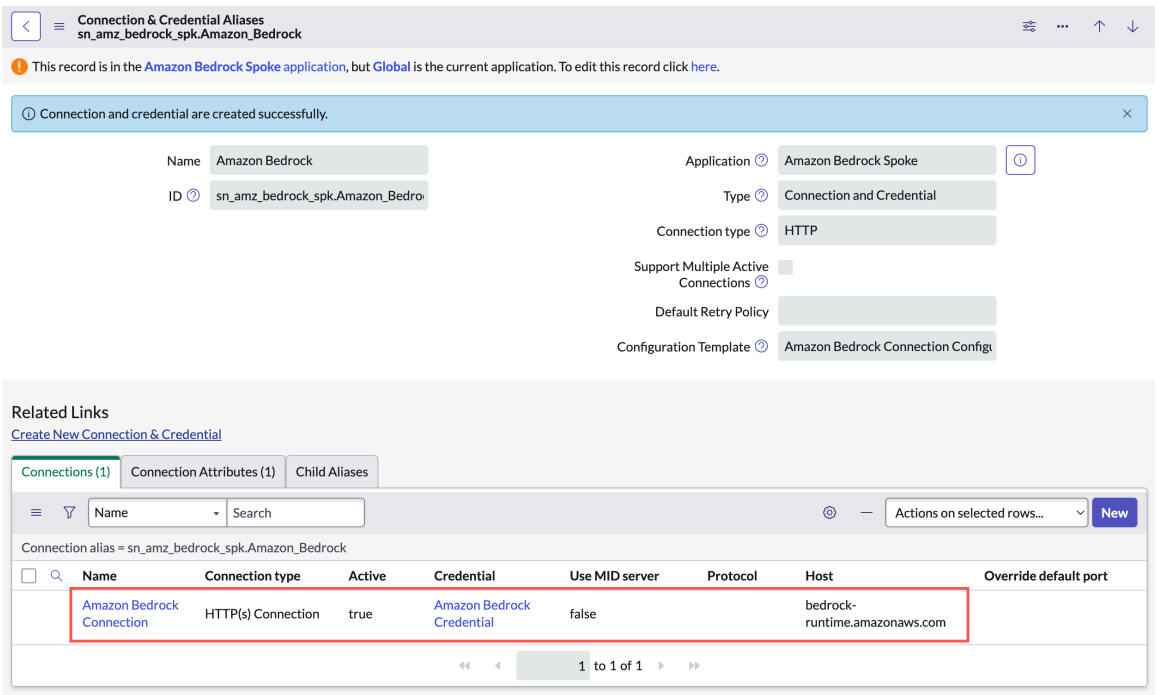
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Amazon Bedrock.



3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus**.
4. Geben Sie Ihre **Region**ein, z. B. `us-east-1`.
5. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Weitere Informationen finden Sie in der AWS-Dokumentation zum Generieren von API-Schlüsseln .
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können Amazon Bedrock als Anbieter von Generative AI Controller-Funktionen in Flow Designer, Virtual Agent Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit Generative AI zu erstellen.



Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für Azure OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung von Azure OpenAI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

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

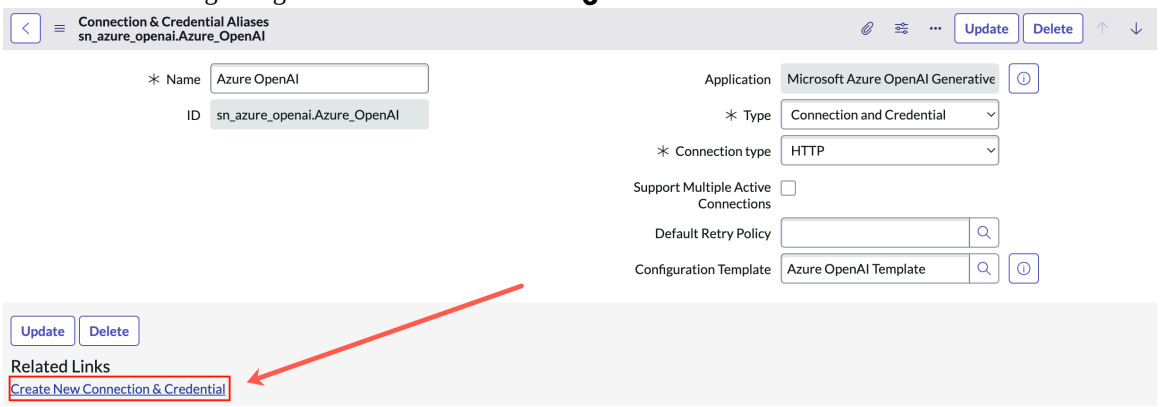
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Anbieterdatensatz für generative KI für Azure OpenAI.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus**.



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

   Für Azure OpenAI hat Ihre Verbindungs-URL das Format `https://{Ihr-Ressourcenname}.openai.azure.com`. Siehe Azure OpenAI-Dokumentation , um weitere Informationen zu erhalten.

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

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

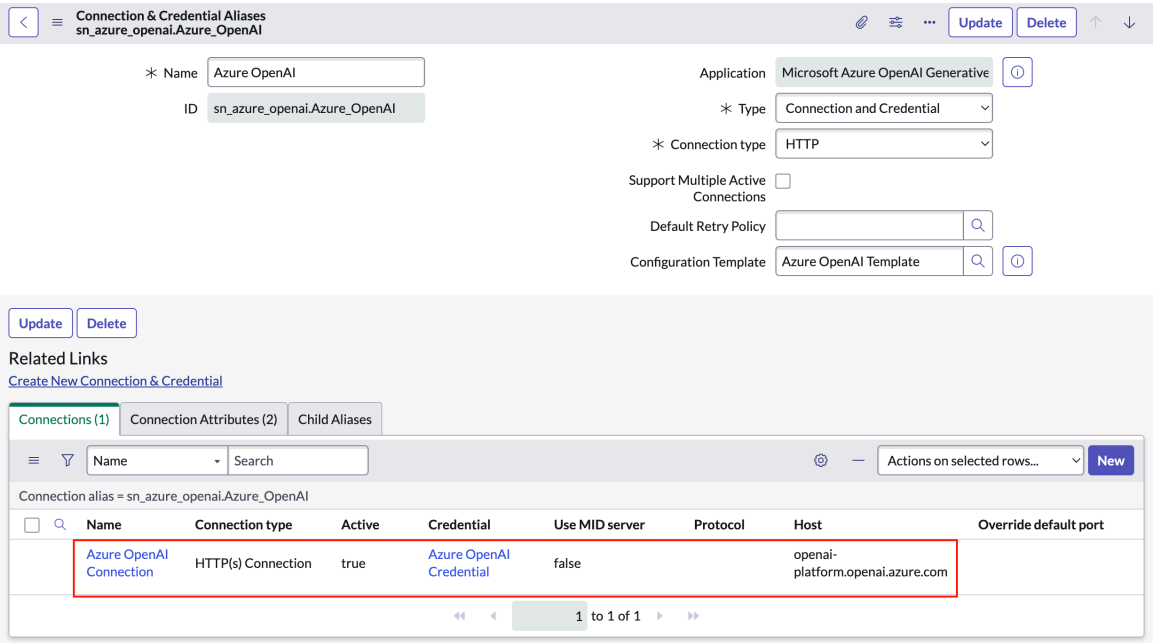
6. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie **Erstellen**wählen.

Ergebnisse

Sie können jetzt Fähigkeiten mit der Bezeichnung Azure OpenAI in Flow Designer, Virtual Agent-Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Business-Regeln verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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



Nächste Maßnahme

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

Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für Google AI Studio

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google AI Studio in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein Google-Konto, um AI Studio zu verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

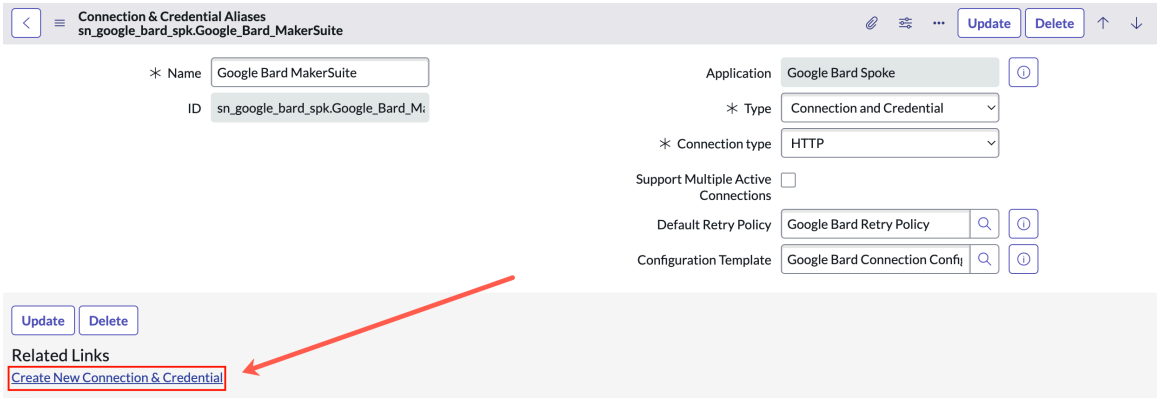
Um Google AI Studio als LLM-Anbieter für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten verwenden zu können, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für Google Bard MakerSuite.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus**.

Automatische Übersetzung

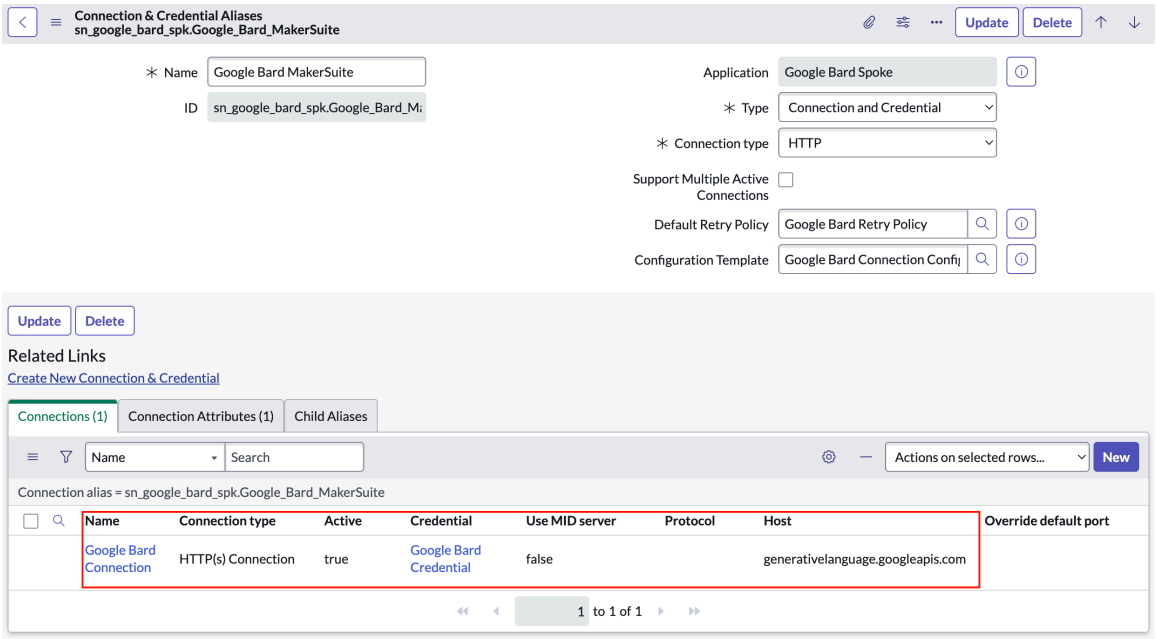
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



4. Geben Sie Ihren API-Schlüssel ein.
   Sie können Ihren API-Schlüssel in AI Studio finden, indem Sie im Navigationsmenü **API-Schlüssel abrufen** auswählen.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Sie können jetzt AI Studio (Google Cloud Chat Completion) und AI Studio (Google Cloud Chat Completion) in Flow Designer, Virtual Agent-Designer und Skripts verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

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

Erstellen Sie API-Anmeldeinformationen für Google Vertex AI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen, um Google Vertex AI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen zu verwenden.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

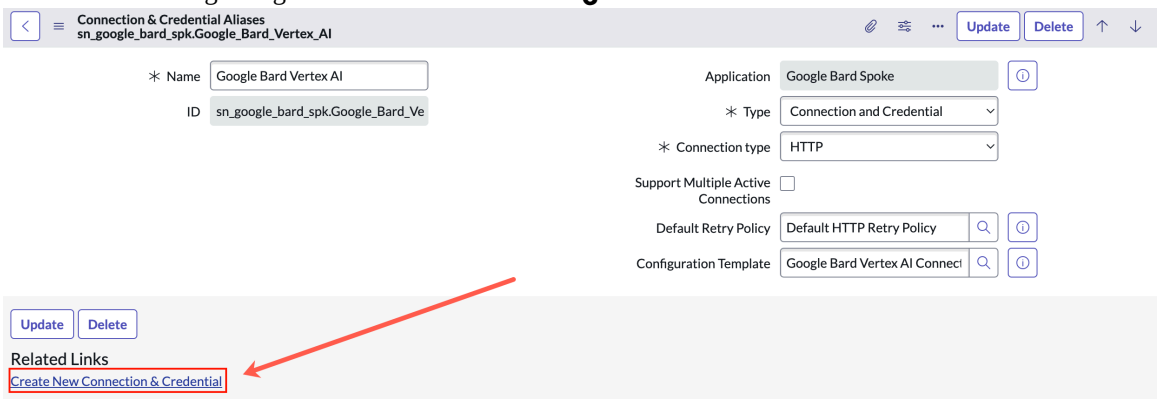
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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



4. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.

Google OAuth-Verbindung

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

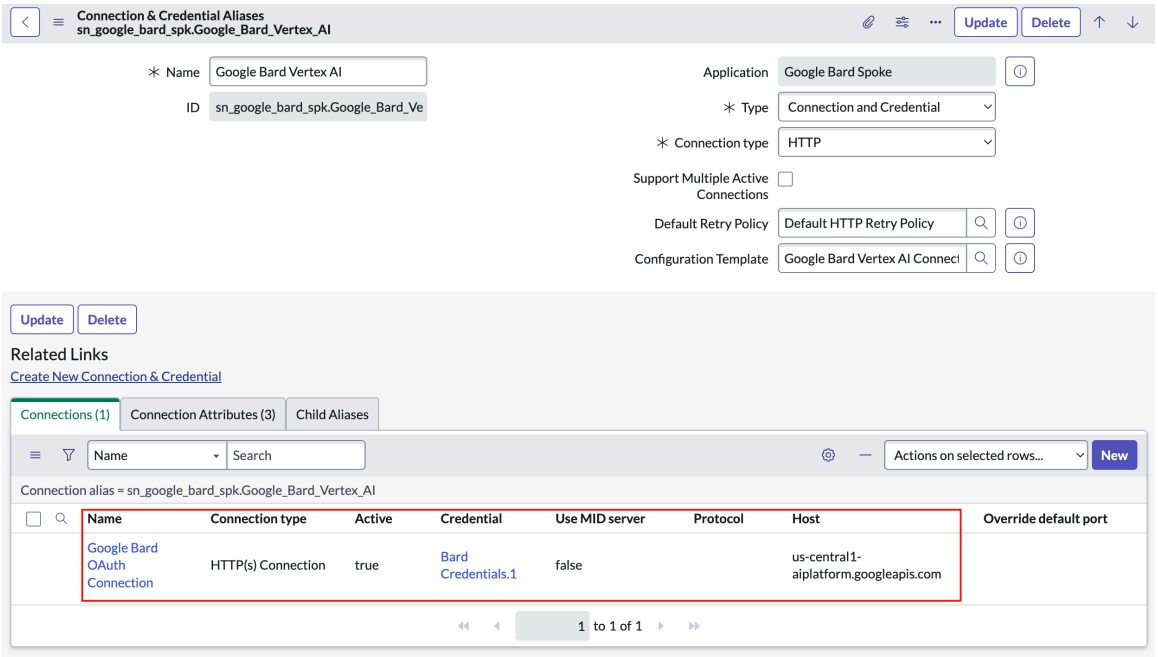
5. Melden Sie sich im Popup-Fenster bei einem Google-Konto an, das Zugriff auf das Projekt hat.
6. Wenn Sie nach Google Cloud-Zugriff für gsuite-Spokes gefragt werden, wählen Sie **Zulassen aus**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse

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



Nächste Maßnahme

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

Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für IBM Watsonx

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung von IBM Watsonx-Granite-Modellen in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

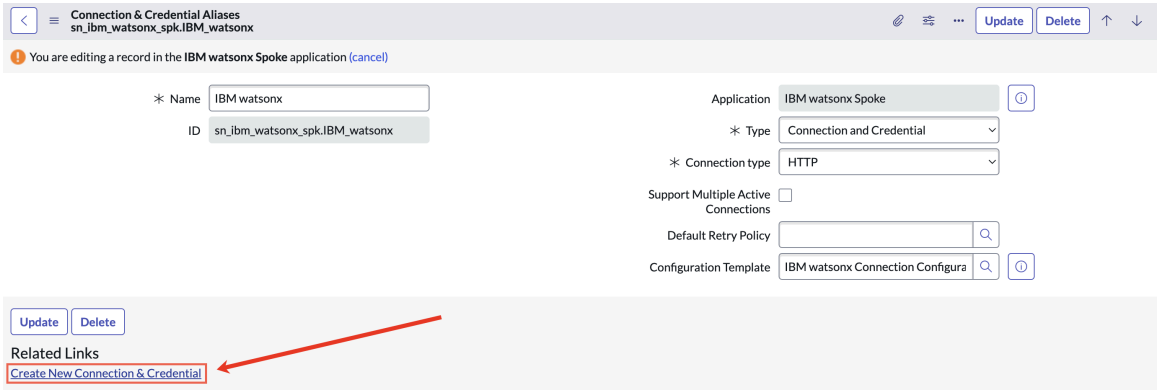
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Modelle mit IBM Watsonx als LLM-Anbieter für Generative-KI-Controller -Fähigkeiten verwenden zu können, muss eine aktive Verbindung konfiguriert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz IBM Watsonx.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus**.

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



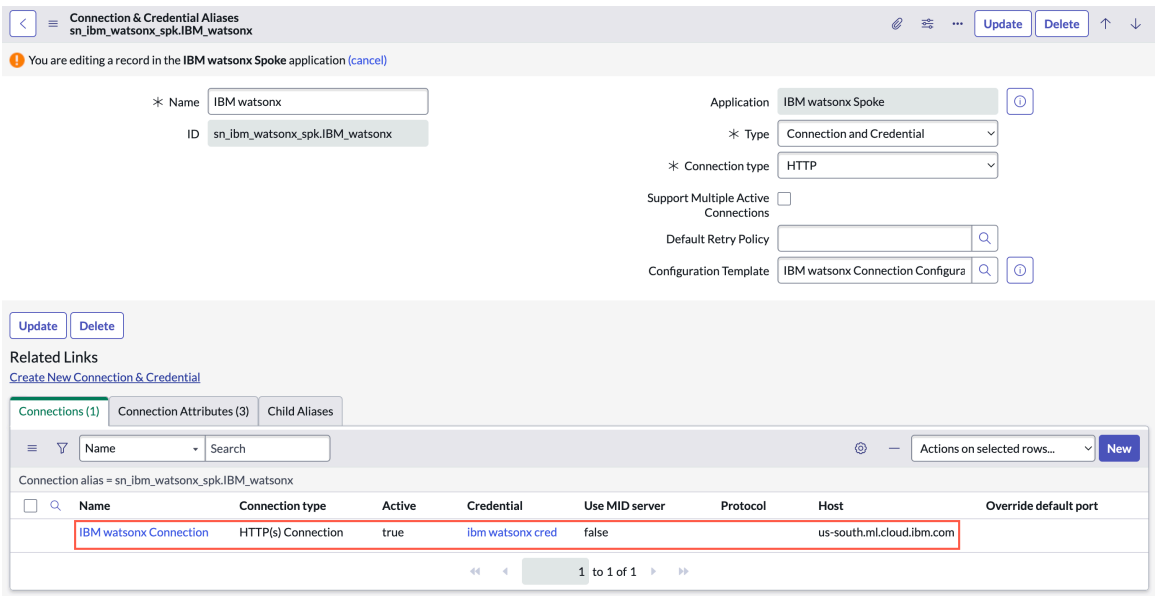
4. Geben Sie im Feld API-Schlüssel Ihren API-Schlüssel ein.

   Weitere Informationen zum Generieren eines API-Schlüssels finden Sie in der IBM-Dokumentation zum Generieren von API-Schlüsseln für die Authentifizierung.

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

Ergebnisse

Sie können jetzt mit IBM Watson gekennzeichnete Fähigkeiten in Flow Designer, Virtual Agent-Designer und Skripts wie Hintergrundskripts und Business-Regeln verwenden, um anwenderdefinierte Experiences mit generativer KI zu erstellen.



Nächste Maßnahme

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

Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für OpenAI

Konfigurieren Sie Ihre API-Anmeldeinformationen für die Verwendung von OpenAI in anwenderdefinierten Workflows und Virtual Agent-Designer-Themen.

Vorbereitungen

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

Automatische Übersetzung

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

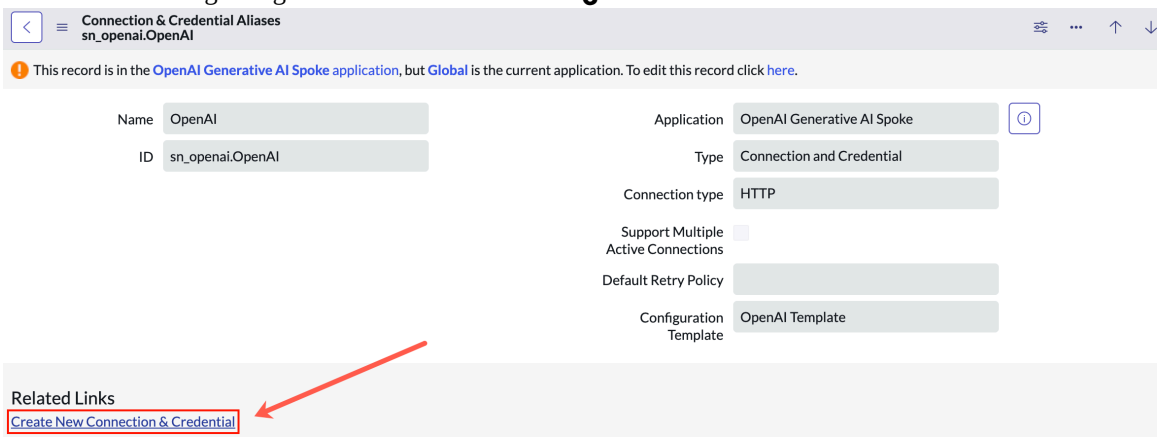
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Generative-KI-Anbieter-Datensatz für OpenAI.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus**.



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

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

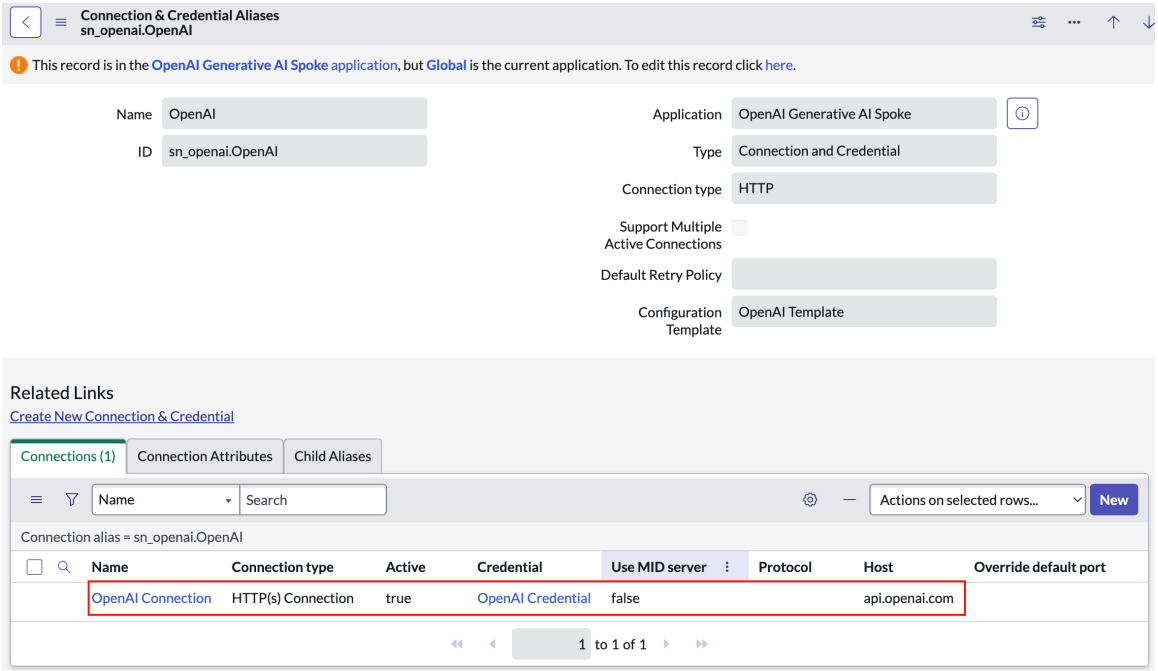
5. Erstellen Sie eine Verbindung, indem Sie **Erstellen**auswählen.

Ergebnisse

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

Automatische Übersetzung

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



Nächste Maßnahme

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

Konfigurieren Sie API-Anmeldeinformationen für einen generischen LLM-Connector (Large Language Model).

Verwenden Sie einen generischen LLM-Connector, um Now Platform mit einem externen KI-Anbieter zu verbinden und generative KI-Fähigkeiten in anwenderdefinierten Virtual Agent -Themen, Flows oder Skripts wie Hintergrund- und Business-Regelskripts zu verwenden.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf die API eines externen LLM haben, um die Anmeldeinformationen zu konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

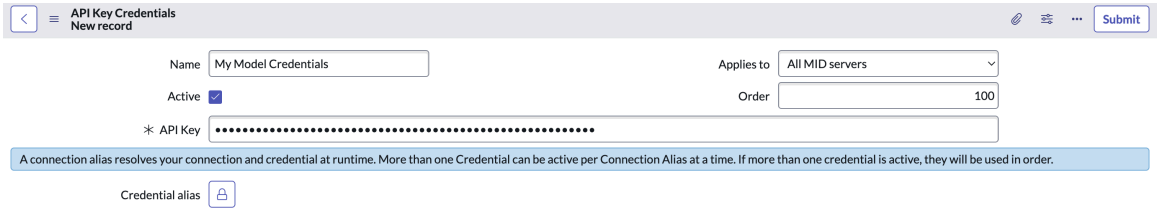
Sie können ein externes LLM mit Now Platform verbinden, indem Sie einen Verbindungsalias für das Modell erstellen, einen Modelldatensatz erstellen, der auf den Alias verweist, einen Aufforderungsdatensatz für das Modell erstellen und dann einen Transformatordatensatz erstellen, um die Anforderung oder Antwort von umzuwandeln LLM.

Prozedur

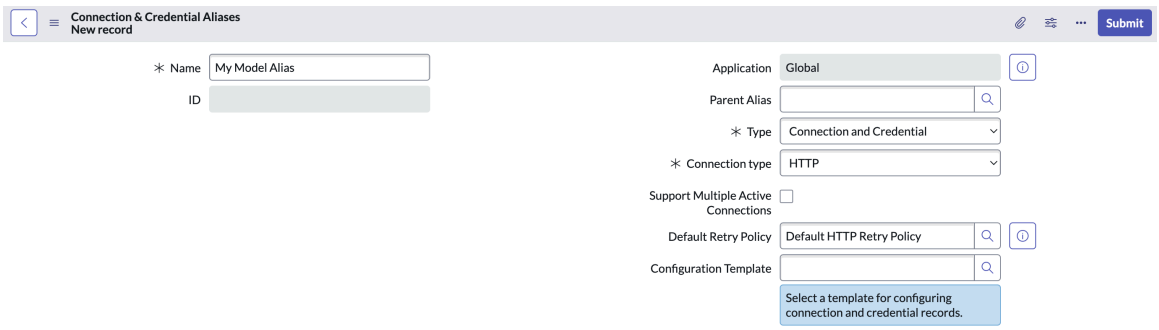
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **die API Key-Anmeldeinformationen**aus
3. Geben Sie Ihren API-Anmeldeinformationen im Feld **Name** einen Namen ein.
   Wenn Sie den Namen des Modells in die API-Schlüssel-Anmeldeinformationen aufnehmen, erleichtert dies die spätere Identifizierung.
4. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** den API-Schlüssel Ihres Modells ein.

Automatische Übersetzung

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



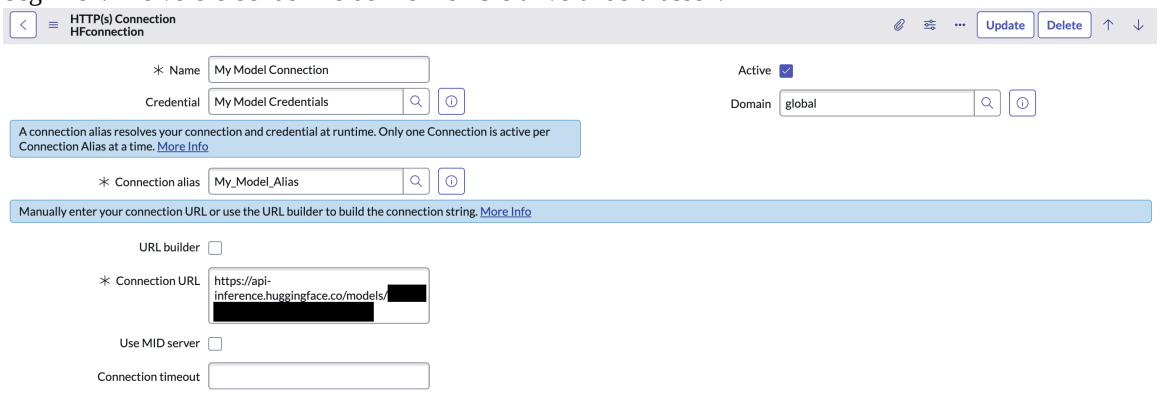
5. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Anmeldeinformationen zu erstellen.
   In diesem Schritt haben Sie die API-Schlüsselinformationen für das externe LLM konfiguriert.
6. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
7. Wählen Sie **Neu**.
8. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Alias für Anmeldeinformationen ein.
   Sie müssen keine anderen Feldwerte ändern.



9. Wählen Sie **Absenden aus.**
10. Nachdem Sie zur Listenansicht weitergeleitet wurden, suchen und öffnen Sie den soeben erstellten Datensatz.
11. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ **Neu** aus, um einen neuen Verbindungsdatensatz zu erstellen.
12. Geben Sie im Feld Name den Namen der Verbindung ein.
13. Wählen Sie im Feld **Anmeldeinformationen** den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie mit dem API-Schlüssel des Modells erstellt haben.
    Sie können die Liste der Anmeldeinformationen durchsuchen, indem Sie den Namen der Anmeldeinformationen in das Feld eingeben. Sie können auch das Suchsymbol ( ) wählen, um ein modales Element mit der vollständigen Liste zu öffnen.
14. Wählen Sie im Feld **Verbindungsalias** den von Ihnen erstellten Aliasdatensatz aus.
15. Geben Sie als Verbindungs-URL die Endpunkt-URL für das Modell ein.

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

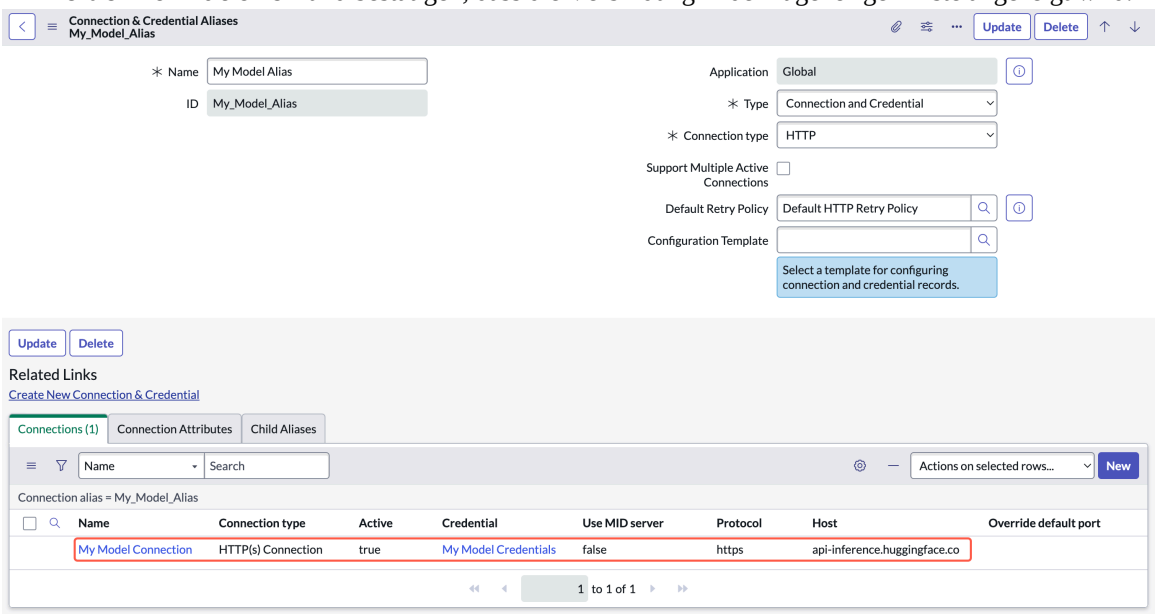
Zum Beispiel kann ein Modell aus „Huging Face“ mit „https://api-inference.huggingface.co“ beginnen. Die verbleibenden Felder können Sie unverändert lassen.



16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie verfügen über den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, mit dem Sie eine Verbindung zu einem generischen LLM herstellen können, um generative KI-Funktionen auf der Now Platform zu verwenden. Sie können dies bestätigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und bestätigen, dass die Verbindung in der zugehörigen Liste angezeigt wird.



Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines generischen LLM finden Sie unter Einen generischen LLM-Connector konfigurieren

Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector (Large Language Model).

Verbinden Sie ein externes LLM über einen generischen LLM-Connector mit dem Now Platform. Mit einem -Connector können Sie Ihre eigenen Aufforderungen schreiben, die an das LLM gesendet werden, und Ihre eigenen generativen KI-Fähigkeiten erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen API-Anmeldeinformationen für Ihr LLM konfigurieren, bevor Sie den Connector einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter API-Anmeldeinformationen für generisches LLM konfigurieren.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

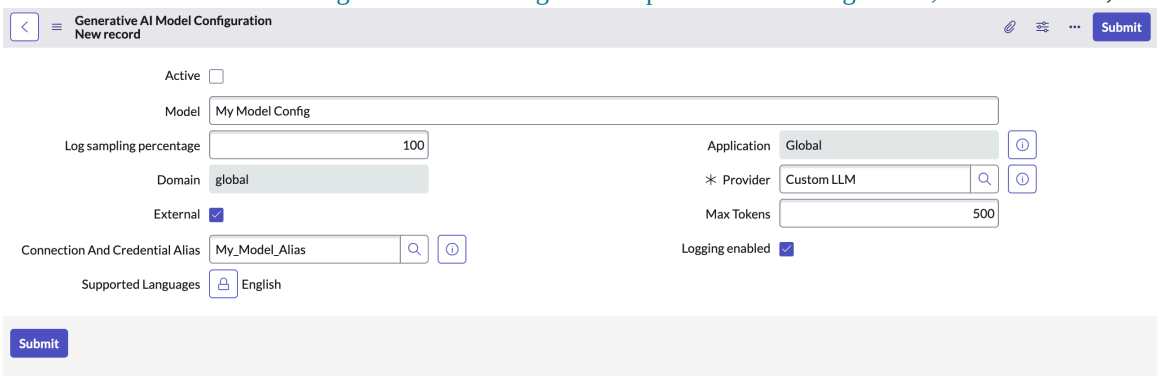
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Generative-KI-Controller bietet mehrere Basissystemverbindungen zu beliebten KI-Service Providern wie Azure OpenAI und Google Vertex. Möglicherweise möchten Sie jedoch ein Branchen-LLM, ein fallspezifisches LLM in Ihre anwenderdefinierten Workflows oder ein LLM integrieren, das den Datenverarbeitungsrichtlinien Ihrer Organisation entspricht.

Hinweis:
Generative-KI-Controller unterstützt nur die Textgenerierung.

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle „Generative KI-Modellkonfiguration“ [sys_generative_ai_model_config], indem Sie `sys_generative_ai_model_config.list`eingeben.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Modell** den Namen des Modells ein.
   Wenn Sie Azure OpenAI verwenden, ist der Modellname der Bereitstellungsname Ihrer Ressource.
4. Wählen Sie im Feld **Anbieterdie Option Anwenderdefiniertes LLM**aus.
5. Wählen Sie im Feld **Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen** den Alias aus, den Sie beim Einrichten Ihrer Anmeldeinformationen erstellt haben.
   Wenn Sie Ihre API-Anmeldeinformationen noch nicht konfiguriert haben, erfahren Sie unter API-Anmeldeinformationen für ein generisches umfangreiches Sprachmodell konfigurieren, um zu erfahren, wie.

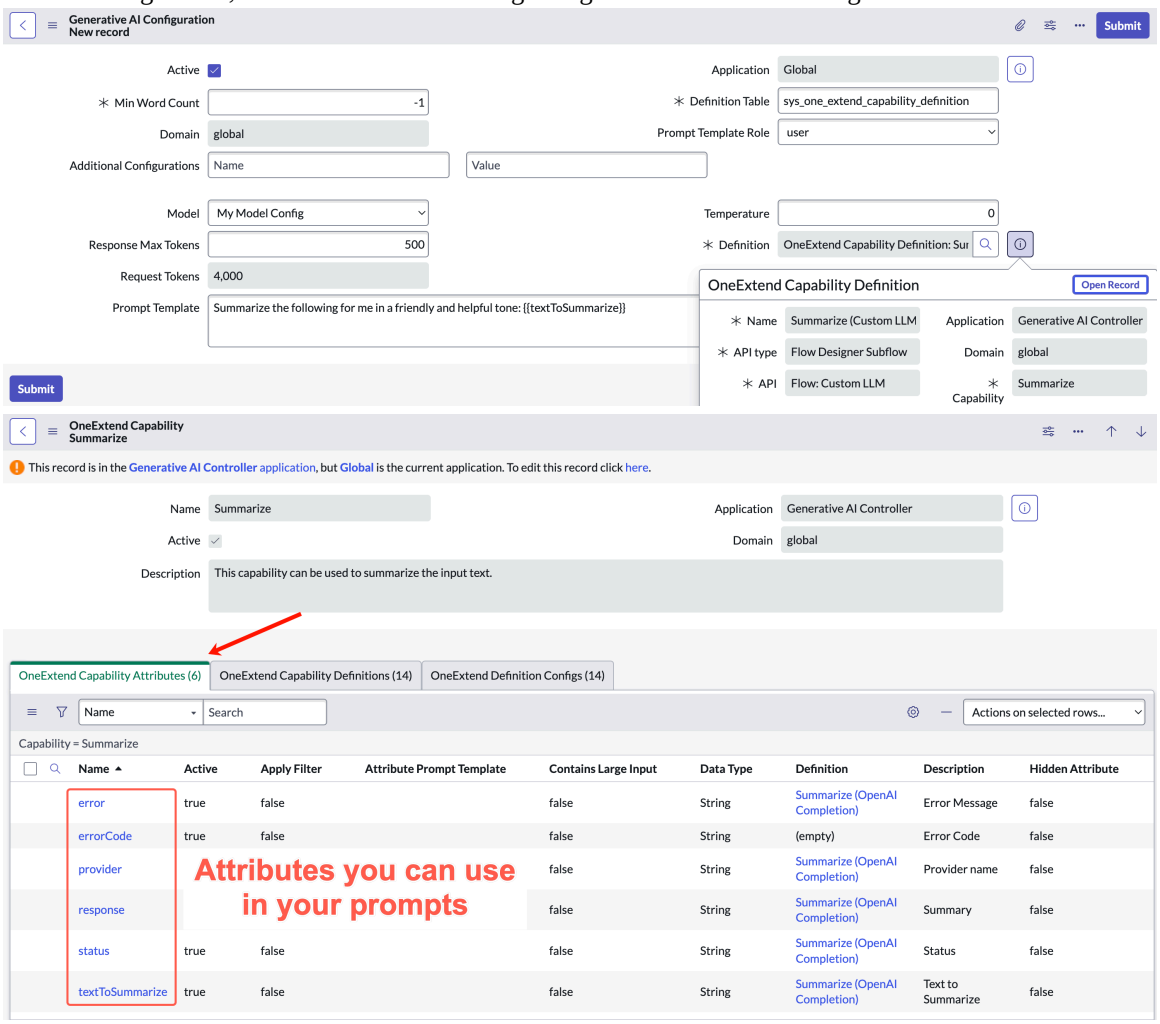


6. Erstellen Sie die Modellkonfiguration, indem Sie **Absenden**wählen.
   Die Modellkonfiguration ist mit dem API-Schlüssel des externen Modells verknüpft.
7. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle „Generative KI-Konfiguration“ [sys_generative_ai_config], indem Sie `sys_generative_ai_config.list`eingeben.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Wählen Sie das Listensuchsymbol ( ) neben dem Feld **Definition aus**.
10. Wählen Sie im Modal „Dokument auswählen“ eine Fähigkeit aus, die Sie mit dem Anbieter des anwenderdefinierten LLM konfigurieren möchten.
    Wenn Sie beispielsweise eine Zusammenfassungsfähigkeit konfigurieren, wählen Sie **Summarize (Custom LLM) (Zusammenfassen (Anwenderdefiniertes LLM))**.
11. Wählen Sie **OK**, um Ihre Auswahl zu speichern und das Modal zu schließen.
12. Wählen Sie im Feld **Modell** die Modellkonfiguration aus, die Sie in Schritt 6 erstellt haben.
    Nachdem Sie eine **Definition**ausgewählt haben, ändert sich das Feld **Modell** in ein Dropdown-Menü mit Optionen, die den Anbieter des anwenderdefinierten LLM verwenden. Die von Ihnen vorgenommene Modellkonfiguration sollte in dieser Liste angezeigt werden. Ist dies nicht der Fall, kehren Sie zu Schritt 1

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

zurück, und vergewissern Sie sich, dass bei Ihrer Modellkonfiguration das Feld **Anbieter** auf **Custom LLM**festgelegt ist.

13. Geben Sie im Feld **Aufforderungsvorlage** die Aufforderung für die Fähigkeit ein.
Die Prompt-Vorlage ist die Anweisung, die an das LLM gesendet wird, um eine Fähigkeit auszuführen. Verwenden Sie zwei geschweifte Klammern um die Fähigkeitsattributnamen, um sie in die Prompt-Vorlage aufzunehmen. Wenn Sie beispielsweise eine Zusammenfassungsfähigkeit konfigurieren, könnte Ihre Eingabeaufforderungsvorlage „Folgendes für mich zusammenfassen“ in einem freundlichen und hilfsbereiten Ton lauten: {{textToSummarize}}. Um zu erfahren, welche Attribute für die Aufnahme in die Eingabeaufforderung verfügbar sind, wechseln Sie zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“ [sys_one_extend_capability], suchen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie konfigurieren, und sehen Sie sich die zugehörige Liste OneExtend-Fähigkeitsattribute an.



Unter Umständen müssen Sie mit verschiedenen Aufforderungen experimentieren, um herauszufinden, welche für Ihre Anwendungsfälle am besten geeignet ist.

14. Erstellen Sie die neue Generative KI-Konfiguration, indem Sie **Absenden**auswählen.

15. Wechseln Sie im Navigationsfilter zur Tabelle „Generative KI – Anwenderdefinierter LLM-Umwandler“ [sys_generative_ai_custom_llm_transformer], indem Sie sys_generative_ai_custom_llm_transformereingeben.

16. Wählen Sie **Neu**.

17. Schreiben Sie Umwandlerskripts.
Damit Generative-KI-Controller das Format der Eingaben und Ausgaben Ihres anwenderdefinierten LLM versteht, müssen Sie Umwandlerskripts schreiben. Wenn Sie einen Transformatordatensatz erstellen, werden Code und Kommentare bereitgestellt, die Sie bei der Bearbeitung als Leitfaden verwenden können.

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

Diese Skripts hängen von den erwarteten Anforderungs- und Antwortobjekten ab, die von Ihrem Modell interpretiert werden.

Die Anforderungsstruktur Azure OpenAI sieht beispielsweise wie das folgende Skript aus:

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

Das Anforderungs-Umwandlerskript für diese Anforderungsstruktur ist das folgende Skript:

```
(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);
```

Die Antwortstruktur von Azure OpenAI sieht wie folgt aus:

```
{
   "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
```


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

```
    }
}
```

Aufgrund dieser Antwortstruktur sieht das Antwort-Umwandlerskript wie folgt aus:

```
(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. Erstellen Sie die Umwandlerskripts, indem Sie **Absenden**wählen.

Ergebnisse
Ihr externes LLM ist mit Generative-KI-Controllerverbunden. Sie können den KI-Service Provider für generative KI-Fähigkeiten in Now Platformverwenden.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie das LLM verbunden haben, können Sie einen Anbieter für die generativen KI-Fähigkeiten von Generative-KI-Controllerfestlegen. Die Fähigkeiten lauten „Generische Aufforderung“, „Inhalt generieren“, „Stimmungsanalyse“ und „Zusammenfassen“. Weitere Informationen zur Auswahl eines Anbieters finden Sie unter Anbieter für eine generative KI-Fähigkeit festlegen.

Legen Sie einen Anbieter für eine generative KI-Fähigkeit fest

Bestimmen Sie, welcher KI-Anbieter für die generativen KI-Fähigkeiten von Generative-KI-Controllerverwendet werden soll.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie Ihre Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten Anbieter. Unter API-Anmeldeinformationen für Fähigkeiten der generativen KI konfigurieren finden Sie weitere Details.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Generative-KI-Controller verfügt standardmäßig über vier Fähigkeiten. Sie können einen Anbieter nur für die in der Tabelle in Schritt 2 aufgeführten Fähigkeiten konfigurieren. Wenn Sie andere Now Assist -Anwendungen installiert haben, werden in der OneExtend-Fähigkeitstabelle möglicherweise andere Fähigkeiten angezeigt. Diese anderen Fähigkeiten verwenden Now LLM Service als Anbieter und können nicht neu konfiguriert werden.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Suchen Sie im Navigationsfilter nach der Tabelle „OneExtend-Fähigkeit“, indem Sie sys_one_extend_capability.listeingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, die Sie konfigurieren möchten, z. B. Stimmungsanalyse.

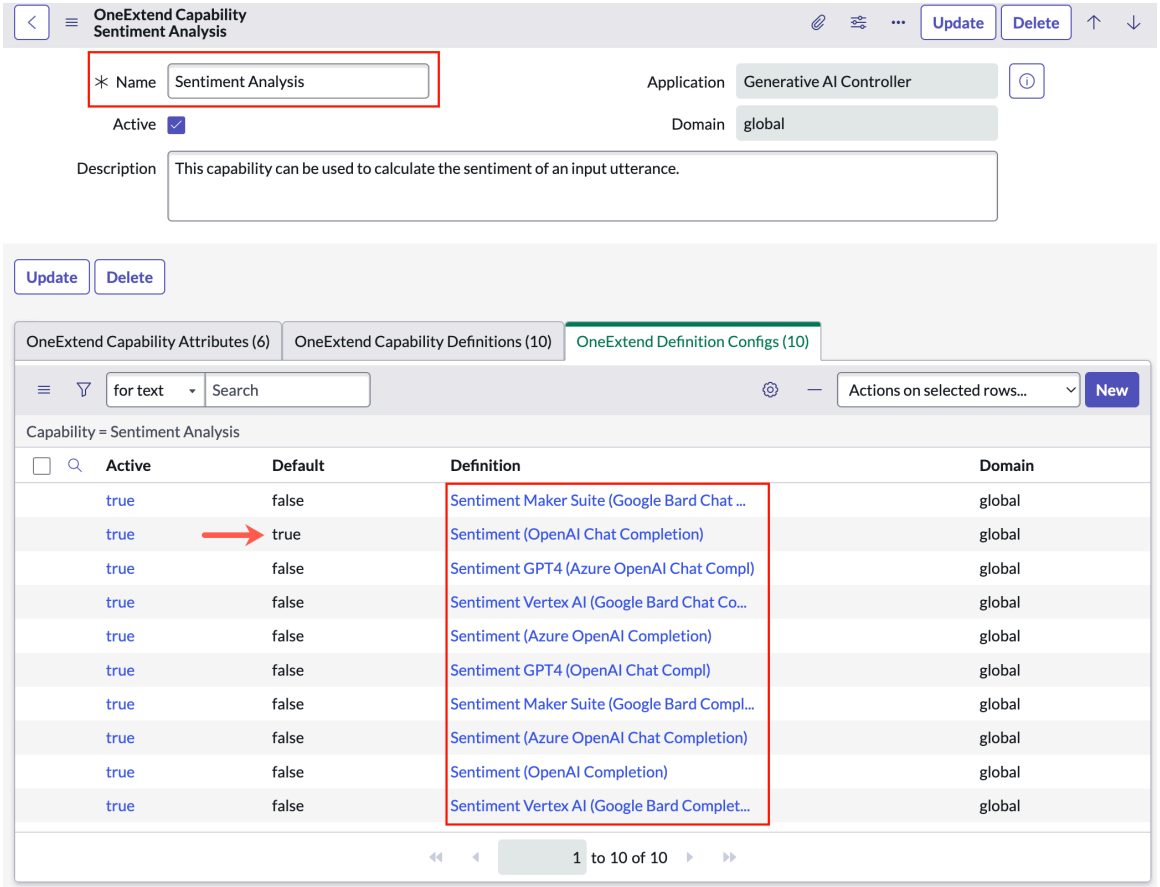
Generative-KI-Controller cFähigkeiten

Fähigkeit	Definition
Inhalt generieren	Generieren Sie mit Workflow-Studio und Virtual Agent-DesignerTexte zu einem bestimmten Thema.
Allgemeine Aufforderung	Erstellen Sie Ihren eigenen Anwendungsfall und Ihren Prompt.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Anwenderstimmung mit Workflow-Studio und Virtual Agent-Designer.
Zusammenfassen	Erstellen Sie Zusammenfassungen von Themen mit Workflow-Studio und Virtual Agent-Designer.

3. Setzen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Definitionskonfigurationen“ für Ihren bevorzugten Fähigkeitsanbieter **den Standardwert** auf true.

Hinweis:
Standardmäßig können Sie nur einen Anbieter für eine Fähigkeit auswählen. Wenn beispielsweise **der Standardwert** für „Stimmung (OpenAI Completion)“ auf „wahr“ festgelegt ist, müssen Sie **den Standardwert** auf „falsch“ festlegen, bevor Sie **den Standardwert** für Stimmung (Azure OpenAI) auf „wahr“ ändern.

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



Modelloptionen

Sie können für jede Fähigkeit zwischen mehreren verschiedenen Modellen wählen.

Fähigkeitsdefinition	Modell
○ OpenAI-Vervollständigung ○ Azure OpenAI-Vervollständigung	GPT-3
○ OpenAI Chat Completion ○ Azure OpenAI Chat Completion	GPT-3.5
○ GPT4 (OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI Chat Compl)	GPT-4
○ AI Studio (Google Cloud Completion) ○ AI Studio (Google Cloud Chat Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)	Google Gemini
Aleph Alpha Completion	Hell
IBM Watsonx	Kalksandstein

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse
Flows, Themen und Skripts, die die Fähigkeit der generativen KI verwenden, verwenden den von Ihnen angegebenen Anbieter.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Flows, erstellen Sie Virtual Agent-Themen, und schreiben Sie Skripts mit generativer KI, um die Effizienz bei der Erstellung von Inhalten für Service Desk-Mitarbeiter und Benutzer zu verbessern.

Wählen Sie ein Modell für Amazon Bedrock aus

Wählen Sie aus, welches Large Language Model (LLM) mit Amazon Bedrock für anwenderdefinierte Kompetenzen verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Sie müssen die neueste Version von Generative-KI-Controller und die Bedrock-Spoke Amazon in Ihrer Instanz installiert haben. Sie müssen auch Ihre API-Anmeldeinformationen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die API-Anmeldeinformationen für Amazon Grundgestein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere -Modelle für die Verwendung mit Amazon Bedrock konfiguriert haben. Standardmäßig verwenden die Einstellungen das -Titan-Modell von Amazon. Sie können jedoch die Spoke so konfigurieren, dass ein anderes Modell verwendet wird, indem Sie den Datensatz „Generative KI-Modellkonfiguration“ ändern.

Prozedur
1. Navigieren Sie im Filternavigator zur Tabelle „Generative KI-Modellkonfiguration“, indem Sie `sys_generative_ai_model_config.list`eingeben.
2. Suchen Sie in der Feldspalte Anbieter nach `Amazon Bedrock`, und öffnen Sie den resultierenden Datensatz.
3. Geben Sie im Feld Modell die ID des Modells ein, das Sie verwenden möchten.
   Sie finden die Modell-ID auf der **Grundlagenmodelle** > **Basismodelle** Seite auf Amazon Bedrock.
4. Wählen Sie **Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.
5. Ordnen Sie das ausgewählte Modell einer anwenderdefinierten Kompetenz zu.

   a. Wechseln Sie im Filternavigator zur Tabelle „Generative KI-Konfiguration“, indem Sie `sys_generative_ai_config.list`eingeben.

   b. Suchen Sie nach der von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Kompetenz, die Amazon Bedrock als Service Provider verwendet, und öffnen Sie den Datensatz.
   Die Definition muss OneExtend Capability Definition sein:<Name of Skill> .

   c. Setzen Sie das Feld Modell auf die Modell-ID, die Sie in Schritt 3 eingegeben haben.

Ergebnisse
Das von Ihnen ausgewählte Modell mit dem Bedrock-Anbieter Amazon wird für anwenderdefinierte Kompetenzen verwendet.

Nächste Maßnahme
Sie können anwenderdefinierte Kompetenzen mit dem Bedrock-Anbieter Amazon im Now Assist-Kompetenzkit erstellen und Schritt 6 ausführen, um das neue Modell festzulegen.

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

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

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

Vorbereitungen

Sie müssen sich auf Vancouver Patch 2 oder höher befinden.

Erforderliche Rolle: Administrator

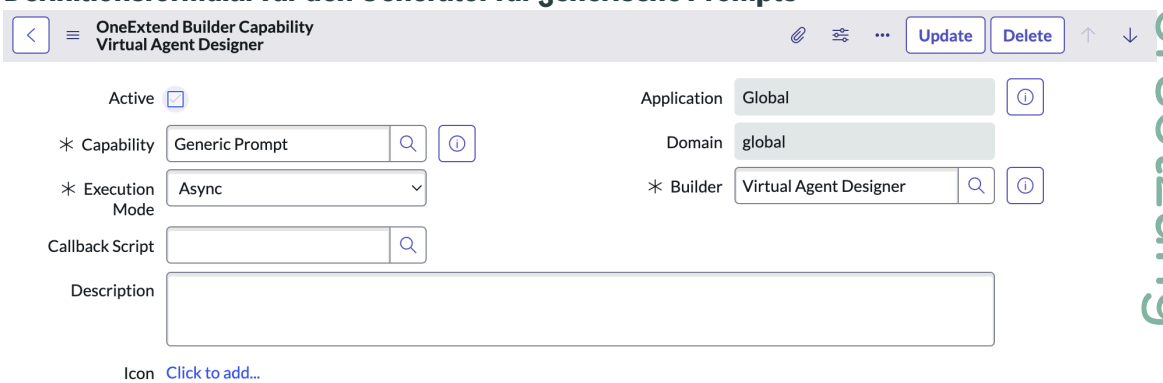
Prozedur

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

Formular „Fähigkeiten des OneExtend-Generators“.

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

Definitionsformular für den Generator für generische Prompts



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

Ergebnisse

Für Virtual Agent-Designer sind Fähigkeiten der generativen KI verfügbar.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Themen und Themenblöcke, und verbessern Sie Ihren Virtual Agent mit Fähigkeiten der generativen KI.

Automatische Übersetzung

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

Sie können auch direkt mit dem Themenblock Aktion in [Workflow-Studio auf die Aktionen Virtual Agent-Designerzugreifen.

Konfigurieren Sie Small Talk-Filter

Leiten Sie Anwender zu anderen Virtual Agent-Themen um, wenn in Konversationen Small Talk wie Begrüßungen, Danksagungen, Beschwerden oder Abschlussanforderungen erkannt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

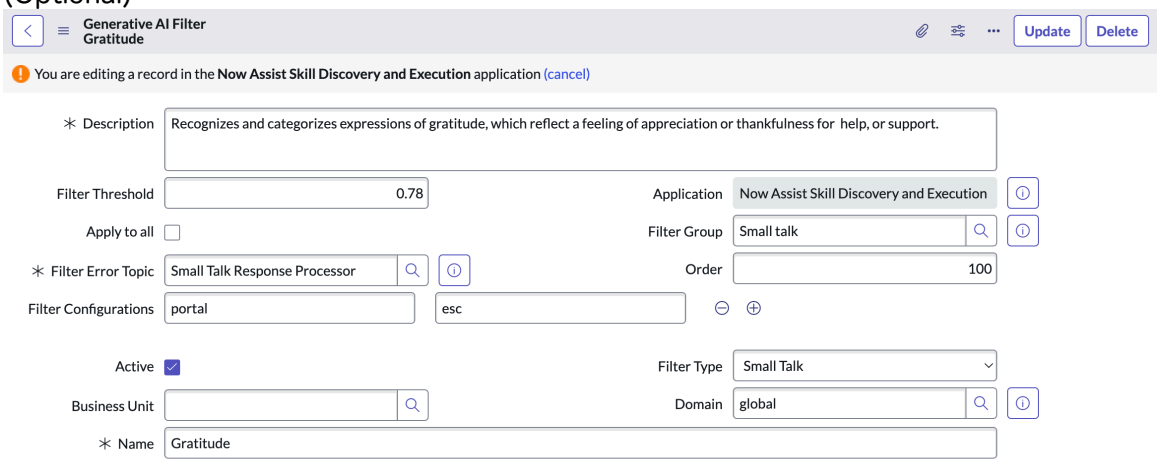
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Umgang mit generativer KI senden viele Personen Konversationsnachrichten, die für den Virtual Agent letztendlich nicht hilfreich sind, wenn es darum geht, wie er dem Benutzer beim Erreichen seiner Ziele helfen kann. Sie können Small Talk-Filter konfigurieren, die diese Konversationsnachrichten erfassen. Wenn ein Benutzer eine Nachricht sendet, z. B. eine Begrüßung oder Beschwerden über die Konversation, können Sie ihn an seine Bedürfnisse weiterleiten.

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigator zur Tabelle „Generative KI-Filter“ [sys_gen_ai_filter], indem Sie sys_gen_ai_filter.listeingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz für den Small Talk-Filter, den Sie konfigurieren möchten, oder wählen Sie **Neu,** um einen zu erstellen.
   Standardmäßig sind für Small Talk vier Filter verfügbar: Begrüßungen, Dankbarkeit, Beschwerde und Abschluss. Wenn Sie andere Filter sehen, sind diese Filter vertrauliche Themenfilter, die mit der Now Assist Admin-Konsole eingerichtet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Betrefffilter für generative KI konfigurieren.
3. Wenn Sie einen Filter erstellen, fügen Sie einen **Namen** und **eine Beschreibung** für den Filter hinzu.
4. Wählen Sie das Filterfehlerthema aus, an das Sie Anwender weiterleiten möchten, wenn der Small Talk-Filter erkannt wird.
   Standardmäßig wird der Benutzer zum Thema „Small Talk-Antwortprozessor“ weitergeleitet.
5. Wählen Sie für das Feld **Reihenfolge** die Reihenfolge aus, in der die Filter angewendet werden sollen. Filter werden von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet. Ein Filter mit der Reihenfolge 100 wird vor einem Filter mit der Reihenfolge 200 verarbeitet.
6. **Wahlweise:** Verwenden Sie im Feld **Filterkonfigurationen** den Namen „portal“, um zu bestimmen, wo der Filter ausgeführt werden soll. Legen Sie z. B. „portal“ auf den Wert „sp“ fest, um nur den Filter auf das SP-Portal anzuwenden.
   Verwenden Sie eine durch Kommas getrennte Liste, um mehrere Werte auszuwählen.

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

(Optional)



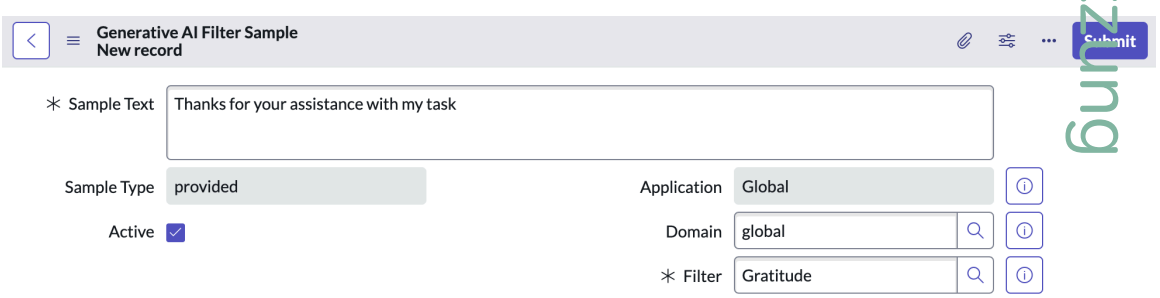
7. Wählen Sie **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.
8. Wechseln Sie im Navigator zur Tabelle „Generative KI-Filterbeispiel“ [sys_gen_ai_filter_sample], indem Sie `sys_gen_ai_filter_sample.list`eingeben.
9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Beispielausdrücke für jeden Filter.
   Anweisungen, die diesen Beispielausdrücken entsprechen, aktivieren den ausgewählten Filter. Sie können Beispielausdrücke manuell erstellen, indem Sie Datensätze in der Tabelle erstellen, oder generative KI verwenden, um Beispiele für Sie zu generieren.

   a. Um ein Beispiel manuell zu erstellen, wählen Sie **Neu**.

   b. Geben Sie im Feld **Beispieltext** den Beispieltext dessen ein, was vom Filter erfasst werden soll.

   c. Wählen Sie im Feld **Filter** den Filter aus, auf den das Muster angewendet werden soll.

   d. Wenn Sie weitere Beispielausdrücke mit generativer KI generieren möchten, öffnen Sie einen Datensatz für einen Beispielausdruck für den gewünschten Filter.
   Ein Beispiel könnte der Beispielfilter „Danke für Ihre Unterstützung bei meiner Aufgabe“ für den Dankbarkeitsfilter sein.



   (Optional)

   e. Wählen Sie **Beispiele generieren** aus, um zusätzliche Beispielanweisungen zum Auslösen des Filters zu erstellen.
   Je mehr Beispielanweisungen Sie angeben, desto wahrscheinlicher ist es, dass der Filter Ihren Erwartungen an sein Verhalten entspricht.

Ergebnisse

Bei Konversationen mit generativer KI werden Anwender zu einem neuen Thema weitergeleitet, wenn gefilterte Betreffe oder Stimmungen erkannt werden.

Automatische Übersetzung

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

Aktivieren Sie die rekursive Zusammenfassung für große Eingaben

Verwenden Sie die rekursive Zusammenfassung, um die Anforderungen an die großen Sprachmodelle (LLMs) in kleinere Teile zu zerlegen, damit Sie den Kontext für die Fähigkeiten der generativen KI beibehalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

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

Prozedur

1. Wechseln Sie im Navigatorfilter zur Liste der OneExtend-Fähigkeiten, indem Sie sys_one_extend_capability.listeingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die OneExtend-Fähigkeit, die Sie ändern möchten.
3. Setzen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Definitionskonfiguration“ **die Option Unterstützung für große Eingaben aktivieren** für die OneExtend-Definition, für die Sie die rekursive Zusammenfassung aktivieren möchten, auf wahr.
4. Legen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ für die Felder, denen Sie eine rekursive Zusammenfassung hinzufügen möchten, die Option **Enthält große Eingabe** auf wahr fest.
   Die Werte der Felder, die höchstwahrscheinlich eine große Menge von Daten enthalten, wie z. B. ein Aktivitätsfeld, sollten auf „wahr“ festgelegt werden. Sie können auch das Kontrollkästchen **Enthält große Eingabe** für den Datensatz des OneExtend-Fähigkeitsattributs aktivieren und den Datensatz speichern, um den Wert auf „true“ festzulegen.

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

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung für Funktionen im Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung, um Unterstützung für mehrere Sprachen für generative KI-Fähigkeiten hinzuzufügen, um Benutzer zu unterstützen, die andere Sprachen als Englisch sprechen.

Vorbereitungen
In Ihrer -Instanz müssen die Plugins Dynamische Übersetzung und Konversations-Plugins Dynamische Übersetzung installiert und aktiviert sein. Weitere Informationen zum Einrichten von Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung konfigurieren .

In der Tabelle „Übersetzungskonfiguration“ (sn_dt_translator_configuration) muss eine standardmäßige Übersetzungskonfiguration festgelegt sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist Dynamische Übersetzung für Fähigkeiten mit Generative-KI-Controller inaktiv.

Dynamische Übersetzung ist für Funktionen im Bereich Virtual Agent oder Now Assist nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle OneExtend Capability (sys_one_extend_capability), indem Sie im Navigator sys_one_extend_capability.listeingeben.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Fähigkeit, für die Sie Dynamische Übersetzung aktivieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „OneExtend-Fähigkeitsattribute“ den Datensatz für das Attribut, das übersetzt werden soll, z. B. Antwort.
4. Wählen Sie **Übersetzen** aus, um die Übersetzung zu aktivieren.
   Wenn das Feld nicht im Formular angezeigt wird, müssen Sie das Formular so bearbeiten, dass **Übersetzen**angezeigt wird. Eine Möglichkeit, das Feld dem Formular hinzuzufügen, besteht darin, das Menüsymbol neben dem Tabellennamen des Formulars auszuwählen und zu wählen **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Fügen Sie der Liste Ausgewählt das Feld **Übersetzen** hinzu. Wählen Sie dann **Speichern**, um das Formular zu speichern. Sie werden dann zurück zum Datensatz mit dem zur Auswahl stehenden Feld geleitet.
5. Wählen Sie **Absenden aus,** um den Datensatz zu speichern.

Ergebnisse

Dynamische Übersetzung wird für Ihre generative KI-Fähigkeit für das von Ihnen ausgewählte Attribut installiert.

Deaktivieren Sie Dynamische Übersetzung für LLM-Konversationen Virtual Agent .

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

Vorbereitungen

Sie müssen Dynamische Übersetzung für Virtual Agent installiert haben und für Virtual Agentaktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung ist standardmäßig aktiviert.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“, indem Sie im Navigator sys_properties.list eingeben.
2. Wählen Sie das Lupensymbol ( ), um die Spaltensuchzeile zu erweitern.
3. Geben Sie in der Spalte Name sn_generative_ai.disable_dynamic_translation ein, drücken Sie **die Eingabetaste**, um zu suchen, und öffnen Sie dann den übereinstimmenden Datensatz.

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

4. Legen Sie den Eigenschaftswert mit wahr fest.
5. Wählen Sie **Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Ergebnisse

Äußerungen von anfordernden Personen im Chat werden vor dem Senden an Now LLM ins Englische übersetzt, und Ausgabenachrichten werden zurück in die bevorzugte Sprache der anfordernden Person übersetzt.

Konfigurieren Sie eine Quotenbegrenzung für Provider

Konfigurieren Sie eine Quotenbegrenzung, um den Datenverkehr zur Anforderung „one_extend“ zu steuern, indem Sie die Anzahl der Anforderungen beschränken, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens gestellt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Quote der Anforderung „one_extend“ zu begrenzen, müssen Sie die Quotenbegrenzungsregeln für die eingehenden Anforderungen definieren. Sie können Ihre eigene Regel in der Tabelle „One Extend-Quotenbegrenzungsregeln“ erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zur Tabelle „One Extend-Quotenbegrenzungsregeln“ [sys_one_extend_rate_limit_rules_list], und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „One Extend-Quotenbegrenzungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Quotengrenzregel. Identifizieren Sie die Quotengrenzregel mit einem Namen.
Anwendung	Anwendungsbereich, der auf „Global“ festgelegt werden muss.
Ressource	Für Ihre Quotenbegrenzungsregel auszuwählende Ressourcen. Verwenden Sie eine der folgenden Ressourcen für Ihre Quotengrenzregel: ○ **LLM-Anbieter**: Wählen Sie für den LLM-Anbieter die Anbieterzuordnung für generative KI aus. ○ **Fähigkeitsdefinition**: Wählen Sie als Fähigkeitsdefinition die Definition der OneExtend-Fähigkeit aus. ○ **Alle Fähigkeiten**: Gilt für alle Anbieter und alle Fähigkeitsdefinitionen.
Regeltyp	Regeltyp für die Quotengrenzregel. Definieren Sie den Regeltyp mit den folgenden Optionen:

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

Feld	Beschreibung
	○ **Instanz**: Sammelt Daten von allen Anwendern dieser Instanz. ○ **Anwender**: Behält die Anzahl der Anforderungen pro Anwender bei.
Anforderungsbegrenzung pro Stunde	Maximale Anzahl von Anforderungen, die pro Stunde empfangen werden sollen.
Aktiv	Status der Quotengrenzregel.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Generative-KI-Controller verwenden

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

Generative-KI-Controller mit Workflow-Studioverwenden

Verwenden Sie die Fähigkeiten des Generative-KI-Controllers in Flows mit Workflow-Studio.

Generative-KI-Controller mit Virtual Agent-Designerverwenden

Verwenden Sie die Generative-KI-Controller -Fähigkeiten in Virtual Agent -Themen mit Virtual Agent-Designer.

Verwenden Sie die Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio

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

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Schreiben Sie Skripts, um die Leistungsfähigkeit von Generative AI direkt zu nutzen.

Generative-KI-Controller mit Workflow-Studioverwenden

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

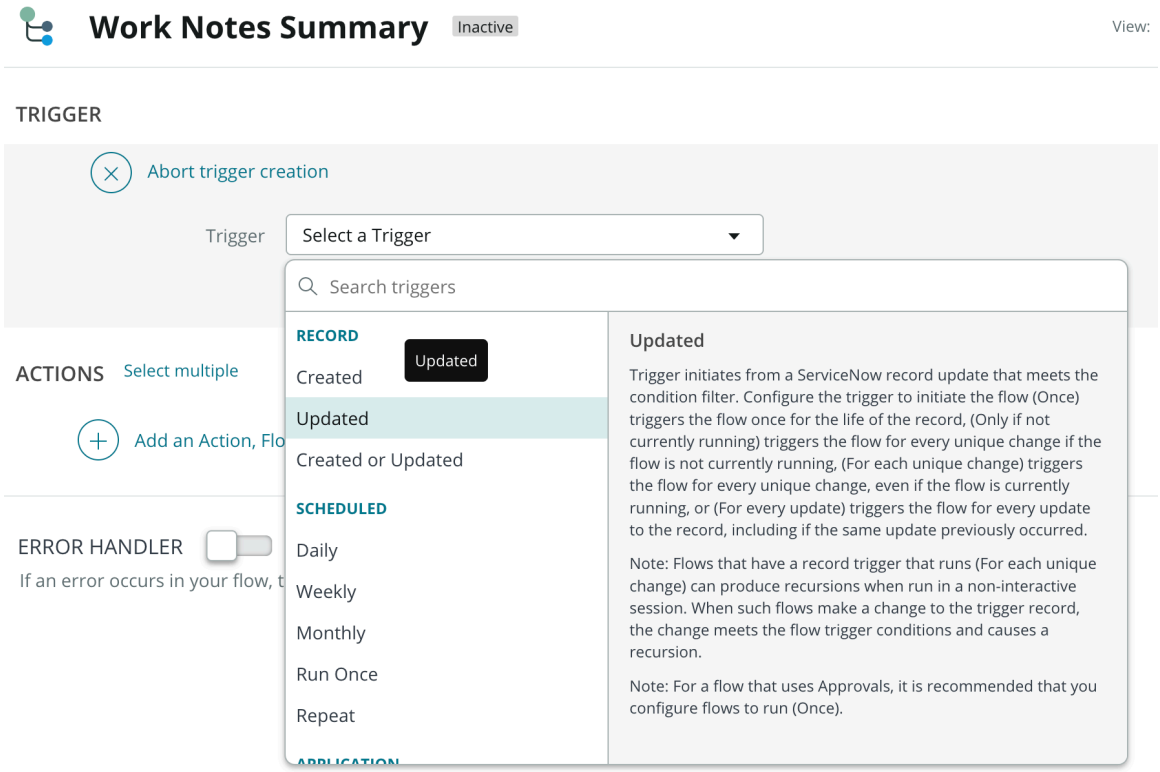
In diesem Beispiel können Sie einen Flow erstellen, um die Kommentare in den Arbeitsnotizen zu einem Incident zusammenzufassen und diese Zusammenfassung in den Lösungshinweisen zu verwenden.

Prozedur

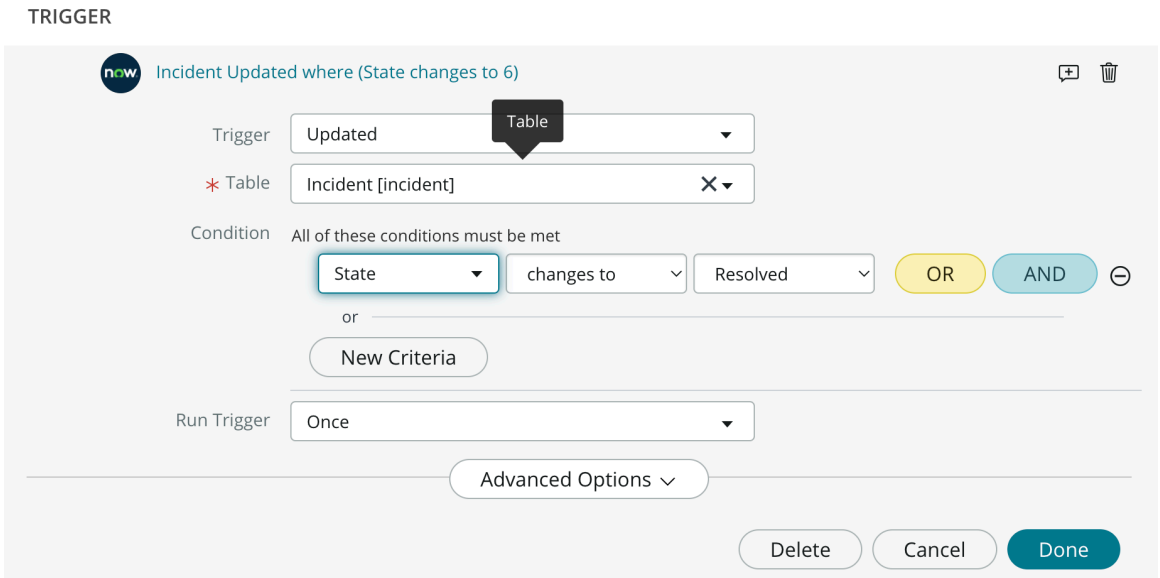
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**.
3. Geben Sie den Namen des Flows ein, z. B. Kommentare und Arbeitsnotizen zusammenfassen.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Auslöser hinzufügen**.
6. Wählen Sie aus, wann der Flow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

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

Um diesem Beispiel zu folgen, wählen Sie **Datensatz** > **Aktualisiert**.



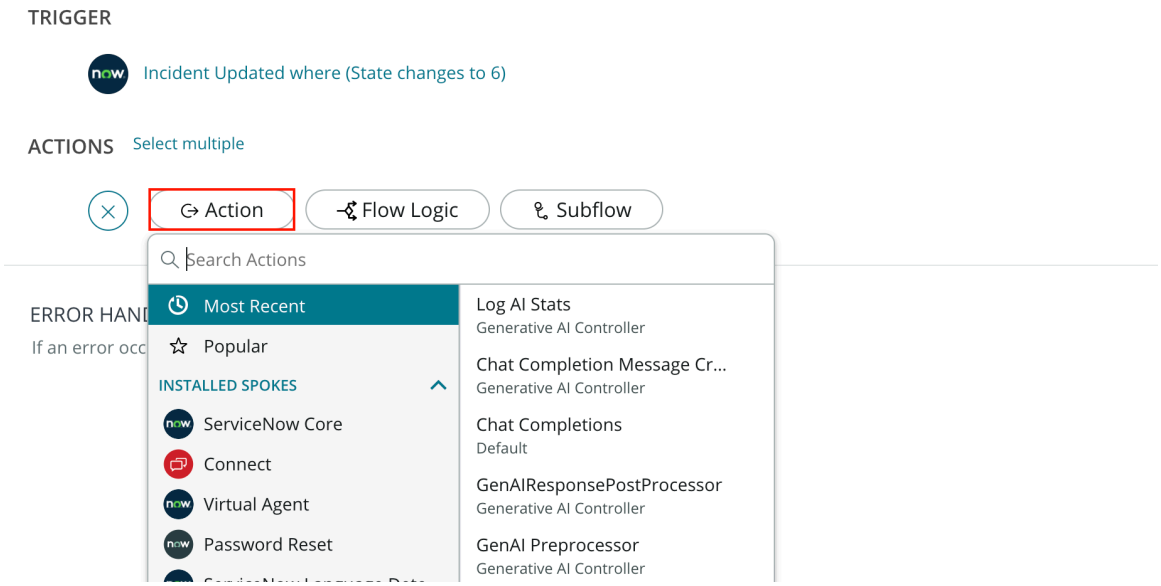
7. Wählen Sie die Tabelle aus, für die der Flow ausgeführt werden soll.
   Wählen Sie für dieses Beispiel die Incident-Tabelle aus.
8. Wählen Sie die Schaltfläche **Filter hinzufügen,** um eine Bedingung für den Flow hinzuzufügen.
   Die Bedingung lautet Status ändert sich in Gelöst.



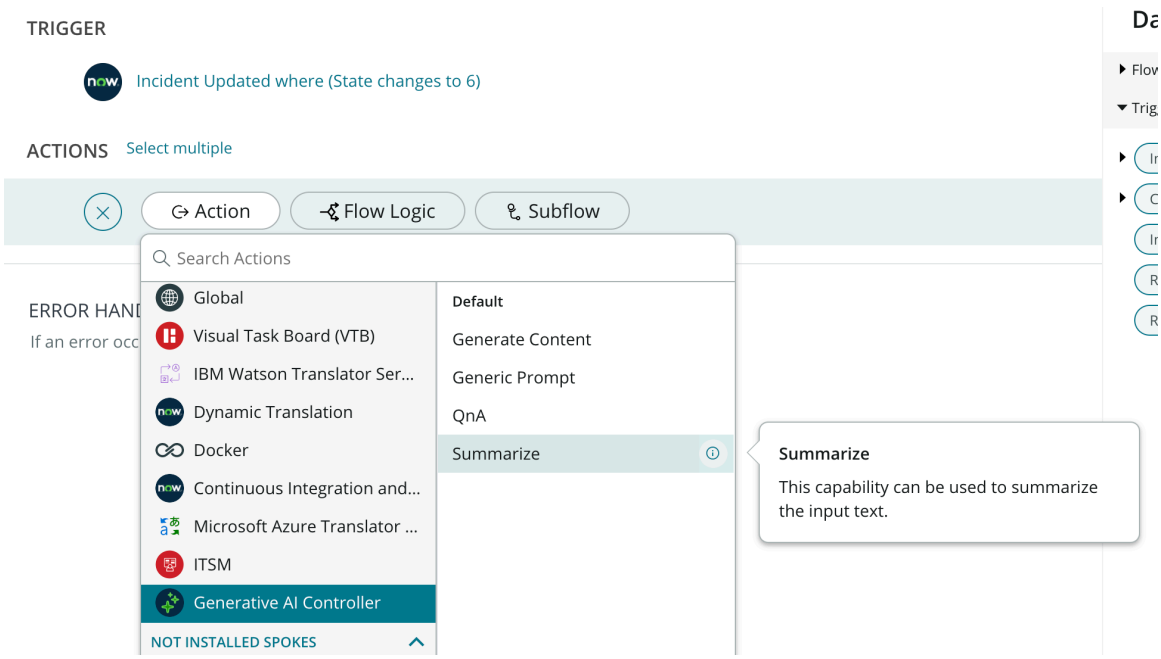
9. Wählen Sie **Fertig**.
10. Wählen Sie unter Aktionen **Aktion**, **Flow-Logik**oder **Subflow** hinzufügen und dann **Aktion** aus, um den Bereich Aktionen zu öffnen.

Automatische Übersetzung

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



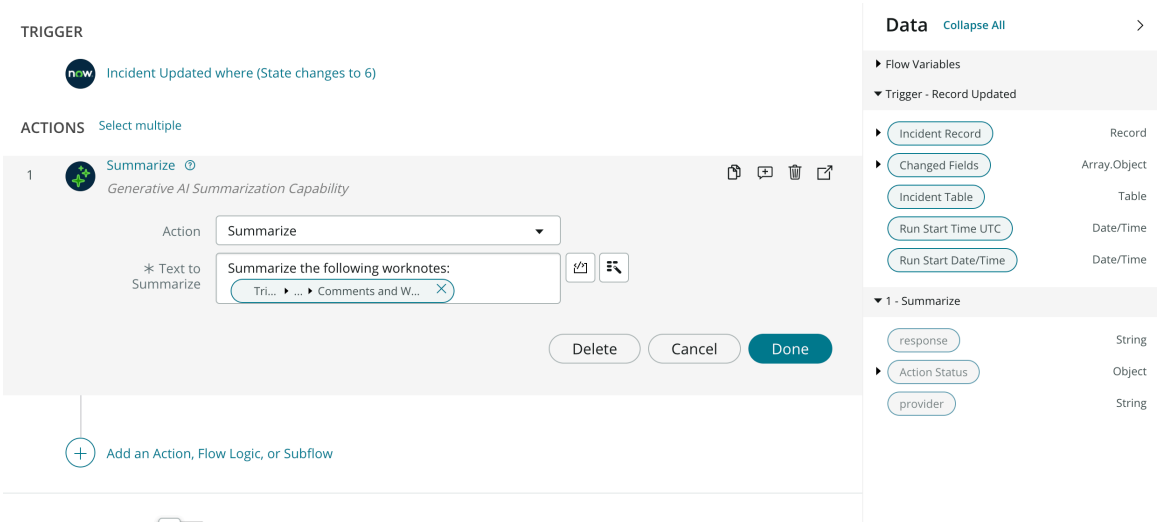
11. Rufen Sie die Eigenschaft **Generative KI-Controller** > **Zusammenfassen** Aktion, und wählen Sie sie aus.



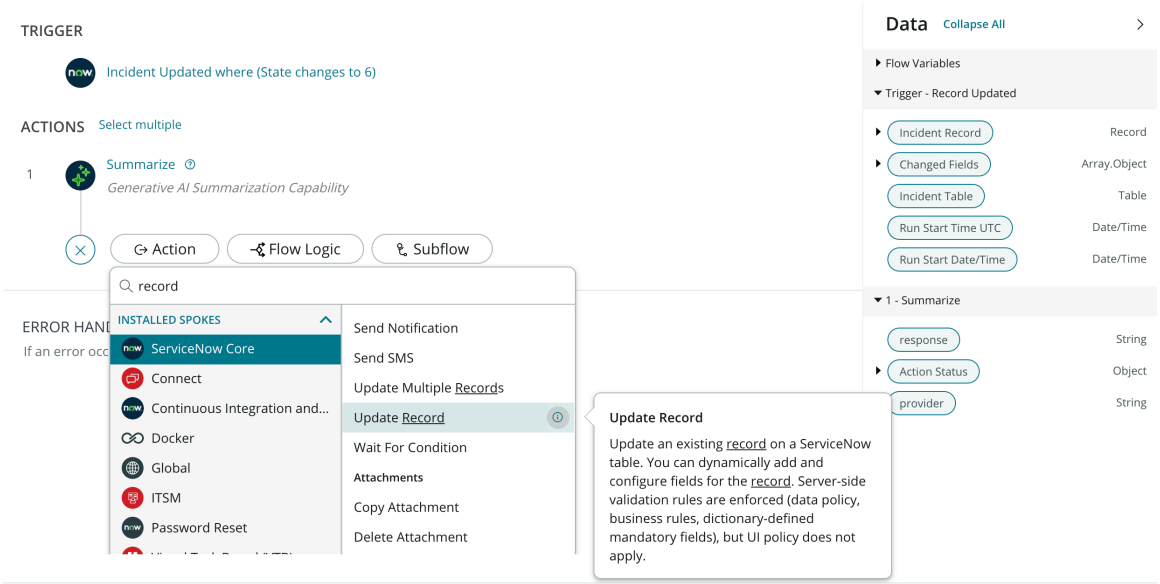
12. Ziehen Sie eine Datenpille aus dem Datenbereich, oder wählen Sie das Symbol für die Datenpillenauswahl ( ), um zu suchen.
Ziehen Sie in diesem Fall **Auslöser** > **Incident-Datensatz** > **Anmerkungen und Arbeitsnotizen** Pille

Hinweis:
Wenn das Feld, das Sie zusammenfassen möchten, kein Zeichenfolgenfeld ist, müssen Sie das Feld als Zeichenfolge umwandeln. Sie können das Feld mit Skripting in eine Zeichenfolge umwandeln oder indem Sie zusätzlich zur Datenpille Text zum Feld **textToSummarize** hinzufügen, wie im folgenden Beispiel.

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



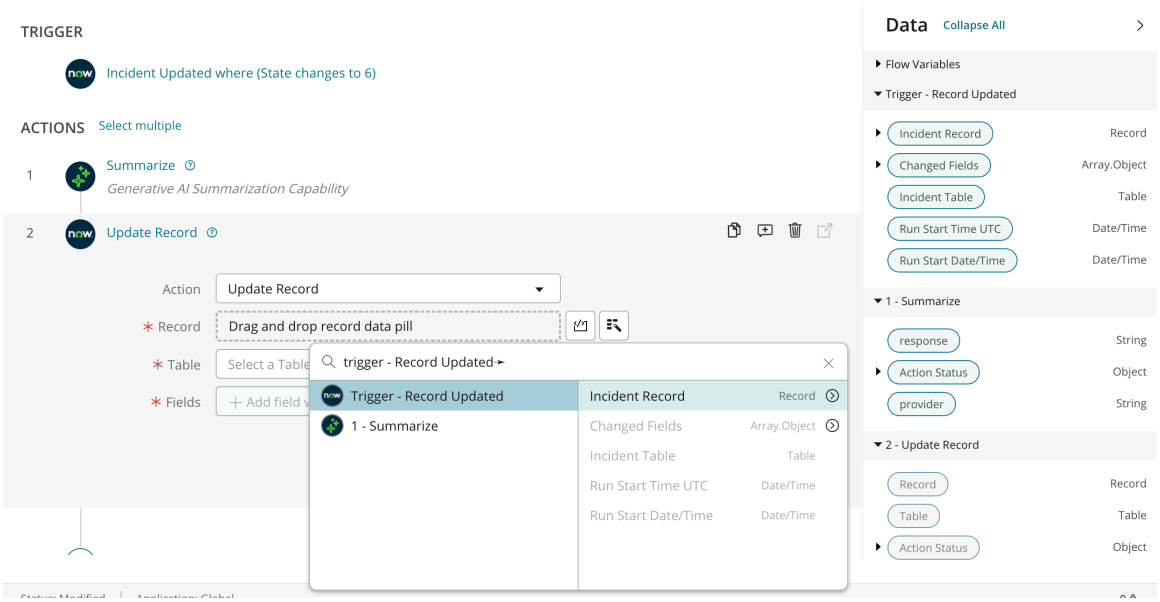
13. Wählen Sie **Fertig**.
14. Fügen Sie eine Aktion hinzu, indem Sie **Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen**auswählen.
15. Suchen Sie in der Aktionsauswahl nach **„Datensatz aktualisieren“**, und wählen Sie die Aktion aus.



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

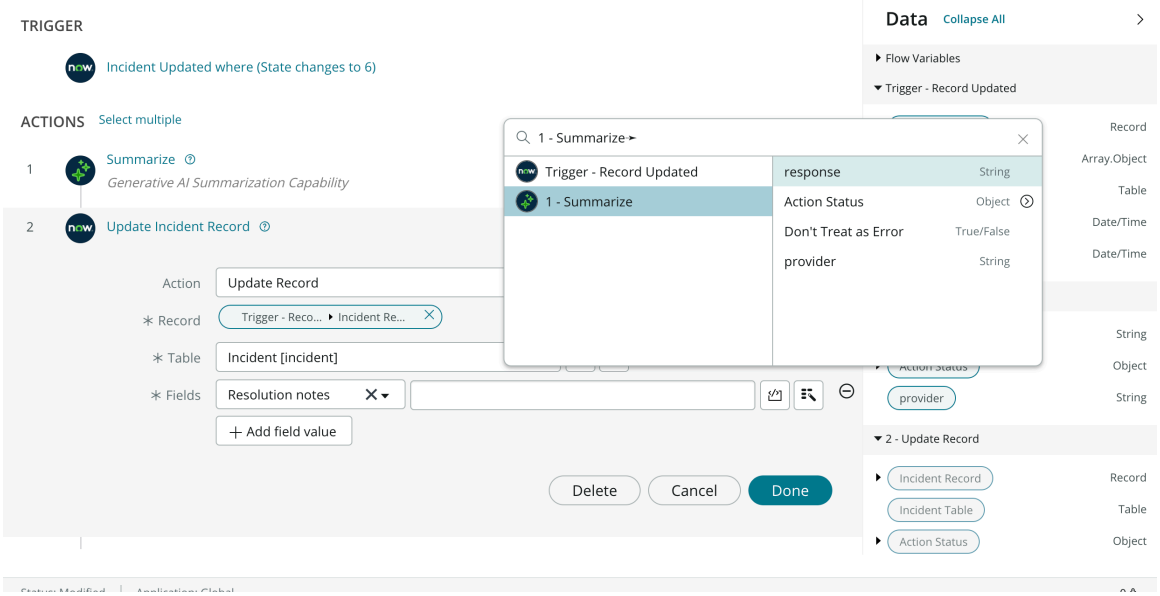
    Das Feld Tabelle wird basierend auf dem Auslöserdatensatz automatisch ausgefüllt.

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



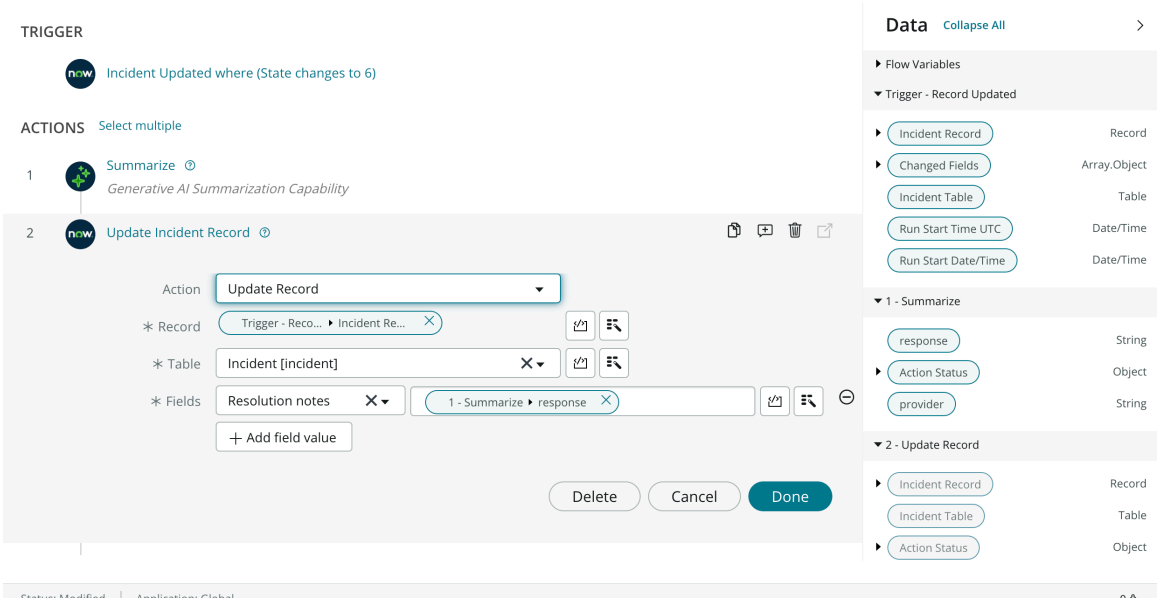
17. Wählen Sie **Feldwert hinzufügen**, und suchen Sie nach den Feldern, die Sie aktualisieren möchten. Wählen Sie im folgenden Beispiel **Lösungshinweise**aus.

18. Fügen Sie die Systemeigenschaft **Zusammenfassen** > **Antwort** Fügen Sie eine Datenpille in das Datenfeld ein, indem Sie sie aus dem Datenbereich ziehen oder die Datenpillen-Auswahl verwenden.



19. Wählen Sie **Fertig**.

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



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

Nächste Maßnahme

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

Generative-KI-Controller mit Virtual Agent-Designerverwenden

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.

2. Erstellen Sie ein Thema, indem Sie die Karte Erstellen auswählen.

3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Thema ein.

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

In diesem Beispiel wird „KB-Artikelgenerierung“ als Themenname verwendet.

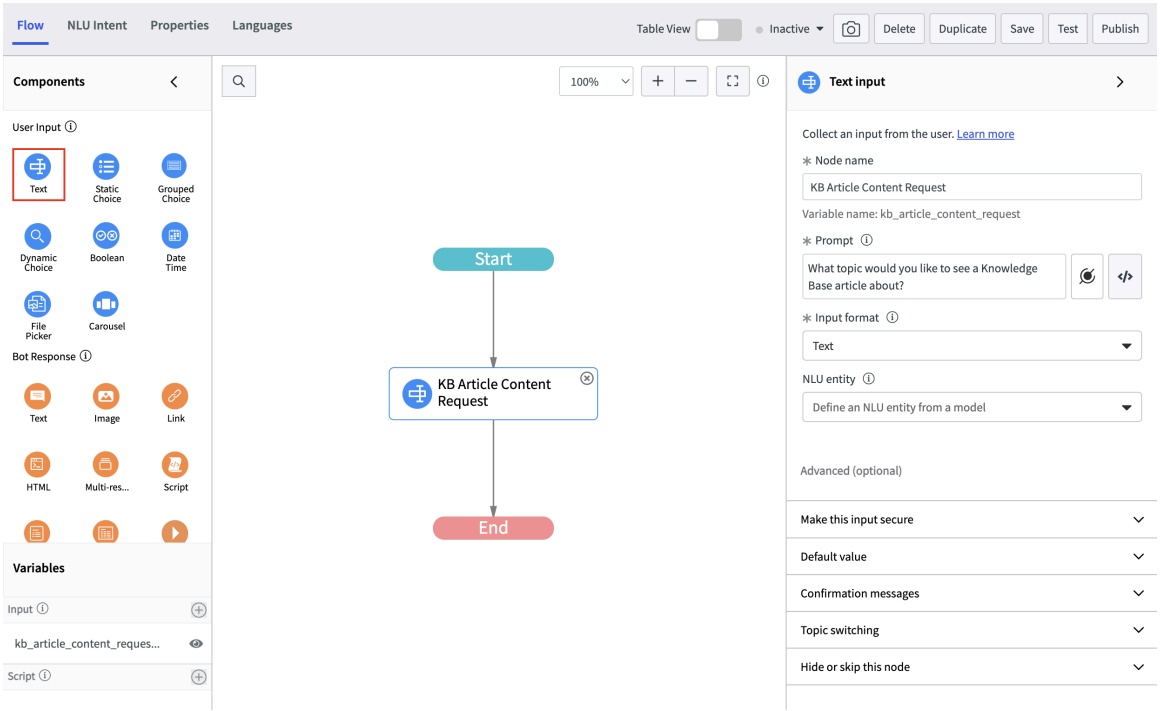
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.

5. Erstellen Sie einen Benutzereingabeknoten zwischen Start und Ende, indem Sie den ziehen **Anwendereingabe** > **Text** Komponente aus dem Bereich Komponenten.

6. Geben Sie im Infobereich des Canvas einen Knotennamen ein.

In diesem Beispiel lautet der Knotenname Anforderung von KB-Artikelinhalt.

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



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

   Da der Benutzer das Thema für den Inhalt des Knowledge Base-Artikels (KB) bereitstellt, lautet die Eingabeaufforderung in diesem Beispiel „Zu welchem Thema möchten Sie einen Knowledge Base-Artikel anzeigen?“.

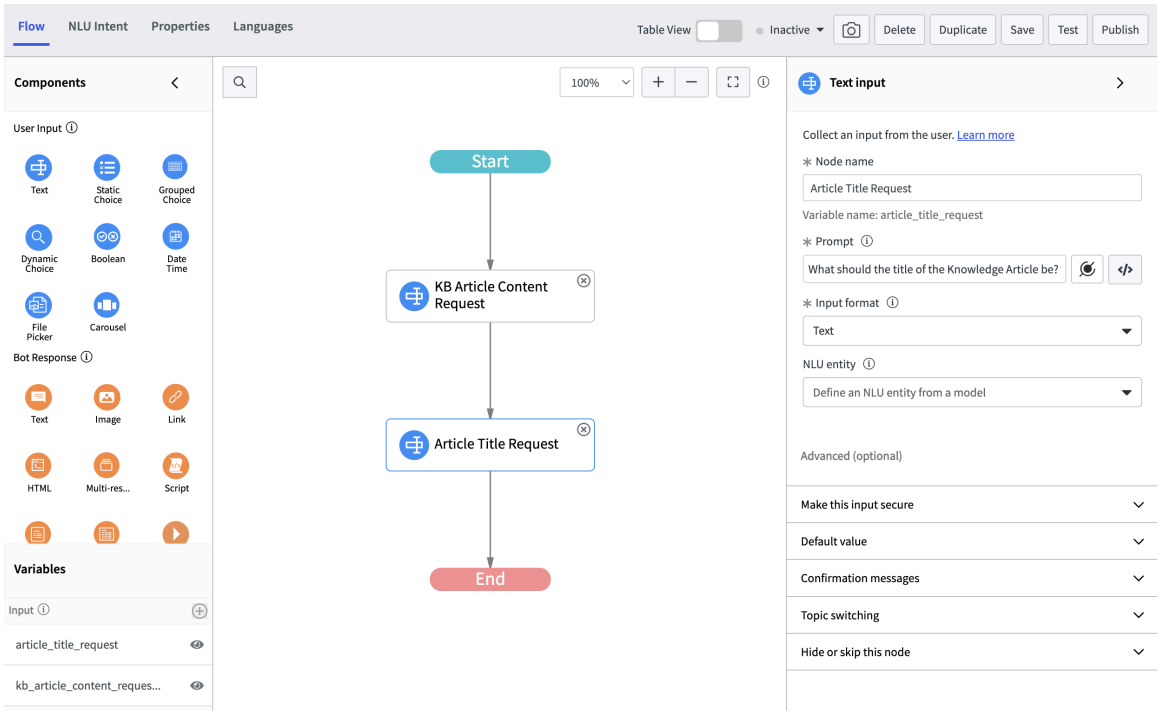
8. Fügen Sie Anwendereingabeknoten hinzu, um alle Pflichtfelder auszufüllen.

   Hinweis:
   Um einen Datensatz erfolgreich zu erstellen, müssen alle Pflichtfelder einen Wert enthalten. In den nächsten Schritten wird beschrieben, wie die erforderlichen Felder für einen KB-Artikel ausgefüllt werden. Wenn Ihr Formular keine Pflichtfelder enthält, müssen Sie keine Benutzereingabeknoten hinzufügen.

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

a. Weiteres hinzufügen **Anwendereingabe** > **Text** Knoten, und nennen Sie ihn Artikeltitelanforderung.

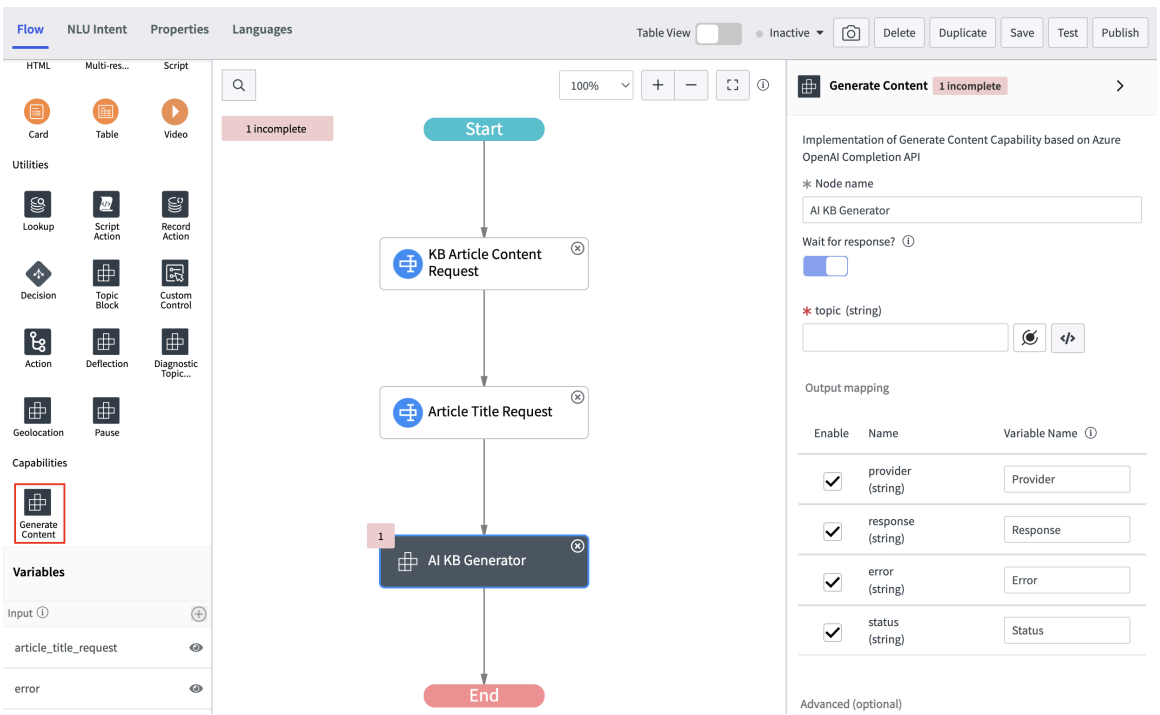
b. Fügen Sie eine Eingabeaufforderung für das Pflichtfeld Artikeltitel hinzu, z. B. Wie soll der Titel des Wissensartikels lauten?.



9. Scrollen Sie im Bereich Komponenten nach unten, bis der Abschnitt Fähigkeiten angezeigt wird, und ziehen Sie die Aktion Inhalt generieren als Nächstes in den Themen-Flow.

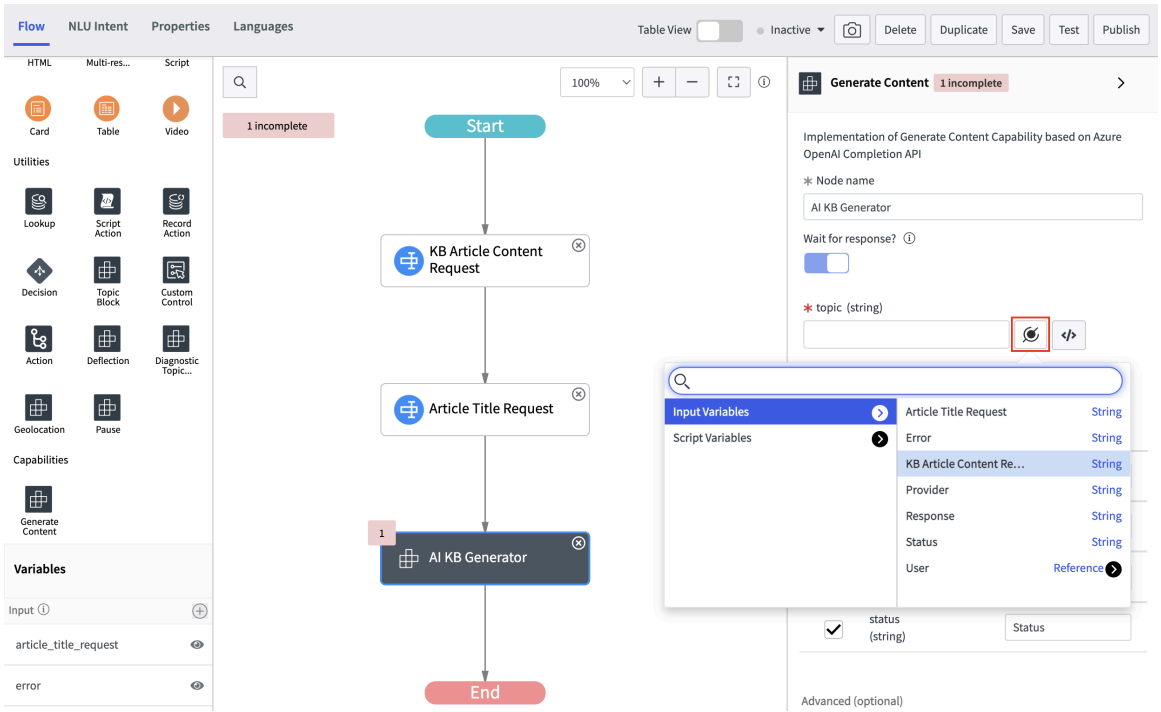
10. Benennen Sie den Knoten im Infobereich.

Der im Beispiel verwendete Knotenname lautet AI KB-Generator.

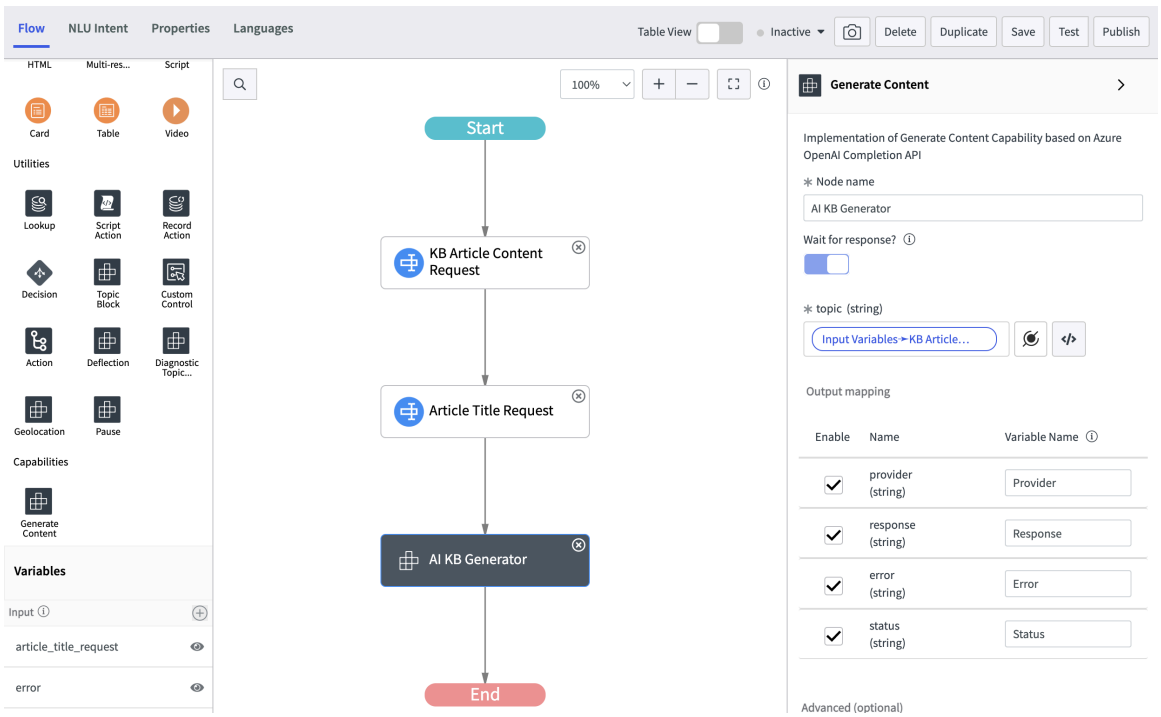


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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



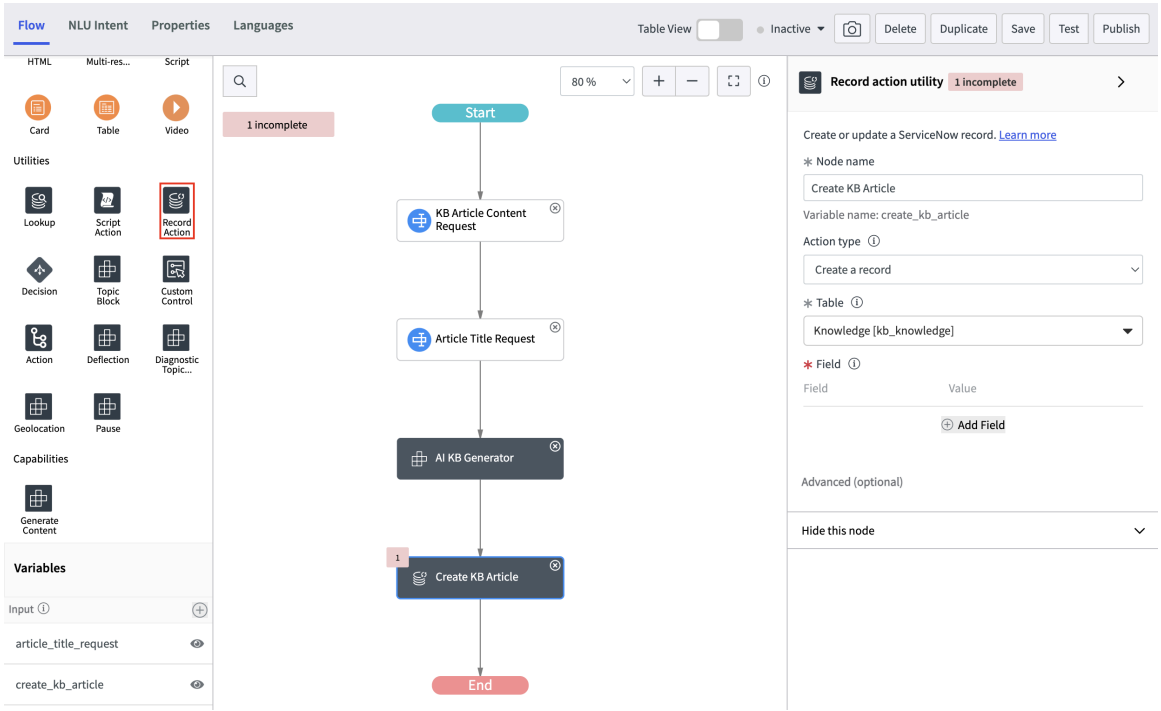
12. Verwenden Sie den Text, der in der Interaktion erstellt wurde, indem Sie auswählen **Eingabevariablen** > **Antwort** referenziert werden.



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

Automatische Übersetzung

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



14. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.

In diesem Beispiel lautet der Knotenname KB-Artikel erstellen.

15. Füllen Sie die anderen Pflichtfelder aus.

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

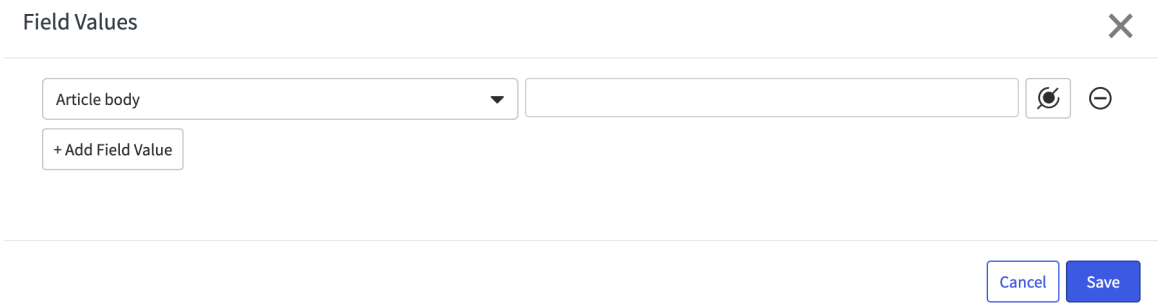
In diesem Beispiel lautet der Aktionstyp Datensatz erstellen.

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

In diesem Beispiel wird die Tabelle „Wissen“ (kb_knowledge) verwendet.

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

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



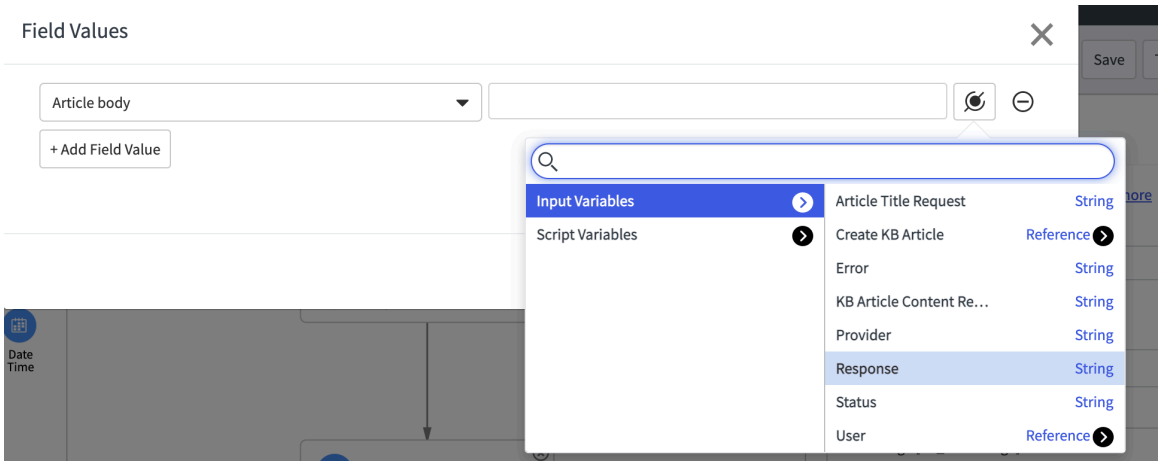
18. Wählen Sie in der Liste das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten.

Sie können beliebig viele Felder hinzufügen. In diesem Beispiel sind die Felder Artikelhauptteil, Knowledge Baseund Kurzbeschreibung.

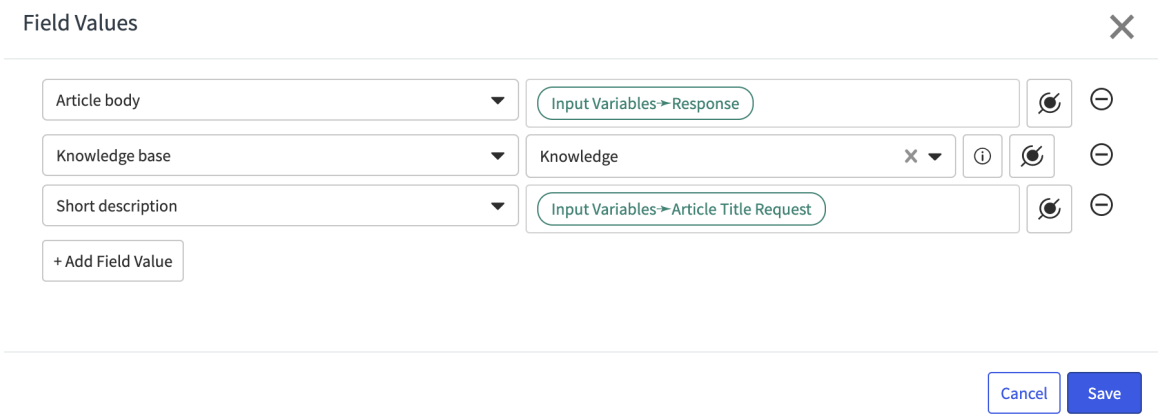
19. Wählen Sie das Datenpillensymbol, um das Auswahlmenü für die Datenpille zu öffnen.

Automatische Übersetzung

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



20. Wählen Sie für das Feld ArtikeltextEingabevariablen< Antwort aus, um die vom Knoten „Inhalt generieren“ generierte Antwort zu verwenden.
21. Wählen Sie im Feld Knowledge Base die Option Knowledge oder Ihre bevorzugte Kategorie aus.
22. Wählen Sie im Feld Kurzbeschreibung das Datenpillensymbol aus, und fügen Sie hinzu **Eingabevariablen** > **Anforderung eines Artikeltitels**oder den Namen des Anwendereingabeknotens, der zur Eingabe eines Titels auffordert.



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

Nächste Maßnahme

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

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

Verwenden Sie die Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio

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

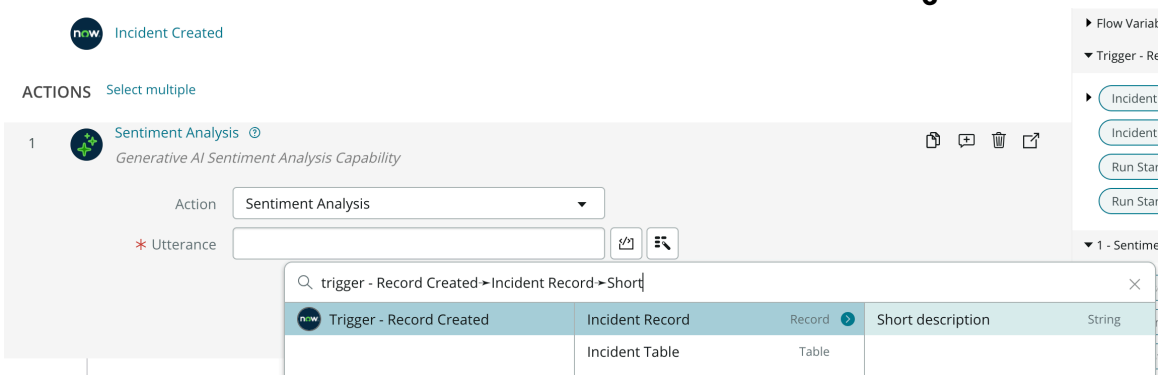
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

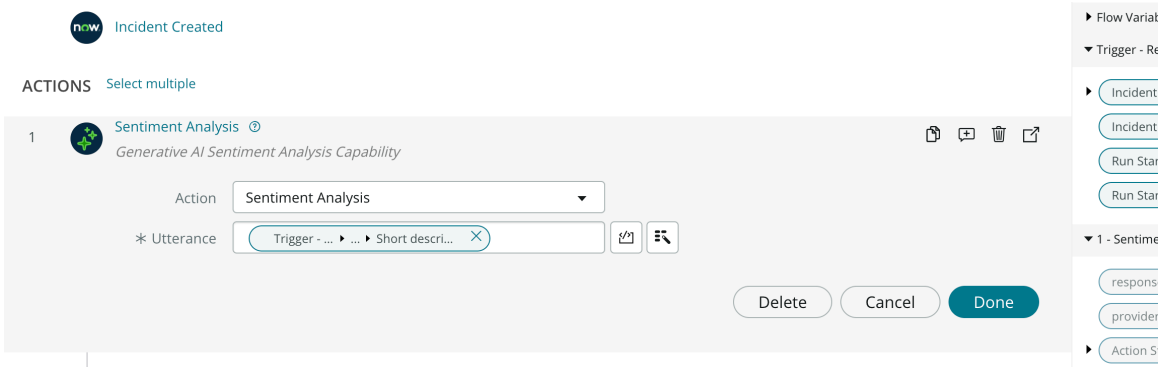
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

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



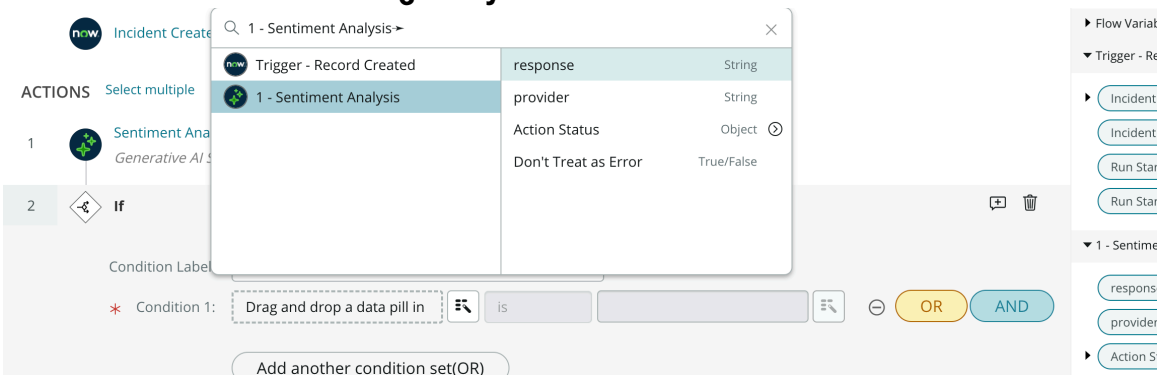
12. Wählen Sie **Fertig**.



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

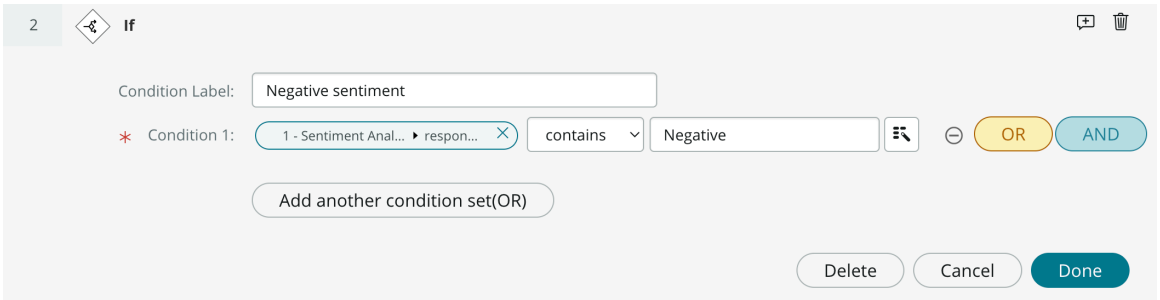
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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



17. Auswahl enthält den Wert Negativ.

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



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

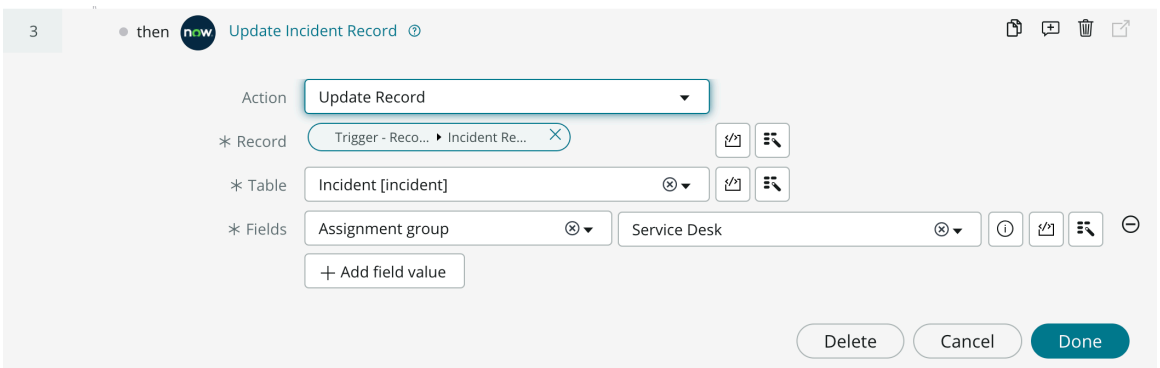
19. Ziehen Sie **Auslöser** > **Falldatensatz** Datenpille in das Feld **Datensatz**, oder wählen Sie das Symbol, um zu suchen.

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

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

21. Wählen Sie aus, auf welchen Wert das Feld festgelegt werden soll.

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



22. Wählen Sie **Fertig**.

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

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

Nächste Maßnahme

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

Verwenden Sie ein Skript mit Generative-KI-Controller

Verwenden Sie Hintergrundskripts und Generative-KI-Controller Allgemeine Aufforderung, um direkt mit der API des generativen KI-Modells zu interagieren.

Vorbereitungen

Sie müssen sich für Vancouver Patch 2 oder höher befinden, um Skripts mit `sn_one_extend.OneExtendUtil` -Objekten zu erstellen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Fähigkeit	Erforderliche Attribute
Allgemeine Aufforderung	*Prompt*: Aufforderung, auf die die generative KI reagieren soll.
Inhalt generieren	*topic*: Betreff für die Inhaltsgenerierung.
Stimmungsanalyse	*äußerung*: Text, der hinsichtlich der Anwenderstimmung analysiert werden soll.
Zusammenfassen	*textToSummarize*: Thema für die KI zum Generieren einer Zusammenfassung.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein `Anforderungsarray` für die Funktionalität „Generische Aufforderung“.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

5. Rufen Sie die `Ausführungsmethode` für sn_one_extend.OneExtendUtil auf.

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

6. **Wahlweise:** Um die Antwort nach dem Ausführen des Hintergrundskripts anzuzeigen, drucken Sie die Antwort mithilfe des folgenden Codes in lesbarem JSON-Format aus:

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

Referenz für Generative-KI-Controller

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

Flow-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Inhalt generieren	Generieren Sie Inhalte mit einem Modell für künstliche Intelligenz, um schnell Textkörper zu erstellen, z. B. durch Generieren von Knowledge Base-Artikeln aus Interaktionen, Fällen oder Incidents.
Zusammenfassen	Fassen Sie große Textmengen oder komplexe Ausführungen zusammen, um die Übertragung von Informationen zu erleichtern, z. B. bei Übergaben zwischen virtuellen und Servicemitarbeitern.
Stimmungsanalyse	Analysieren Sie die Benutzerstimmung basierend auf dem Text, der in Interaktionen und Formularen eingegeben wurde, um die Kunden-Experience zu verbessern.
Allgemeine Aufforderung	Verwenden Sie generative KI, um Ideen und Ideen zu jedem Thema zu generieren, z. B. Ideen zur Steigerung der Interaktion.

Installierte Tabellen

Name	Tabelle	Beschreibung
OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_capability	Generative-KI-Controller Dazu gehören „Zusammenfassen“, „Datensatz-Zusammenfassung“, „Inhalt generieren“ und „Generische Aufforderung“.
Definition der OneExtend-Fähigkeit	sys_one_extend_capability_definition	Attributkonfiguration für Eingabe- und Ausgabevariablen für Workflow-Studio -Subflows.
OneExtend-Fähigkeitsdefinitionsattribut	sys_one_extend_definition_attribute	Eingabe- und Ausgabevariablen für Workflow-Studio -Subflows. Variablennamen können nicht geändert werden, wenn die Fähigkeit aktiv ist und in der Instanz verwendet wird. Sie können überprüfen, ob eine Fähigkeit verwendet wird, indem Sie zur Tabelle „OneExtend-Nutzungen“ wechseln.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Konfiguration des OneExtend-Generators	sys_one_extend_builder_config	Bestimmt, welche Fähigkeit und welcher Anbieter mit der jeweiligen Builder-Komponente für Workflow-Studio und Virtual Agent-Designerverknüpft ist.
Fähigkeit des OneExtend-Generators	sys_one_extend_builder_capability	Definitionen für eine Kapazität und ihren Anbieter für Builder-Komponenten.
OneExtend-Nutzung	sys_one_extend_usage	Jede Verwendung einer Fähigkeit in einem Thema Workflow-Studio oder Virtual Agent-Designer sowie in beliebigen Skripts wie Business-Regeln oder UI-Aktionen.
Gen-KI-Metadaten	sys_gen_ai_log_metadata	Daten über Anforderungen an die LLMs protokollieren, einschließlich Informationen zu Definitionen, Fehlern, Benutzern und bereitgestelltem Feedback.

Eigenschaften

Eigenschaften des Generative-KI-Controllers

Eigenschaft	Beschreibung
com.sn.generative.ai.provider	Standardanbieter, wenn die Fähigkeitsdefinition keinen Standardwert hat. Typ: Auswahlliste Kein Standardwert
com.sn.generative.ai.ais.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die KI-Suche keine Antwort auf eine Abfrage findet. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Keine Antwort gefunden.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Aufforderung, die bestimmt, ob Generative AI-API-Aufrufe protokolliert werden. Typ: Wahr | Falsch Standardwert: wahr
com.sn.generative.ai.moderation.message	Nachricht, die angezeigt wird, wenn die OpenAI-Moderationstools oder Azure OpenAI-Moderationstools den Inhalt identifizieren, der gegen ihre Nutzungsbedingungen verstößt. Typ: Zeichenfolge

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

Eigenschaften des Generative-KI-Controllers (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Standardwert: Die Antwort kann nicht angezeigt werden, da sie von OpenAI als unangemessen eingestuft wird.
com.glide.one.extend.token.buffer	Puffer, der die Anforderung auf die Anzahl der Token überprüft, bevor eine OneExtend-Fähigkeit ausgeführt wird. Die maximal zulässigen Anforderungstoken werden basierend auf den maximalen Token berechnet, die von der API des KI-Anbieters zugelassen werden, abzüglich des Antworttokens und des Pufferwerts, die in dieser Systemeigenschaft angegeben sind. Typ: Ganzzahl Standardwert: 250

Externe Links

Anbieter	Datenrichtlinie	Nutzungsrichtlinie
Amazon Bedrock	Datenschutz	Servicebedingungen für AWS
Alef Alpha	Datenschutz	Nutzungsbedingungen
Google Cloud	Nutzungsbedingungen für die Google Cloud Platform	Nutzungsbedingungen für die Google Cloud Platform
IBM Watsonx	Damit Ihre Daten sicher und konform bleiben	Nutzungsbedingungen des Grundlagenmodells in Watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Daten, Datenschutz und Sicherheit für Azure OpenAI-Service	Verhaltenskodex für Azure OpenAI-Service
OpenAI	API-Datenverwendungsrichtlinien	Nutzungsrichtlinien

Inhaltsaktion generieren

Verwenden Sie die Aktion Inhalt generieren mit Workflow-Studio und Virtual Agent, um Textkörper zu generieren.

Felder

Feld	Beschreibung
Thema	Betreff, über den das KI-Modell Text generieren soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

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

Eingaben

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

Thema

Datentyp: *String*

Betreff, über den das KI-Modell Text generieren soll. Sie können Text direkt eingeben oder Pillen aus dem Datenbereich verwenden.

Ausgaben

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

Antwort

Datentyp: *String*

Der vom KI-Modell generierte Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

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

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Aktion „Generische Aufforderung“.

Verwenden Sie die Aktion Allgemeine Aufforderung für Workflow-Studio, um auf eine allgemeine Aufforderung mit einem KI-Modell zu antworten.

Felder

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

Eingaben

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

Aufforderung

Datentyp: *String*

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

Ausgaben

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

Automatische Übersetzung

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

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

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

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Stimmungsanalyse-Aktion

Verwenden Sie die Aktion Stimmungsanalyse mit Workflow-Studio und Virtual Agent, um die Stimmung der Anwender anhand ihrer Eingaben zu erfassen.

Felder

Feld	Beschreibung
Äußerung	Text, der für die Anwenderstimmung analysiert werden soll.

Eingaben

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

Äußerung

Datentyp: *String*

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

Ausgaben

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

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

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

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

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

Aktion „Zusammenfassen“.

Verwenden Sie die Aktion Zusammenfassen mit Workflow-Studio, um Informationen mit dem KI-Modell zusammenzufassen.

Felder

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

Eingaben

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

Eingabe

Datentyp: *String*

Text, der anhand des KI-Modells zusammengefasst werden soll.

Hinweis:
Sie müssen etwas Text direkt sowie Datenpillen aus der Pillenauswahl hinzufügen.

Ausgaben

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

Antwort

Datentyp: *String*

Vom KI-Modell generierter Inhalt.

Anbieter

Datentyp: *String*

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

Aktionsstatus

Datentyp: *String*

Details zum Erfolg der Aktion.

Now Assist KI-Agenten

Now Assist KI-Agenten sind Entitäten, die menschlichenähnliche Intelligenz nachahmen, indem sie Large Language Models (LLMs) verwenden, um Aufgaben auszuführen, die von einfachen automatisierten Antworten bis zur Lösung komplexer Probleme reichen. Die KI-Mitarbeiter verwenden eine Reihe von Anweisungen und Aktionen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Lösung eines Incidents oder Falls. KI-Mitarbeiter können die Arbeitsauslastung von Servicemitarbeitern reduzieren und deren Produktivität steigern.

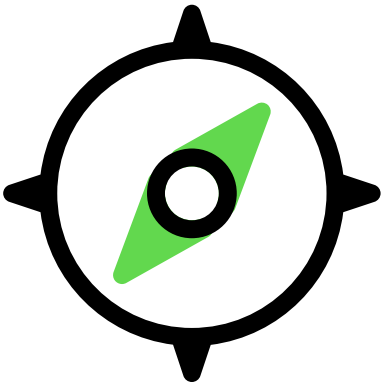
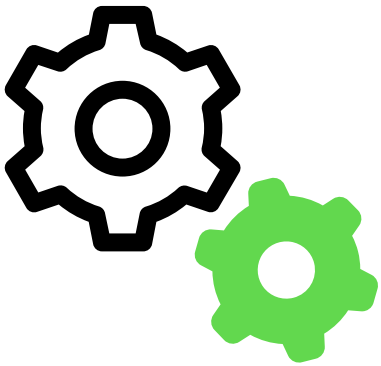
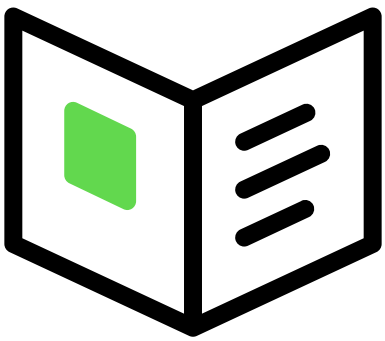
https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

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

Erfahren Sie mehr über die Konzepte hinter KI-Agents und wie sie Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen erfüllen können.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit Now Assist KI-Agentenzu beginnen.

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über Now Assist KI-Agenten.	Konfigurieren  Konfigurieren Sie die Agent-KI-Experience für KI-Agent Studio.	Erstellen Sie einen KI-Agent Erstellen Sie Ihre eigenen anwenderdefinierten KI-Agents mit erweiterten Frameworks für die Argumentation für mehrere Agents.
Anwendungsfall erstellen Erstellen Sie Ihre Anwendungsfälle mit geplanten Anweisungen und Auslösern.	Referenz  Erfahren Sie mehr über die Anwenderrollen, Tabellen und Eigenschaften in Now Assist KI-Agenten	

Automatische Übersetzung

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

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation.

Now Assist KI-Agenten erkunden

Erfahren Sie, wie die Anwendung Now Assist KI-Agenten Ihrem Unternehmen helfen kann, die Produktivität von Servicemitarbeitern zu verbessern, indem Sie KI-Mitarbeiter für die Ausführung von Aufgaben einsetzen. KI-Agents simulieren menschenähnliche Intelligenz, um verschiedene Aufgaben zu bearbeiten, die von automatisierten Antworten bis zur Lösung komplexer Probleme reichen.

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

Now Assist KI-Agenten -Terminologie

- **Agentisches System**: Ein Agentisches System ist eine Art von Software oder KI, das seine Umgebung wahrnimmt, basierend auf dieser Wahrnehmung Entscheidungen trifft und Maßnahmen ergreift, um bestimmte Ziele zu erreichen, häufig mit minimalem menschlichem Eingreifen. Ein Agent-System kann unabhängig voneinander lernen, sich anpassen und arbeiten, um Probleme zu lösen oder Aufgaben auszuführen.
- **KI-Agent**: Im Agent-System Now Platform besteht ein KI-Agent aus einem Satz von LLM-Anweisungen (Large Language Model) sowie Tools zum Ausführen bestimmter Aufgaben.
- **Anwendungsfall**: Im Agent-System Ihrer Instanz besteht ein Anwendungsfall aus einem Satz von LLM-Anweisungen zusammen mit einem oder mehreren KI-Agents, die zum Ausführen eines Ziels erforderlich sind.

KI-Agenten – Übersicht

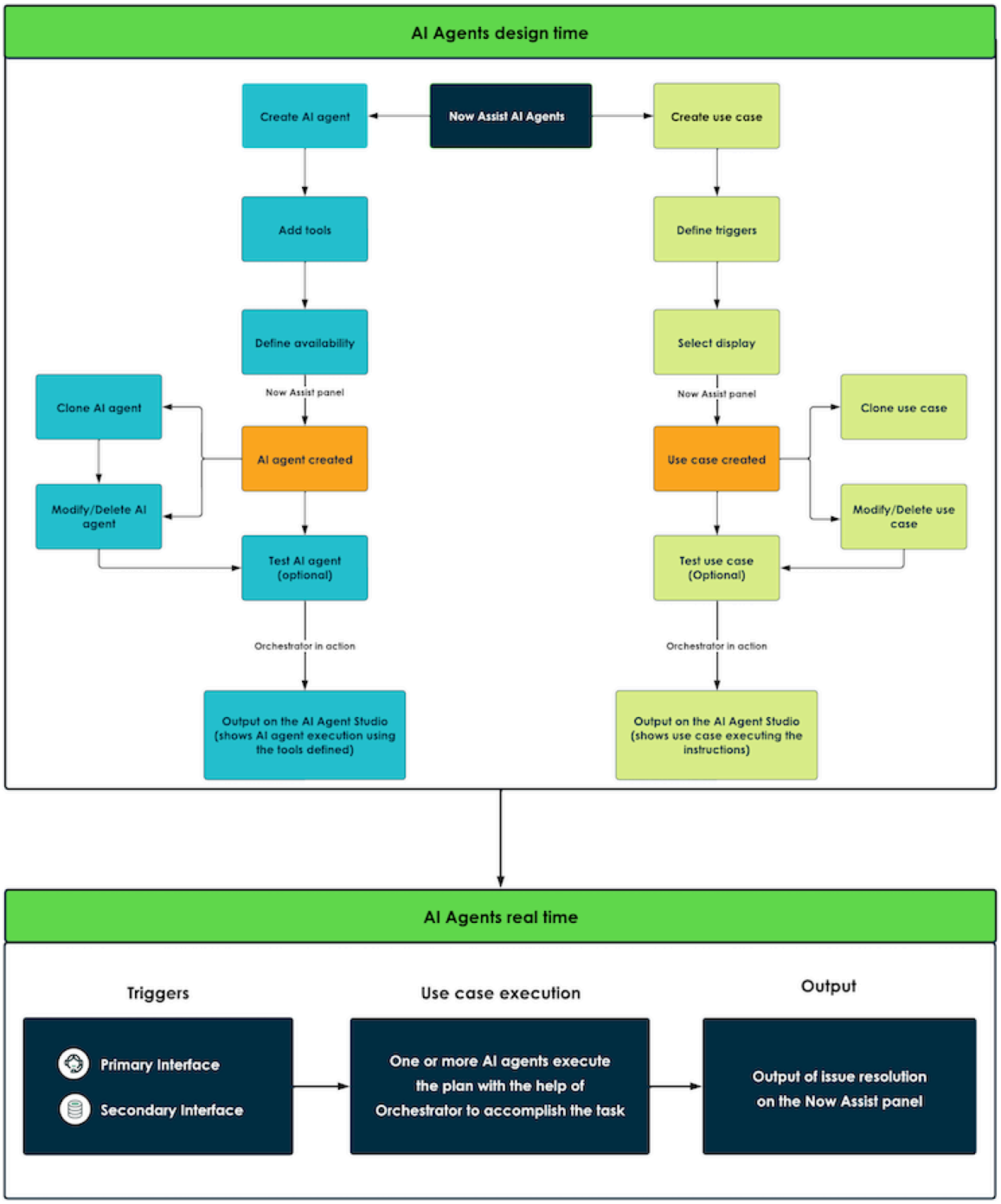
Die Anwendung Now Assist KI-Agenten , die auf dem Now Platformbasiert, wurde für die native und sichere Nutzung Ihrer Daten, Workflows und Integrationen entwickelt. KI-Mitarbeiter können Aktionen dynamisch an den Fortschritt und die sich ändernden Bedingungen der Incidents oder Fälle anpassen, um sicherzustellen, dass sie sich auf das Erreichen ihrer Ziele konzentrieren.

Verwenden Sie KI-Mitarbeiter, um die folgenden Aufgaben für Ihre Organisation zu erledigen:

- Dynamisch einen Plan zur Lösung eines incident oder Falls ermitteln.
- Arbeiten Sie bei Bedarf für Teilaufgaben mit anderen KI-Mitarbeitern zusammen.
- Nehmen Sie bei Bedarf Feedback von Personen entgegen.
- An wissensintensiven Aufgaben arbeiten
- Finden Sie eine Lösung, indem Sie mehrere Quellen für Wissen oder ähnliche Incidents verwenden.
- Planen, um ein Problem mithilfe der Human-in-the-Loop-Zusammenarbeit zu lösen.
- Vermeiden Sie Iterationen und Discovery, und definieren Sie einen bestimmten Flow.

Sie können Anwendungsfälle erstellen sowie sie duplizieren und ändern. Die Anwendungsfälle des Basissystems bleiben schreibgeschützt. Weitere Informationen zum Duplizieren oder Klonen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Klonen Sie einen Anwendungsfall in KI-Agent Studio.

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

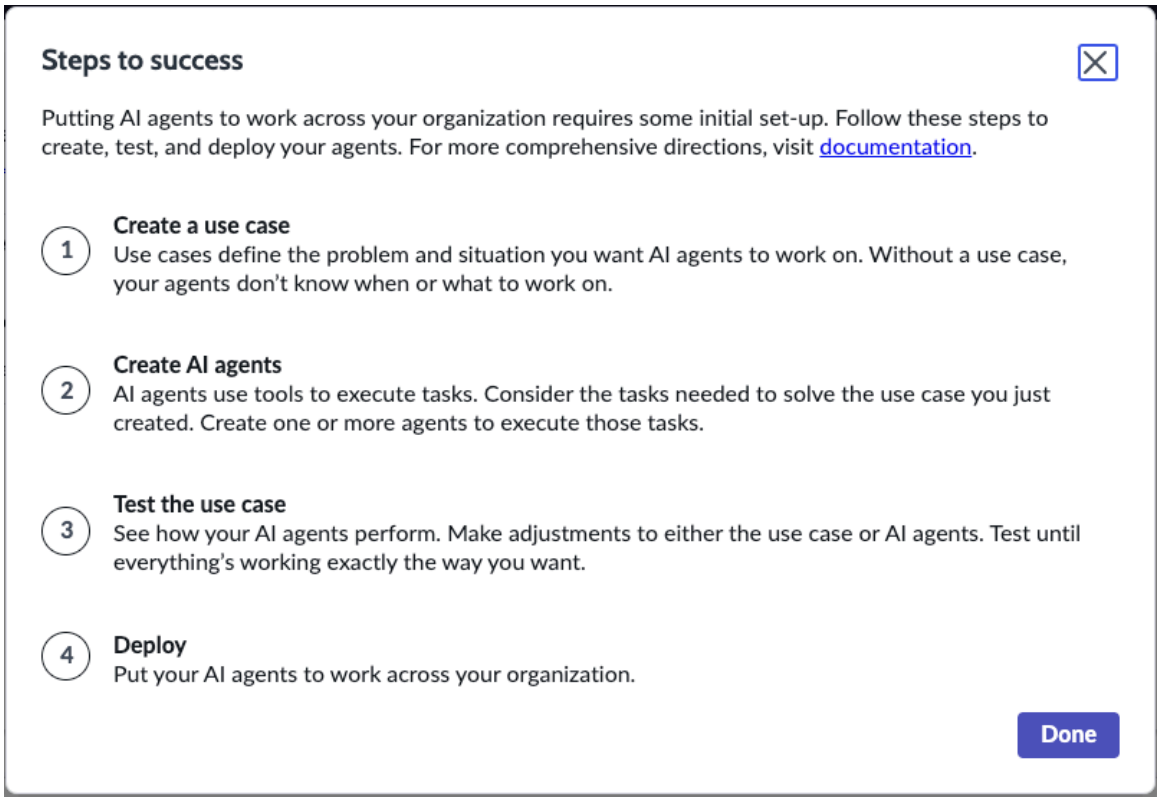


Wie Now Assist KI-Agenten funktioniert

KI-Mitarbeiter können verschiedene Tools verwenden, um an den von Ihnen definierten Anwendungsfällen zu arbeiten. KI-Agent Studio unterstützt Sie bei der Verwendung von KI-Mitarbeitern bei Schritten zum Erfolg.

Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** und wählen Sie **Schritte anzeigen** im Bereich So setzen Sie KI-Agents ein, um zu sehen, wie Sie bei der Nutzung von KI-Agents erfolgreich sind.

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



Now Assist KI-Agenten Orchestrator

Nutzen Sie den KI-Orchestrator, um zu überprüfen, ob Teams von KI-Mitarbeitern reibungslos zusammenarbeiten, und richten Sie einen AI Agent Control Tower ein, um KI-Mitarbeiter zu verwalten und zu steuern sowie Anwendungsfälle und Wert im gesamten Unternehmen zu verfolgen.

Ein Orchestrator im Agentic Framework ist eine Koordinatorentität, die die Zusammenarbeit zwischen mehreren Service Desk-Mitarbeitern regelt, indem sie Anforderungen von einem Service Desk-Mitarbeiter an andere Service Desk-Mitarbeiter weiterleitet, um eine komplexe Aufgabe zu erfüllen. Der Orchestrator kann sich auch an einen der an der Aufgabenerfüllung beteiligten Service Desk-Mitarbeiter wenden, um vom Benutzer den fehlenden Kontext oder die fehlenden Informationen für die Aufgabenerfüllung zu erhalten.

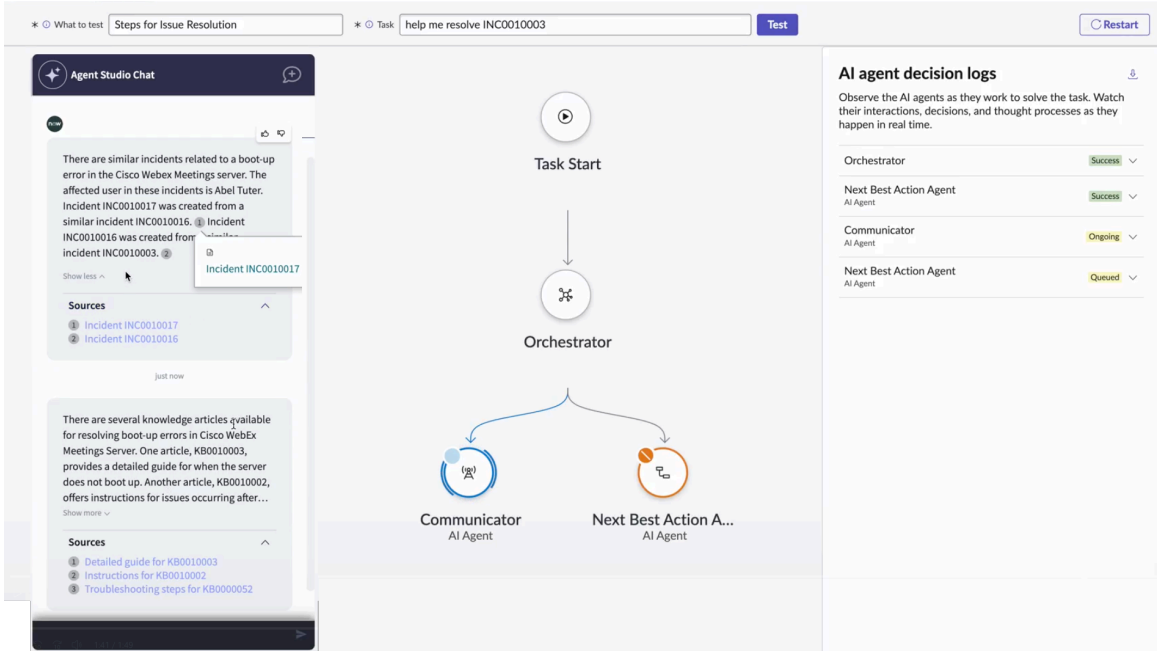
KI-Agents arbeiten nicht isoliert. Wenn sie feststecken oder eine bestimmte Aufgabe nicht abschließen können, können sie zum Orchestrator zurückkehren und mithilfe des iterativen Aspekts der KI-Mitarbeiter um Hilfe bitten.

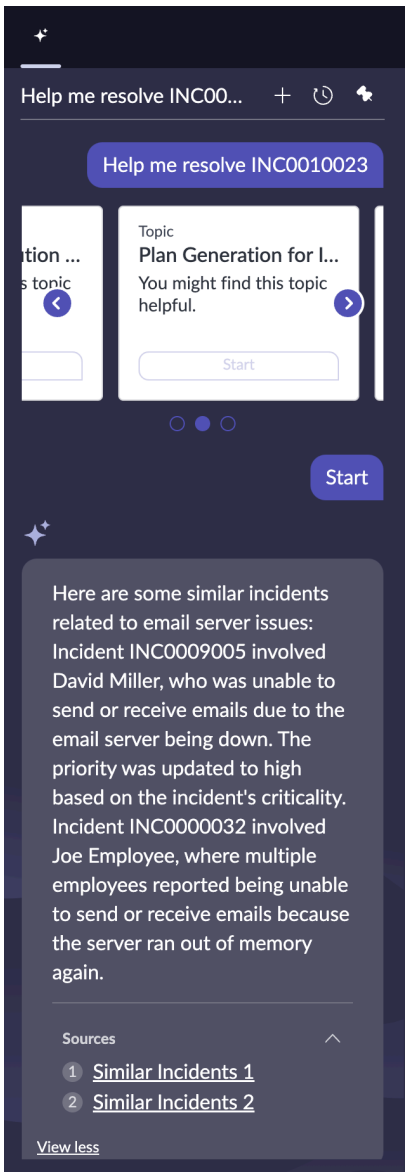
Bezugsvermerke in Now Assist KI-Agenten

Zitate in Now Assist KI-Agenten bieten Zusammenfassungen und umschreiben die Ausgabetransformationsstrategien, um ähnliche Incidents und relevante Knowledge Base -Artikel zu erhalten. Sie können Zitate für die Agent-Tools zum **Abrufen relevanter Wissensartikel** und **zum Abrufen ähnlicher Incidents** in Ihrer Instanz ServiceNow aktivieren.

Zitate mit ähnlichen Incidents und relevante Wissensartikel werden im Abschnitt „Quellen“ des Agent Studio-Chats und im Bereich Now Assist mit anklickbaren Links angezeigt, die Sie zum entsprechenden Incident oder Knowledge Baseweiterleiten.

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





Automatische Übersetzung

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

Identitätswechsel eines Anwenders in Now Assist KI-Agenten

Der Anwendungsfall führt Tools als angemeldeter Benutzer im Bereich Now Assist aus, und alle Vorgänge, die innerhalb des Tools in diesem Flow ausgeführt werden, werden auch als angemeldeter Benutzer ausgeführt. Sobald der Identitätswechsel aktiviert ist, verwendet das Testen eines KI-Agent den Identitätswechsel auf Instanzebene.

Administratoren können Protokolle mit den Namen einzelner KI-Service Desk-Mitarbeiter als Datensatz zu der Person anzeigen, die die Agent-Aktion in einem Anwendungsfall genehmigt hat. Die Protokolle helfen bei der Bestimmung eines Kontaktpunkts, wenn ein Problem mit der genehmigten Agent-Aktion durch den KI-Mitarbeiter auftritt.

Beim Identitätswechsel sehen der Erfüller im Bereich Now Assist und die anfordernde Person in Virtual Agent einen einzelnen KI-Agent-Benutzer, der als Benutzer Now Assist bezeichnet wird.

Domain Separation in Now Assist KI-Agenten

Now Assist KI-Agenten verwenden grundlegende Domänentrennungsfunktionen, um die Daten der Benutzer zu schützen. Die Unterstützung für Domain Separation für KI-Agents wird zur Entwurfszeit und zur Laufzeit angewendet.

Unterstützung während der Entwurfszeit

Die Designzeit bezieht sich auf das Erstellen oder Aktualisieren von Anwendungsfällen, Agents, Tools, Auslöserkonfigurationen usw. KI-Agent-Konfigurationen können für einzelne Agents und die tatsächlichen Anwendungsfälle domänenspezifisch vorgenommen werden. Administratoren können bestimmte Domänen auf diese Datensätze anwenden. Wie bei anderen grundlegenden Domänentrennungen sind Datensätze in den Tabellen der KI-Agents zugänglich, wenn der Benutzer zu derselben oder einer höheren Domäne gehört als diese Datensätze.

Unterstützung der Laufzeit

Die Laufzeit bezieht sich auf die Konversation des Service Desk-Mitarbeiters im Bereich Now Assist, im Webclient oder in einem beliebigen Konversationskanal. In diesen Konversationen fungiert der Benutzer, dessen Identität der Service Desk-Mitarbeiter annimmt (Feld run_as, wenn die Konversation über einen Auslöser erfolgt), zusammen mit allen KI-Mitarbeitern, die die Konversation bei Bedarf initiieren, als Service Desk-Mitarbeiter. Wenn der Benutzer, dessen Identität der Service Desk-Mitarbeiter annimmt, zu derselben oder einer höheren Domäne gehört, kann er außerdem auf die mit dieser Domäne verknüpften Konfigurationen zugreifen und sie verwenden. Die Domänensichtbarkeit für einen Anwendungsfall wird zur Laufzeit basierend auf dem Attribut Ausführen **als** in der Auslösebedingung für den Anwendungsfall gelöst. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Auslöser für Anwendungsfälle definieren.

Transparenz der Domäne

- Wenn bei Bedarf eine Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter ausgelöst wird, wird die Domänensichtbarkeit auf den jeweiligen Service Desk-Mitarbeiter angewendet, der in Aktion ist.
- Wenn eine Konversation mit einem Service Desk-Mitarbeiter über einen Auslöser initiiert wird, wird die Domänensichtbarkeit auf den Benutzer angewendet, der den Anrufer auflöst (in einem Incident-Datensatz, in dem **Ausführen als** auf **Anrufer**festgelegt ist), wenn die Konversation für den Incident-Datensatz ausgeführt wird.

Hinweis:
Das Feld **sys_domain** wird allen KI-Agent-Tabellen hinzugefügt, um Domänentrennung in Now Assist KI-Agentenzu erreichen, und das für die Domänentrennung verfügbare sys_domain_path wird in Ihrer Instanz aktiviert.

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

Weitere Informationen zu Domain Separation unter ServiceNowfinden Sie unter Exploring domain separation .

KI-Agent Studio

Erstellen, verwalten und testen Sie KI-Agents und Anwendungsfälle mit einer einzigen Admin-Experience, um selbstausführende Workflows zu erstellen, die Sie beim Erreichen Ihrer Geschäftsziele unterstützen.

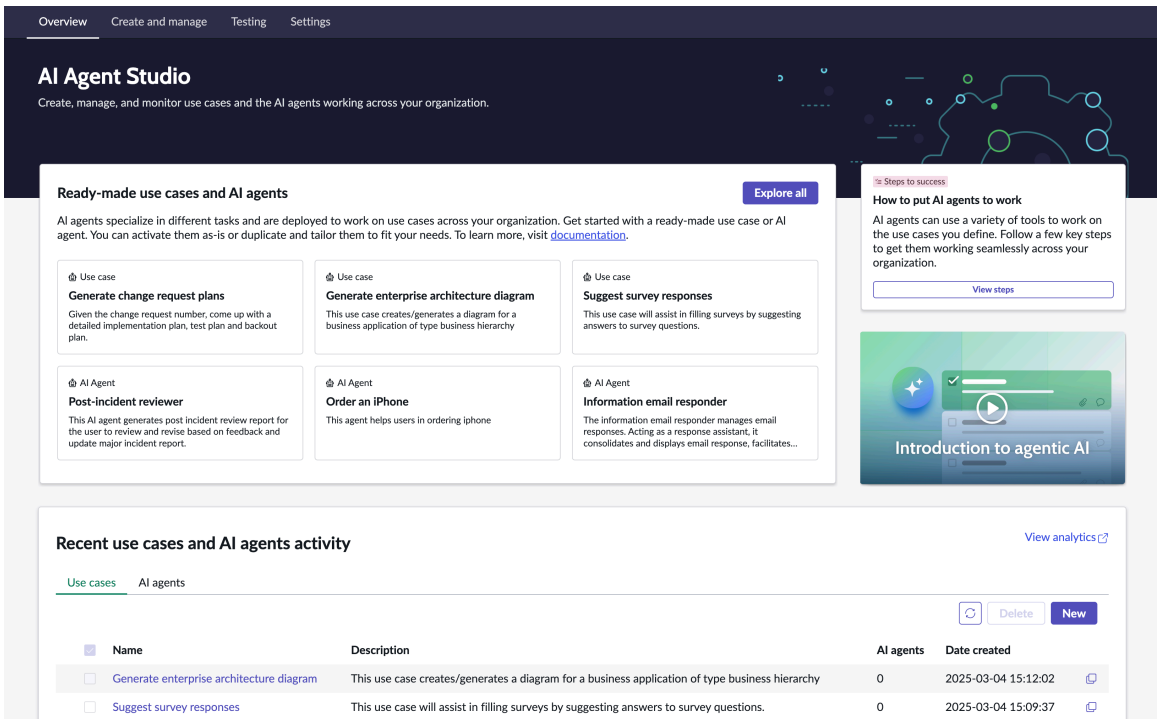
KI-Agent Studio – Übersicht

Mit KI-Agent Studio können Sie KI-Agents und Anwendungsfälle an einem zentralen Ort erstellen, verwalten und testen. Die Hauptseite „Übersicht“ enthält drei Abschnitte, die Ihnen alles geben, was Sie brauchen, um die Entwicklung von KI-Agents und Anwendungsfällen zu verstehen, zu beginnen und sie fortzusetzen.

Der erste Abschnitt enthält Vorlagen und vorgefertigte KI-Agents sowie Anwendungsfälle, die Sie unverändert oder in von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Workflows integrieren können. Sie können weitere Vorlagen erkunden, um diejenigen zu finden, die Ihren Anforderungen am besten entsprechen.

Der Abschnitt **„Aktivität aktueller Anwendungsfälle und KI-Agents“** enthält zwei Registerkarten, auf denen die Anwendungsfälle oder KI-Agents angezeigt werden, die zuletzt erstellt oder konfiguriert wurden. In beiden Listenansichten können Sie Anwendungsfälle oder KI-Agents erstellen, duplizieren oder löschen. Die Registerkarte enthält auch einen Link zum Dashboard für KI-Mitarbeiter, über den Sie Details zur Nutzung und Leistung von KI-Agents überprüfen können.

Um Sie bei der Implementierung von KI-Agents in Ihrer Instanz zu unterstützen, gibt es eine Journey-Prüfliste, die die Schritte beschreibt, die für die erfolgreiche Integration von KI-Agents in Ihre Workflows erforderlich sind. Es gibt auch ein Video, das einen allgemeinen Überblick über KI-Agents und Agent-Workflows bietet, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern.

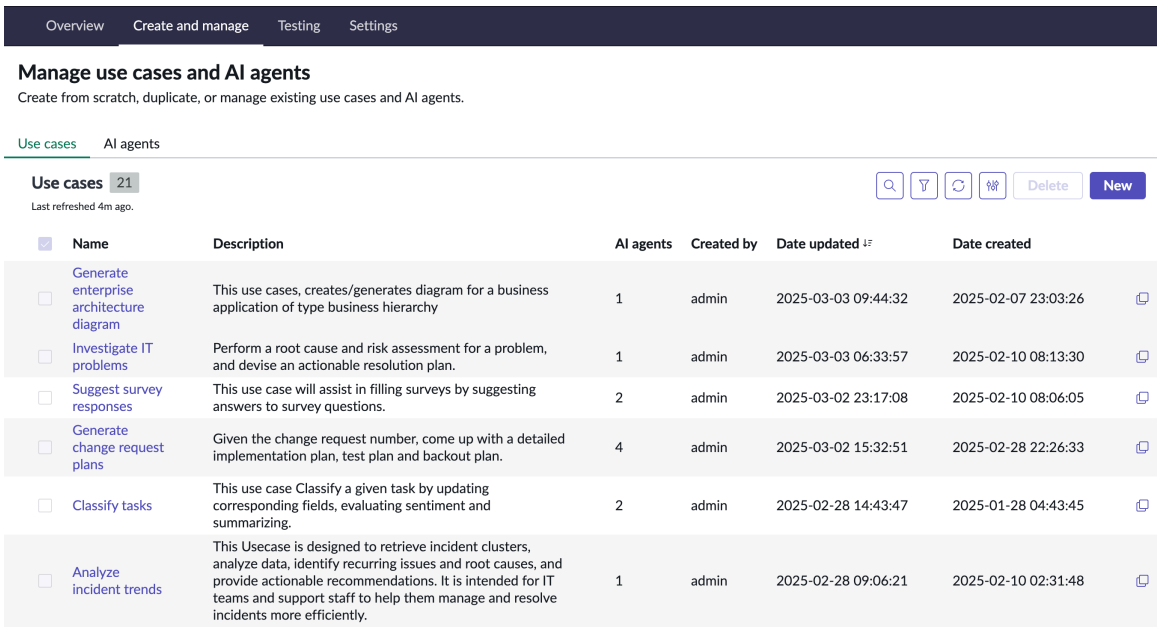


Automatische Übersetzung

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

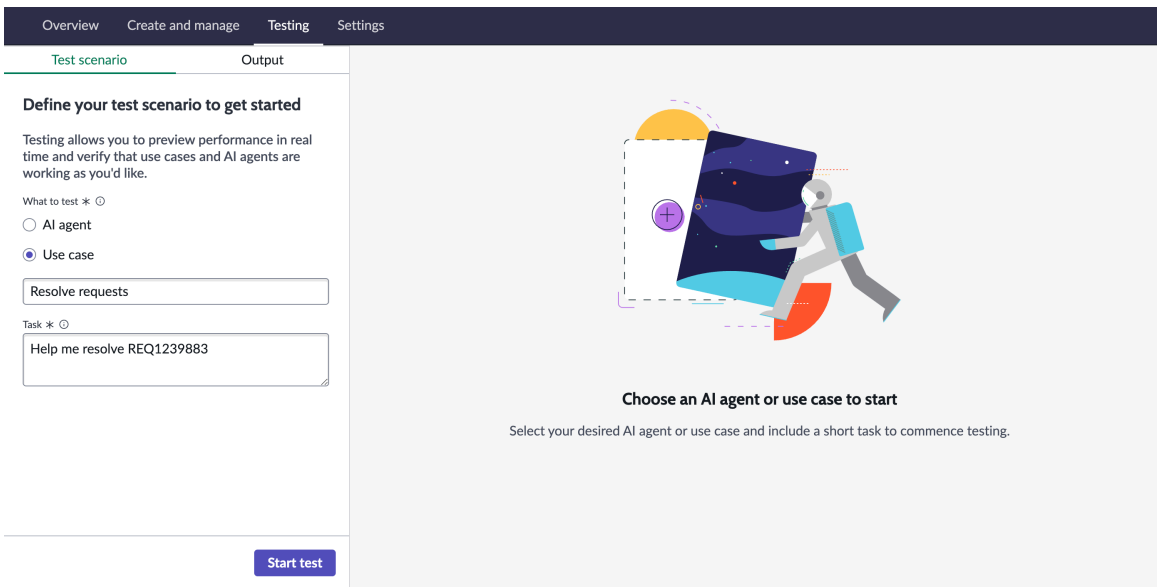
Anwendungsfälle und KI-Agenten verwalten

Auf der Seite **Erstellen und verwalten** können Sie vorhandene Anwendungsfälle und KI-Agents erstellen, duplizieren und verwalten. Es gibt zwei Registerkarten, eine für Anwendungsfälle und eine für KI-Mitarbeiter. Sie können die Spalten der Listenansicht bearbeiten, um die angezeigten Informationen zu ändern. Auf dieser Seite können Sie auch die Listen durchsuchen oder filtern, um die gesuchten Anwendungsfälle und KI-Agents schnell zu finden. Wenn Sie den Namen des Anwendungsfalls oder KI-Agents auswählen, wird das geführte Setup geöffnet, um den Anwendungsfall oder KI-Agent zu konfigurieren oder neu zu konfigurieren.



KI-Agent-Tests

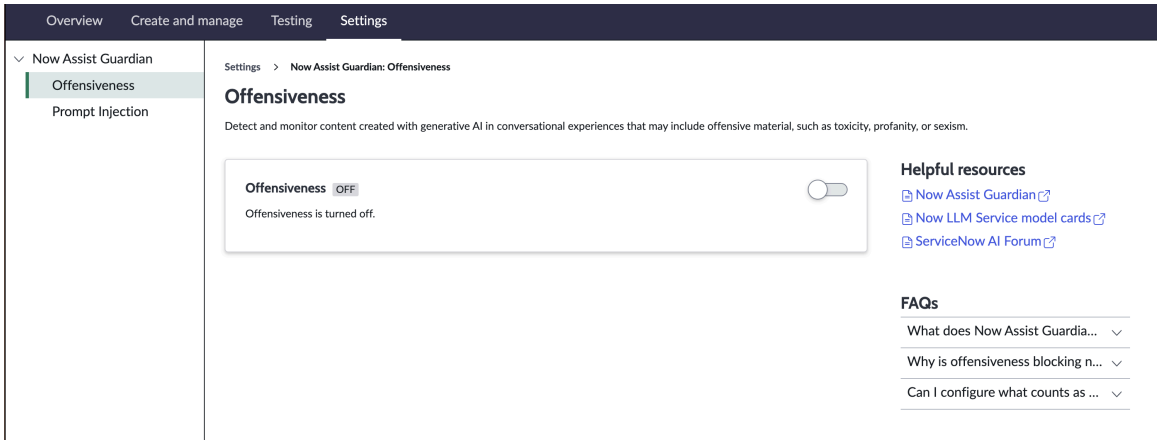
Sie können Ihre Anwendungsfälle und KI-Mitarbeiter testen, indem Sie sie bitten, kurze Aufgaben auszuführen, die Teil ihrer erweiterten Workflows sind. Sie können beispielsweise den Anwendungsfall *Incident lösen* beauftragen, um einen bestimmten Incident zu lösen. Sobald die Aufgabe beginnt, können Sie die KI-Mitarbeiterkonversation, den KI-Mitarbeiter-Orchestrator und die Logikkette sehen, die zur Lösung der Aufgabe verwendet werden.



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

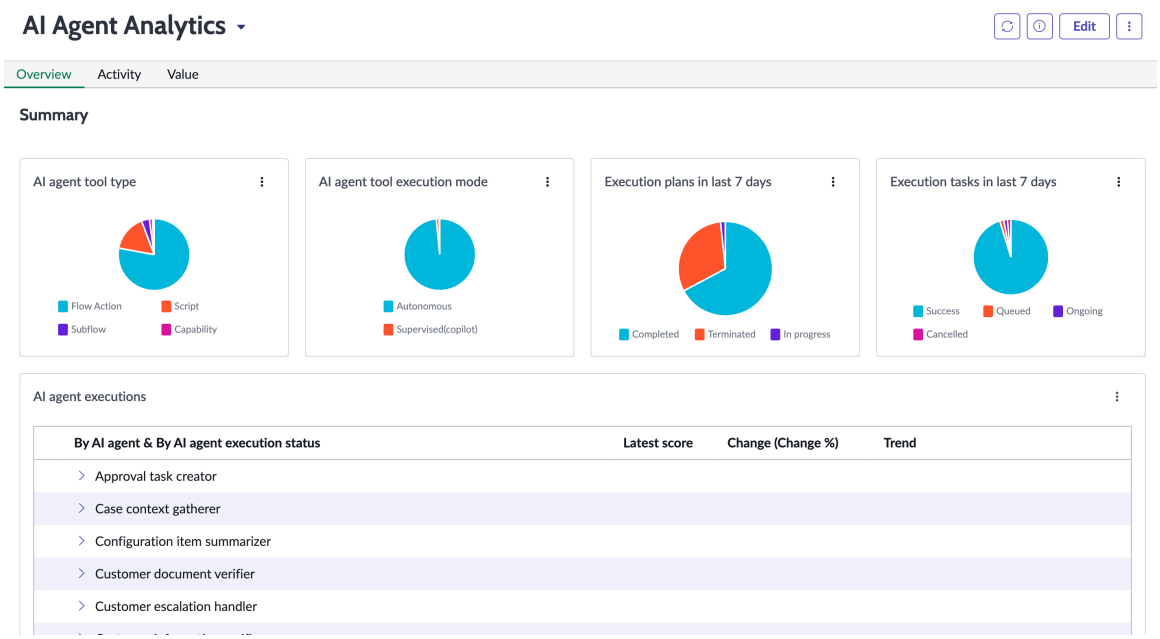
KI-Agent Studio Einstellungen

Auf der Seite **„Einstellungen“** können Sie Now Assist Guardian für Ihre KI-Mitarbeiter aktivieren. Sie können die Erkennung von Anstößigkeiten und die Erkennung von Eingabeaufforderungsversuchen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Guardian in KI-Agents.



Dashboard „KI-Agent-Analytics“.

Im Dashboard „Analytics für KI-Agents“ können Sie wichtige Statistiken zu Ihren KI-Agents und Anwendungsfällen überprüfen. Zu den angezeigten Daten gehören die Anzahl der verwendeten Service Desk-Mitarbeiter und Anwendungsfälle, der Effizienzgewinn bei der Lösungszeit und die Anzahl der Ausführungen.



Dashboard „KI-Agent-Analytics“.

Verfolgen und überwachen Sie die Nutzung von KI-Agents und den Effizienzgewinn in Ihrer Instanz.

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

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_aia.viewer, wird zum Anzeigen des Dashboards „AI Agent Analytics“ benötigt
- sn_aia.admin, kann das Dashboard „KI-Agent-Analytics“ anzeigen und bearbeiten

Greifen Sie auf das Dashboard „Analytics für KI-Mitarbeiter“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **AI Agent Studio** > **Analysen**.

Sie können das Dashboard auch über die Übersichtsseite von AI Agent Studio im Abschnitt „Letzte Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Service Desk-Mitarbeitern“ aufrufen, indem Sie den Link **Analytics anzeigen** auswählen.

Indikatoren

Durchschnittliche Lösungszeit

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident.

Anzahl der Anwendungsfälle

Gesamtzahl der Anwendungsfälle in der Instanz, einschließlich inaktiver Anwendungsfälle.

Anzahl der KI-Mitarbeiter

Gesamtzahl der KI-Mitarbeiter in der Instanz, einschließlich inaktiver Mitarbeiter.

Anzahl der Tools

Gesamtzahl der Tools, die KI-Agents in der Instanz zugeordnet sind, einschließlich Tools, die inaktiven Service Desk-Mitarbeitern zugeordnet sind.

Ausführungspläne für KI-Agents

Ausführungspläne aufgegliedert nach Anwendungsfall.

Ausführungen von KI-Agents

Ausführungen, aufgeschlüsselt nach KI-Agent und Ausführungsstatus des KI-Agent.

KI-Agent-/Tool-Ausführungen

Ausführungen nach Ausführungsstatus, aufgegliedert nach KI-Agent und Tool.

Durchschnittliche Zeit zum Schließen einer Aufgabe mit AI Agent Assist

Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Aufgabe mit Hilfe von KI-Mitarbeitern benötigt wurde. Dieser Wert wird berechnet, indem die summierte Dauer für von KI-Mitarbeitern geschlossene Aufgaben durch die Gesamtzahl der von KI-Mitarbeitern geschlossenen Aufgaben geteilt wird.

Anzahl der geschlossenen Aufgaben

Gesamtzahl der geschlossenen Aufgaben.

Anzahl der geschlossenen Aufgaben mit KI-Agent-Unterstützung

Gesamtzahl der von KI-Agents und Anwendungsfällen geschlossenen Aufgaben.

Summierte Dauer geschlossener Aufgaben

Gesamtzeit, die für das Schließen aller geschlossenen Aufgaben benötigt wurde.

Summierte Dauer der geschlossenen Aufgaben mit KI-Agent-Unterstützung

Gesamtzeit zum Schließen aller geschlossenen Aufgaben, bei denen KI-Agents und Anwendungsfälle als Teil des Workflows verwendet wurden.

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

Aufgliederungen

- KI-Agent
- Anwendungsfall „KI-Agent“.
- Ausführungsstatus des KI-Agents
- Tool

Filter

Name	Typ	Beschreibung
Erstellungszeit	Datumsbereich	Überprüfen Sie die Aktivität Ihrer KI-Mitarbeiter über Zeiträume, um ihren Erfolg zu bewerten und den Effizienzgewinn im Laufe der Zeit zu verfolgen.

Datenvisualisierungen

Das Dashboard „KI-Agent-Analytics“ enthält die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Typ des KI-Agent-Tools	Kreisdiagramm	Zeigen Sie die verschiedenen Tools an, die von allen KI-Agents verwendet werden.
Ausführungsmodus des KI-Agent-Tools	Kreisdiagramm	Zeigen Sie die Aufgliederung der überwachten und autonomen Ausführungstypen an.
Ausführungspläne in den letzten 7 Tagen	Kreisdiagramm	Zeigen Sie den Status verschiedener Ausführungspläne an, die in der letzten Woche implementiert wurden.
Ausführungsaufgaben in den letzten 7 Tagen	Kreisdiagramm	Zeigen Sie den Status verschiedener ausgeführter Aufgaben an, die in der letzten Woche implementiert wurden.
Ausführungspläne für KI-Agents	Einzelne Punktzahl	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Pläne mit den Status „Bereit“, „In Bearbeitung“, „Abgeschlossen“ und „Beendet“ an.
Ausführungen von KI-Agents	Einzelne Punktzahl	Zeigen Sie die Gesamtzahl der Ausführungen mit den Status Jetzt in Bearbeitung, Abgeschlossen, Erfolgreich und Fehler/Abgebrochen an.

Automatische Übersetzung

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

Titel	Typ	Beschreibung
Aktive KI-Agents	Kreisdiagramm	Zeigen Sie eine Aufgliederung der Service Desk-Mitarbeiter an, die aktiv oder inaktiv sind.
Aufgaben, die mit KI-Mitarbeitern geschlossen wurden	Liniendiagramm	Zeigen Sie die Anzahl der Aufgaben an, denen ein KI-Agent-Ausführungsplan zugeordnet ist.
Durchschnittliche Abschlusszeit mit Unterstützung von KI-Mitarbeitern	Liniendiagramm	Zeigen Sie die durchschnittliche Zeit an, die zum Öffnen und Schließen einer Aufgabe für Aufgaben mit einem zugeordneten KI-Agent-Ausführungsplan benötigt wird.
KI – Service Desk-Mitarbeiter – täglich	Liniendiagramm	Zeigen Sie die durchschnittliche Anzahl der Konversationen pro Tag an, in denen KI-Mitarbeiter verwendet wurden.
% von Konversationen mit KI-Agents	Liniendiagramm	Zeigen Sie den Prozentsatz von Konversationen in verschiedenen Kanälen an, in denen KI-Agents verwendet werden.
Kanaltyp in den letzten 7 Tagen	Kreisdiagramm	Zeigen Sie die Aufgliederung der verwendeten Kanäle für KI-Mitarbeiter an, z. B. Webclient oder Now Assist-Bereich.

Unterstützung für mehrere Konversationen für Now Assist KI-Agenten

Mehrere aktive Konversationen ermöglichen es Servicemitarbeitern, separate Konversationen für verschiedene Datensätze zu führen. Bei mehreren Konversationen können Sie den Kontext der Konversationen beibehalten und mehreren KI-Mitarbeitern die gleichzeitige Interaktion über den Bereich Now Assist ermöglichen.

Übersicht über mehrere Konversationen für KI-Mitarbeiter

Zu jedem Zeitpunkt können Servicemitarbeiter über den Bereich Now Assist mit mehreren KI-Mitarbeiterkonversationen interagieren.

Hinweis:
Standardmäßig unterstützt der Bereich Now Assist derzeit nur eine einzige Konversation.

Mehrere Konversationen werden aktiviert

Sie können mehrere Konversationen in Ihrer Instanz ServiceNow in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel_list] aktivieren, indem Sie den Wert des Felds **Unterstützt mehrere Konversationen** im Datensatz des Bereichs Now Assist auf **true**festlegen. Wenn Sie den Datensatz speichern und Ihre Instanz aktualisieren, sollten im Bereich Now Assist die Funktionen für mehrere aktive Konversationen angezeigt werden.

Titel für die Konversation im Bereich Now Assist .

Wenn im Bereich Now Assist die Funktion für mehrere Konversationen aktiviert ist, wird die erste Äußerung des Servicemitarbeiters als Titel für diese Konversation festgelegt. Beispiel: Wenn die erste Äußerung eines Benutzers „ Change-Risiko erklären“lautet, wird „Change-

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

Risiko erklären“ als Titel für diese Konversation festgelegt, der im Bereich Now Assist angezeigt wird.

Neue Konversation im Bereich Now Assist starten

Starten Sie eine neue Konversation, indem Sie das Pluszeichen ( ) wählen und ein Thema auswählen. Sie können auch die Konversationsliste anzeigen, indem Sie das Symbol Alle Chats ( ) wählen. Dort sehen Sie Aktive Chats und Geschlossene Chats.

Ungelesene Chats in der Konversationsliste

Sehen Sie sich die Batch-Anzahl der ungelesenen Chats auf dem Symbol für die Konversationsliste an ( ). Wenn Sie beispielsweise die Zahl 6 im Symbol „Alle Chats“ sehen ( ), bedeutet dies, dass Sie im Bereich Now Assist sechs ungelesene Konversationen haben.

Now Assist KI-Agenten Anwendungsfälle

Now Assist -Produkte bieten Anwendungsfälle für KI-Agents, die auf die Bedürfnisse von Benutzern in verschiedenen Workflows zugeschnitten sind.

In den folgenden Abschnitten werden die in KI-Agenten verfügbaren Anwendungsfälle für Now Assistbeschrieben.

Verfügbare Anwendungsfälle nach Workflow und Produkt

Workflow	Produkt	Verfügbare Anwendungsfälle für Service Desk-Mitarbeiter
Kunde	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	Selektierungsfälle
Kunde	Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)	Testen und Reparieren von Problemen mit dem Telekommunikationsdienst
Technologie	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Generieren Sie Change-Anforderungspläne • Incidents kategorisieren • Generieren Sie Überprüfungen nach Incidents • Benachrichtigen Sie Anwender mit Twilio
Technologie	Now Assist für Enterprise-Architektur (EA)	Generieren Sie das Diagramm der Unternehmensarchitektur
Technologie	Now Assist für Security Incident Response	Schließen Sie den Security Incident
Technologie	Ziel-Framework für SPM	Überwachen Sie Projektaufgaben
Mitarbeiter	Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)	Lösen Sie die Richtlinie für die Erstattung von Schulungskosten auf
Plattform	Now Assist KI-Agenten	• Services analysieren und verbessern • Analysieren Sie Incident-Trends • Klassifizieren Sie Aufgaben

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

Verfügbare Anwendungsfälle nach Workflow und Produkt (Fortsetzung)

Workflow	Produkt	Verfügbare Anwendungsfälle für Service Desk-Mitarbeiter
		• [store-future: BEGIN review] E-Mail an Aufgabe [End] • Untersuchen Sie IT-Probleme • Lösen Sie Anforderungen • Umfrageantworten vorschlagen

Anwendungsfälle der Plattform

Verwenden Sie diese Plattform-Anwendungsfälle, um Geschäftsergebnisse mit selbstausführenden autonomen KI-Agents zu erzielen.

Verfügbare Anwendungsfälle für den Plattform-Workflow

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Services analysieren und verbessern	Analysiert Feedback, Trends und Metriken und gibt Empfehlungen zur Optimierung von Prozessen.	• Umfrageanforderungssammler • Umfrageanalyse
Analysieren Sie Incident-Trends	Erkennt wiederkehrende Muster, prognostiziert Unterbrechungen und ermöglicht proaktive Lösungen.	Incident-Trends analysieren
Klassifizieren Sie Aufgaben	Selektiert Aufgaben durch Aktualisierung von Feldern, Auswertung der Stimmung und Zusammenfassung.	• Datensatz-Handler • Feldvorhersage
E-Mail an Aufgabe	Verarbeitet E-Mails und wandelt sie in Aufgaben um.	• Datensatz-Handler • E-Mail-Handler • Feldvorhersage
Untersuchen Sie IT-Probleme	Bietet Einblicke in aus Incident- oder Problemdetails.	Problemermittler
Lösen Sie Anforderungen	Analysieren Sie Aufgaben, generieren Sie Lösungszusammenfassungen, und	• Next Best Action-Empfehler • Benutzerdetail-Agent • Datensatz-Handler

Automatische Übersetzung

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

Verfügbare Anwendungsfälle für den Plattform-Workflow

(Fortsetzung)

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	aktualisieren Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen.	
Umfrageantworten vorschlagen	Schlägt Antworten für Fragen in Umfragen vor.	• Antwortvorschlag zum Ausfüllen der Umfrage • Datensammler zum Ausfüllen der Umfrage

Wichtig:
Standardmäßig sind alle Anwendungsfälle und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie entweder die Anwendungsfallvorlage aktivieren oder den Anwendungsfall duplizierenund dann mit den folgenden Schritten fortfahren:

- Aktivieren Sie den Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie alle Agents innerhalb des Anwendungsfalls.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den Anwendungsfall automatisch aufzurufen. Wenn Sie sie manuell aufrufen möchten, müssen Sie den Auslöser nicht aktivieren.

Anwendungsfälle für Services analysieren und verbessern

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform zum Analysieren und Verbessern von Services KI-Agenten, um Feedback, Leistungsmetriken und Verlaufstrends kontinuierlich zu analysieren und Bereiche mit Verbesserungspotenzial für Services zu identifizieren.

Übersicht über den Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“.

Der Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“ kann zur Optimierung der Servicebereitstellung und der Kundenzufriedenheit beitragen, indem Feedback, Metriken und Trends analysiert werden, um umsetzbare Empfehlungen zur Prozessverbesserung zu geben.

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

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

Service Desk-Mitarbeiter, die im Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“ verwendet werden

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Umfrageanforderungssammler	Erfasst und validiert Benutzerumfragendaten, um eine genaue und nahtlose Datenübergabe für nachfolgende Analysen sicherzustellen
Umfrageanalyse	Sammelt und strukturiert Umfragedaten mit Metriken, Trends und Empfehlungseinblicken

Tools, die KI-Agents zur Analyse und Verbesserung von Services zugeordnet sind

Die folgenden Tools sind KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“ verwendet werden.

Umfrageanforderungssammler

Datumsauswahl für Umfrageanalyse

- Typ: Konversationsthema
- Ausführungsmodus: Autonom

Umfrageanalyse

Survey Intelligence-Kompetenz

- Typ: Skript
- Ausführungsmodus: Autonom

Auslöser für die Analyse und Verbesserung von Services

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „Services analysieren und verbessern“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups zum Aktivieren von Anwendungsfällen eigene Fälle erstellen.

Andere Plattform-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

Anwendungsfall „Incident-Trends“ analysieren

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform zur Analyse von Incident-Trends KI-Agenten, um wiederkehrende Incident-Muster zu erkennen und sie zur proaktiven Lösung zu kennzeichnen, bevor sie eskalieren.

Übersicht über die Analyse von Incident-Trends

Der Anwendungsfall Incident-Trends analysieren kann das Incident-Management verbessern, indem wiederkehrende Muster erkannt, Unterbrechungen vorhergesagt und eine proaktive Lösung ermöglicht werden, um Ausfallzeiten zu reduzieren und die Zuverlässigkeit zu verbessern.

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

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „Incident-Trends analysieren“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

Service Desk-Mitarbeiter, die in der Analyse von Incident-Trends verwendet werden

Namen und Beschreibungen von KI-Mitarbeitern im Anwendungsfall „Incident-Trends analysieren“.

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Incident-Trends analysieren	Analysiert Incident-Daten, um wiederkehrende Probleme und Ursachen zu identifizieren und Empfehlungen zu geben

Tools, die KI-Agents zur Analyse von Incident-Trends zugeordnet sind

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall Incident-Trends analysieren verwendet werden.

Incident-Trends analysieren

Rufen Sie GAF-Daten zu Incidents ab

- Typ: Skript
- Ausführungsmodus: Autonom

Hinweis:
Informationen für die ersten Schritte mit GAF finden Sie unter Framework für Gruppenaktionen einrichten.

Auslöser für die Analyse von Incident-Trends

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „Incident-Trends analysieren“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups zum Erstellen und Aktivieren von Anwendungsfällen eigene Fälle erstellen.

Andere Plattform-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

Anwendungsfall „Aufgaben klassifizieren“.

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform zur Aufgabenklassifizierung KI-Agenten, um automatisch relevante Informationen zu Aufgaben zu sammeln und Entscheidungen über Priorität und Zuweisung zu treffen.

Übersicht über Klassifizierungsaufgaben

Der Anwendungsfall „Aufgaben klassifizieren“ kann zur Verbesserung der Effizienz und Genauigkeit beitragen, indem automatisch Informationen gesammelt, Aufgaben priorisiert,

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

Teams zugewiesen, die Stimmung erkannt und Aufgabenzusammenfassungen generiert werden.

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „Aufgaben klassifizieren“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

Service Desk-Mitarbeiter, die für Klassifizierungsaufgaben verwendet werden

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im Anwendungsfall „Klassifizierungsaufgaben“.

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Datensatz-Handler	Ruft Datensätze mit den angegebenen Details ab, erstellt und aktualisiert sie
Feldvorhersage	Sagt Felder eines Datensatzes anhand einer sys_id vorher

Tools, die KI-Agents zur Klassifizierung von Aufgaben zugeordnet sind

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall „Klassifizierungsaufgaben“ verwendet werden.

Datensatz-Handler

- Aktualisieren Sie die Datensatzdetails
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ruft die Metadaten des Datensatzes ab
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Erstellen Sie den Datensatz
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Überwacht

Feldvorhersage

- Felder für einen Datensatz vorhersagen
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Rufen Sie Stimmungsdaten ab
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ähnliche Datensätze abrufen

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

- Typ: Subflow
- Ausführungsmodus: Autonom

Auslöser für Klassifizierungsaufgaben

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „Aufgaben klassifizieren“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups zum Erstellen und Aktivieren von Anwendungsfällen eigene Fälle erstellen.

Andere Plattform-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

[store-future: BEGIN review]

Anwendungsfall „E-Mail zu Aufgabe“

Verwenden Sie den Anwendungsfall „E-Mail-zu-Aufgabe“-Plattform KI-Agenten, um eingehende E-Mails zu verarbeiten und in umsetzbare Aufgaben umzuwandeln.

Übersicht für E-Mail an Aufgabe

Der Anwendungsfall E-Mail zu Aufgabe kann dazu beitragen, die manuelle Dateneingabe zu verringern, Antwortzeiten zu beschleunigen und die Aufgabenorganisation zu verbessern, indem eingehende E-Mails automatisch in Aufgaben umgewandelt werden. Der Anwendungsfall extrahiert Details aus der E-Mail, um Felder auszufüllen, kategorisiert und priorisiert die Aufgabe und weist die Aufgabe der zugehörigen Gruppe zu.

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „E-Mail zu Aufgabe“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

In E-Mail zur Aufgabe verwendete Service Desk-Mitarbeiter

Namen und Beschreibungen von KI-Mitarbeitern in der E-Mail an Aufgabenverwendung Fall

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Datensatz-Handler	Ruft einen Datensatz mit den angegebenen Datensatzdetails ab, erstellt ihn und aktualisiert ihn
E-Mail-Handler	Extrahiert den E-Mail-Text und andere Details aus einer E-Mail-Sys-ID und erstellt Aufgaben
Feldvorhersage	Sagt Felder einer eingehenden Aufgabe/eines eingehenden Datensatzes vorher, indem die sys_id der eingehenden Aufgabe erfasst wird

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

Tools, die E-Mails zugeordnet sind, um KI-Agents Aufgaben zu erledigen

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall „E-Mail zu Aufgabe“ verwendet werden.

Datensatz-Handler

- Aktualisieren Sie die Datensatzdetails
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ruft die Metadaten des Datensatzes ab
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Erstellen Sie den Datensatz
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Überwacht

E-Mail-Agent

- E-Mail-Anhang in Datensatz kopieren
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- E-Mail-Detailextraktor
  - Typ: Skript
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Aktionselemente aus E-Mail abrufen
  - Typ: Now Assist Kompetenz
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ruft Felder aus der Tabelle ab
  - Typ: Skript
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Gruppen abrufen
  - Typ: Skript
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Aufgabentabellen abrufen
  - Typ: Skript
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Details des Datensatzes der untergeordneten Aufgabe vorhersagen
  - Typ: Now Assist Kompetenz
  - Ausführungsmodus: Autonom

Feldvorhersage

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

- Rufen Sie Stimmungsdaten ab
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ähnliche Datensätze abrufen
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Felder für einen Datensatz vorhersagen
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom

Auslöser für E-Mail an Aufgabe

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „E-Mail an Aufgabe“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups eigene Fälle erstellen oder aktivieren oder Anwendungsfälle erstellen.

Andere Anwendungsfälle der Now Platform

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

[End]

Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“.

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform zur Untersuchung von IT-Problemen KI-Agenten, um Ursachen- und Risikobewertungen für ein Problem durchzuführen und einen umsetzbaren Lösungsplan zu erstellen.

Übersicht über die Untersuchung von IT-Problemen

Der Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“ soll Service Desk-Mitarbeiter und KMUs bei der Untersuchung von Problemen in ihrer IT-Landschaft unterstützen. Probleme können vielen Incidents zugeordnet werden, und Ermittler müssen bei der Untersuchung eines Problems eine Vielzahl von Details berücksichtigen. Der Anwendungsfall kann dazu beitragen, Einblicke aus den Incident- und Problemdetails zu liefern und Pläne oder mögliche Lösungen vorzuschlagen.

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

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

In werden Service Desk-Mitarbeiter eingesetzt, um IT-Probleme zu untersuchen

Namen und Beschreibungen von KI-Mitarbeitern im Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“.

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Problemermittler	Identifiziert Ursachen, führt Folgenbewertungen durch und plant Lösungen

Tools, die KI-Agents zur Untersuchung von IT-Problemen zugeordnet sind

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“ verwendet werden.

Problemermittler

- Ruft Details des Problems ab
  - Typ: Flow-Aktion
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Erfassen Sie relevante Incident-Details für ein Problem
  - Typ: Flow-Aktion
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Kompetenz „Problemermittler“.
  - Typ: Now Assist Kompetenz
  - Ausführungsmodus: Autonom

Auslöser für die Untersuchung von IT-Problemen

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „IT-Probleme untersuchen“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups eigene Fälle erstellen oder aktivieren oder Anwendungsfälle erstellen.

Andere Anwendungsfälle der Now Platform

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

Lösen Sie den Anwendungsfall „Anforderungen“.

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform zur Lösung von Anforderungen KI-Agenten, um Aufgabendatensatzdetails abzurufen, Lösungszusammenfassungsschritte zu generieren und Kommentare oder Arbeitsnotizen zu aktualisieren.

Übersicht über Lösungsanforderungen

Der Anwendungsfall „Anforderungen auflösen“ kann durch das Sammeln von Datensatzdetails und das Generieren von Lösungszusammenfassungen zur Lösung von Aufgaben beitragen, die Kommentaren oder Arbeitsnotizen hinzugefügt werden können. Aufgrund der dynamischen Natur von KI-Agents kann dieser Anwendungsfall für Aufgaben verwendet werden, die komplexe Logik erfordern, selbst wenn sie mit minimalen Details bereitgestellt werden.

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

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „Anforderungen auflösen“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

Für die Lösung von Anforderungen verwendete Service Desk-Mitarbeiter

Namen und Beschreibungen von KI-Agents im Anwendungsfall „Anforderungen auflösen“

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Next Best Action-Empfehler	Identifiziert Schritte zur Lösung von Aufgaben durch Verweis auf ähnliche Aufgabendetails und die Überprüfung von Wissensartikeln
Feldvorhersage	Sagt Felder einer eingehenden Aufgabe/eines eingehenden Datensatzes vorher, indem die sys_id der eingehenden Aufgabe erfasst wird

Tools, die KI-Agents zur Lösung von Anforderungen zugeordnet sind

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall zur Lösung von Anforderungen verwendet werden.

Next Best Action-Empfehler

- Relevante Wissensartikel abrufen
  - Typ: Suchabruf
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Rufen Sie ähnliche Datensätze ab
  - Typ: Flow-Aktion
  - Ausführungsmodus: Autonom

Datensatz-Handler

- Aktualisieren Sie die Datensatzdetails
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Ruft die Metadaten des Datensatzes ab
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Autonom
- Erstellen Sie den Datensatz
  - Typ: Subflow
  - Ausführungsmodus: Überwacht

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

Auslöser für Lösungsanforderungen

Es gibt keine vordefinierten Auslöser für den Anwendungsfall „Anforderungen auflösen“. Sie müssen mithilfe des geführten Setups zum Erstellen und Aktivieren von Anwendungsfällen eigene Fälle erstellen.

Andere Plattform-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

Anwendungsfall „Umfrageantworten vorschlagen“.

Verwenden Sie den Anwendungsfall der Plattform für Umfrageantworten KI-Agenten, um anfordernde Personen beim Ausfüllen von Umfragen für ihre Anforderungen zu unterstützen.

Übersicht über vorgeschlagene Umfrageantworten

Der Anwendungsfall „Umfrageantworten vorschlagen“ kann dazu beitragen, die Anzahl der Umfrageantworten zu vereinfachen und zu erhöhen. Viele anfordernde Personen füllen Umfragen nach der Erfüllung von Anforderungen nicht mehr aus. Dieser Anwendungsfall soll ihnen helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen, um Umfragefragen schnell zu beantworten.

Im Folgenden finden Sie die Service Desk-Mitarbeiter, Tools und Auslöser, die dem von ServiceNow bereitgestellten Anwendungsfall „Umfrageantworten vorschlagen“ zugeordnet sind. Sie können die Anwendungsfallvorlage aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und in den Anzeigeeinstellungen den Bereich Now Assist einbeziehen. Wenn Sie die Anweisungen dieses Anwendungsfalls ändern möchten, müssen Sie ihn duplizieren, die Einstellungen an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und stattdessen die duplizierte Version des Anwendungsfalls aktivieren.

Service Desk-Mitarbeiter, die in Umfrageantworten vorgeschlagen werden

Namen und Beschreibungen von KI-Mitarbeitern im Anwendungsfall „Umfrageantworten vorschlagen“

Name des KI-Agenten	Beschreibung des KI-Agenten
Antwortvorschlag zum Ausfüllen der Umfrage	Schlägt Antworten auf Fragen basierend auf Datensatzdetails vor
Datensammler zum Ausfüllen der Umfrage	Sammelt Daten im Zusammenhang mit dem Datensatz und den Fragen der Umfrage, um Feedback zu sammeln

Tools, die zugeordnet sind, um KI-Agents für Umfrageantworten vorzuschlagen

Die folgenden Tools werden KI-Agents zugeordnet, die im Anwendungsfall „Umfrageantworten vorschlagen“ verwendet werden.

Antwortvorschlag zum Ausfüllen der Umfrage

Tool für Antwortvorschläge für Umfragen

- Typ: Skript
- Ausführungsmodus: Autonom

Automatische Übersetzung

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

Datensammler zum Ausfüllen der Umfrage

Ruft Details im Zusammenhang mit Fall-/Incident-/Anforderungs- und Umfragefragen ab

- Typ: Flow-Aktion
- Ausführungsmodus: Autonom

Auslöser für Vorschläge für Umfrageantworten

Der vordefinierte Auslöser für das Vorschlagen von Umfrageantworten muss aktiviert werden, damit der Anwendungsfall funktioniert. Da der Anwendungsfall für Umfragen verwendet wird, ist die Option zum Aktivieren für den Bereich Now Assist nicht verfügbar.

Andere Plattform-Anwendungsfälle

Weitere Informationen zu anderen Anwendungsfällen, die dem Plattform-Workflow zugeordnet sind, finden Sie unter Anwendungsfälle der Plattform.

Allgemeine Richtlinien zum Erstellen von KI-Agents und -Anwendungsfällen

Befolgen Sie diese allgemeinen Richtlinien, um die Effizienz und Effektivität Ihrer KI-Agents und Anwendungsfälle zu maximieren.

Übersicht über die Erstellung von KI-Agents und Anwendungsfällen

KI-Agents und -Anwendungsfälle basieren auf großen Sprachmodellen (LLMs). Daher sind die Wörter, die Sie für ihre Anweisungen verwenden, wichtig. Es gibt einige Tipps, die zum Schreiben von KI-Anweisungen für einen Service Desk-Mitarbeiter oder Anwendungsfall gelten.

- Seien Sie kurz, klar und präzise. Einfache Sprache kann helfen, mehrdeutige Situationen zu beseitigen, die den Fortschritt eines Service Desk-Mitarbeiters blockieren oder stören könnten. Beispiel: Sie sind ein Assistent mit der Aufgabe, dem Anrufer oder der anfordernden Person bei einer Aufgabe zu helfen, indem Sie in einer Umfrage Antworten vorschlagen.
- Technische Fachausdrücke einschränken. Technischer Ausdruck kann die Anwendbarkeit einschränken, da er möglicherweise nicht zugänglich oder universell ist.
- Fügen Sie Beispiele hinzu. Beim Schreiben von Anweisungen hilft das Einbinden von Beispielen dem Service Desk-Mitarbeiter, ein allgemeines Gefühl dafür zu entwickeln, was von ihm erwartet wird.
- Fokus auf Ergebnisse. Eine klare Formulierung des Ergebnisses hilft den Service Desk-Mitarbeitern, einzelne Aufgaben abzuschließen, um das Ergebnis zu erreichen. Beispiel: Schreiben Sie eine detaillierte Arbeitsnotiz zur Lösung, und aktualisieren Sie den Fallstatus in „Abgeschlossen“.

Richtlinien zum Erstellen von KI-Agents

Es gibt drei Abschnitte, die dem LLM den Kontext und die Anweisungen zum Ausführen einer Aufgabe geben: Beschreibung, Rolle des KI-Mitarbeiters und Anweisungen. Zusammen bilden sie die Blaupause, die zum Abschließen der Rolle in einem komplexen Workflow erforderlich ist. Das Befolgen dieser Richtlinien kann die Genauigkeit, Anpassungsfähigkeit und Optimierung des Agent bei der Erfüllung Ihres Anwendungsfalls verbessern.

Beschreibung des KI-Agenten

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

- Geben Sie die Schlüsselbereiche oder Aufgaben an, die der Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten wird. Beispiel: Spezialisiert auf die Bearbeitung von Anfragen und die Lösung von Kundenproblemen.
- Verwenden Sie eine klare, fokussierte Sprache, und vermeiden Sie vage Terminologie.
- Definieren Sie die Eingaben, Ausgaben und den Kontext des Service Desk-Mitarbeiters.
- Die eindeutige Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters von anderen Service Desk-Mitarbeitern unterscheiden.

KI-Agent-Rolle

- Geben Sie die primäre Funktion des KI-Agents in einem oder zwei Sätzen an. Beispiel: Der KI-Mitarbeiter fungiert als Kundenservice-Assistent.
- Formulieren Sie die spezifische geschäftliche Herausforderung, die der KI-Agent angehen möchte. Beispiel: Reduzierung der Wartezeiten für Kunden um 50 %.
- Geben Sie ein kurzes Szenario an, wie der KI-Agent verwendet wird. Beispiel: Antworten auf häufige Abfragen automatisieren und komplexe Probleme an Service Desk-Mitarbeiter eskalieren.

Anweisungen für KI-Agents

- Heben Sie die Vorteile und Ergebnisse des Einsatzes von KI-Agent hervor. Beispiel: Die Verwendung des KI-Agenten führt zu schnelleren Lösungszeiten und höheren Kundenzufriedenheitswerten.
- Verwenden Sie eine aktionsorientierte Sprache. Beispiel: „Verifizieren“, „Aktualisieren“ oder „Senden“.
- Fügen Sie Ausgaben für jeden Schritt hinzu, um den Aufgabenabschluss zu messen. Beispiel: Geben Sie die Gesamtanzahl der Incidents an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Prozesse zurück, die sie benötigen.
- Fügen Sie Eventualitäten hinzu, um unerwartete Szenarien zu berücksichtigen. Beispiel: Wenn bei der Suche nach Datensätzen ein Fehler auftritt, versuchen Sie es erneut. Wenn weiterhin ein Fehler auftritt, melden Sie einen Fehler.

Richtlinien zum Erstellen von Anwendungsfällen

Anweisungen für Anwendungsfälle enthalten detaillierte Informationen über ihren Zweck und die zum Ausführen einer Aufgabe erforderlichen Schritte.

Anweisungen für Anwendungsfälle

- Schreiben Sie jeden Schritt der Reihe nach, damit ein logischer und umsetzbarer Flow entsteht.
- Berücksichtigen Sie so viele Möglichkeiten wie möglich, um Lücken zu vermeiden.
- Definieren Sie Startbedingungen, Aktionen, Entscheidungspunkte und Endstatus.

Zusätzliche Tipps

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

Ordnen Sie maximal 10 Service Desk-Mitarbeiter pro Anwendungsfall zu. Mehr Mitarbeiter bedeutet nicht unbedingt bessere oder schnellere Ergebnisse. Kleine, gut definierte Anwendungsbereiche für Anwendungsfälle verbessern die Leistung.

Hinweis:
Sie können einem Anwendungsfall bis zu 100 Mitarbeiter zuweisen. Möglicherweise sind jedoch nicht alle 100 Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung des Anwendungsfalls beteiligt, da der Orchestrator entscheidet, welche Service Desk-Mitarbeiter den Plan ausführen sollen. Die Lösung von Incidents wird basierend auf der Größe des Anwendungsfalls und der Anzahl der ihm zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter beeinflusst.

Wenn Sie Anwendungsfälle mit mehr als einem zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter erstellen, stellen Sie sicher, dass die Service Desk-Mitarbeiter eindeutig mit nicht überlappenden Verantwortlichkeiten definiert sind und explizite Einschränkungen in den Rollen der Service Desk-Mitarbeiter enthalten.

Indem Sie diese allgemeinen Richtlinien befolgen, können Sie klare und effektive Eingabeaufforderungsanweisungen erstellen, mit denen Sie das volle Potenzial von KI-Agent Studio ausschöpfen können.

Now Assist KI-Agenten konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist KI-Agenten, um Anwendungsfälle mit KI-Agents und zugeordneten Tools auszuführen.

Die KI-Mitarbeiter sind so konzipiert, dass sie eine Reihe von Anweisungen verwenden und mit einem bestimmten Satz von Tools, die für diese Agents konfiguriert wurden, Aktionen ausführen, um dann ein bestimmtes Ziel und Ergebnis zu erreichen. Die KI-Mitarbeiter verwenden den Kontext Ihres Tickets und Ihre durchsuchbaren Inhalte, um Pläne und Aktionen zu generieren. KI-Mitarbeiter können die Aufgabe mit einer Geschäftslogik in Kombination mit den Eingabeaufforderungen planen und begründen, die an große Sprachmodelle (LLM) gesendet werden, und die Next Best Action vorschlagen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihre Ticketdaten und Ihre Knowledge Base die neuesten und korrektesten Informationen enthalten, um die besten Ergebnisse zu erzielen.

KI-Agents werden konfiguriert

Voraussetzungen

- Eine gute Vorstellung von den verschiedenen Arten von Aufgaben, die Ihr Anwendungsfall verarbeiten sollte.
- Ein allgemeines Verständnis des allgemeinen Flows für Ihren Anwendungsfall und Ihre Service Desk-Mitarbeiter.
- Agentische Tools mit gut geschriebenen Beschreibungen.

Konfigurierbare Elemente

Die Anwendungsfälle und KI-Agents können durch die folgenden Elemente innerhalb des -Frameworks angewiesen werden:

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

- **Basisplan**: Ein Satz von Anweisungen, die dem Orchestrator für das anfängliche Planungsverfahren zur Verfügung gestellt werden, das auf Anwendungsfallebene konfiguriert ist.
- **Rolle**: Stellt eine eindeutige Identität für den KI-Mitarbeiter dar. Beschreibt häufig die Persona und den Bereich eines Service Desk-Mitarbeiters auf einer sehr hohen Ebene. Eine Rolle beeinflusst zwei Elemente für den KI-Mitarbeiter:
  - **Argumentation des Service Desk-Mitarbeiters**: Wenn jeder Argumentationsaufforderung eine Rolle hinzugefügt wird, vermittelt dies ein Identitätsgefühl für den vom LLM an diesem Punkt generierten Inhalt.
  - **Kenntnis des Service Desk-Mitarbeiters**: Eine von einem großen Sprachmodell (LLM) generierte Beschreibung der Fähigkeiten eines Service Desk-Mitarbeiters auf allgemeiner Ebene. Sie enthält Inhalte aus der Rolle, Anweisungen und die Beschreibungen aus den Tools, die dem KI-Agent zugewiesen sind.

    Hinweis:
    Die Kenntnis des Service Desk-Mitarbeiters wird automatisch generiert.

- **Anweisungen**: Stellt eine Reihe von klaren Anweisungen dar, die der Service Desk-Mitarbeiter befolgen soll. Anweisungen versuchen, deterministisches Verhalten für eine Entität zu erzwingen, die zum größten Teil dynamisch auf Grundlage ihrer eigenen Überlegungen arbeitet. Anweisungen können als Schritt-für-Schritt-Algorithmus geschrieben werden, der den Betriebsablauf für den KI-Mitarbeiter beschreibt und sich ähnlich wie die Rolle auf die Kompetenz des KI-Mitarbeiters auswirkt.

Tools für Anwendungsfälle konfigurieren

Definieren Sie das Verfahren zum Erstellen funktionaler Tools für Ihren Anwendungsfall mit den folgenden drei Elementen, die die Verwendbarkeit innerhalb eines Agent-Framework bestimmen.

Funktionalität

Funktionalität bezieht sich darauf, was ein KI-Agent zum Anwendungsfall beiträgt. Tools sollten immer für einen bestimmten Zweck konfiguriert werden. Was sind vielseitige Tools für Service Desk-Mitarbeiter?

- Für den KI-Mitarbeiter ist es schwierig, die richtigen Umstände zu ermitteln, unter denen das Tool verwendet werden sollte.
- Die Toolbeschreibung muss umfassend genug sein, um alle Szenarien zu berücksichtigen, die für die Verwendung des zu definierenden Tools ideal sind.

Hinweis:
Tools, die je nach Parameter in verschiedenen Modi arbeiten können, werden aus den oben genannten Gründen nicht empfohlen. Der ideale Weg, ein Tool zu erstellen, wäre es, das Funktionselement des Tools als Lösung für ein einzelnes Problem für ein einzelnes Szenario zu betrachten.

Toolbeschreibung

Toolbeschreibungen sind die Beschreibungen in natürlicher Sprache, die das vom Tool bereitgestellte Dienstprogramm auf allgemeiner Ebene beschreiben. Definieren Sie den Umfang

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

und die Grenzen der Tools eindeutig, um sicherzustellen, dass für die richtigen Szenarien und nicht für die falschen ausgewählt wird:

- Eine allgemeine Beschreibung dessen, was das Tool tun soll.
- Beschreiben Sie Szenarien, in denen das Tool aufgerufen werden kann. Schließen Sie bestimmte Anwendungsfälle und Aufgaben ein, in denen das Tool und seine Funktionen verwendet werden können.
- Untersuchung von Szenarien, in denen das Tool ausdrücklich nicht nützlich ist, aber als nützlich verwechselt werden kann.
- Erklärung der Begriffe, die in den oben genannten Fällen verwendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Tool zum Zuweisen eines Benutzers an eine Rolle haben, müssen Sie erklären, um welche Rolle es sich im Agent-System der jeweiligen Instanz handelt.

Fehlermeldungen

Ein großer Teil der Arbeitsweise des Service Desk-Mitarbeiters beruht auf Versuch und Fehler in einer iterativen/reflektierenden Strategie. Bei Ausführungen, die versehentlich falsche Tools ausführen, können die Fehlermeldungen interpretiert werden, was der KI hilft, in Zukunft gültigere Schlussfolgerungen zu ziehen. Fehlermeldungen bieten eine zweite Möglichkeit, andere Optionen zu reflektieren und zu erkunden.

Wenn Sie wissen, in welchen Szenarien und bei welcher Art von Eingaben das Tool Fehler verursachen kann, und es so entwerfen, dass beschreibende und lesbare Fehlermeldungen ausgegeben werden (für alle diese Fehlerszenarien), hilft dies, die Ausführung auf Kurs zu halten.

Now Assist KI-Agenten installieren

Installieren Sie Now Assist KI-Agenten in Ihrer Instanz ServiceNow, um die Agentic AI-Experience zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die ersten Schritte mit KI-Agentenbenötigen Sie:

- Eine ServiceNow Pro Plus- oder Enterprise Plus-Lizenz.
- Eine Instanz unter Xanadu Patch 7+ oder Yokohama.
- KI-Suche in Ihrer Instanz aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach einer Anwendung Now Assist, z. B. Now Assist für ITSM oder Now Assist für Plattform, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnisse

KI-Agenten Die dieser Anwendung zugeordneten Elemente sind in Ihrer Instanz installiert.

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

Nächste Maßnahme

Um im Bereich Now Assist auf KI-Agents zuzugreifen, müssen Sie den Bereich aktivieren. Siehe Aktivieren Sie die Now Assist Bereich.

Wenn Sie ein Gruppenaktions-Framework einrichten möchten, das anstelle von Ergebnissen der KI-Suche zum Sammeln zugehöriger Datensätze verwendet werden kann, finden Sie weitere Informationen unter Gruppenaktions-Framework einrichten.

Richten Sie das Gruppenaktions-Framework ein

Richten Sie das Group Action Framework (GAF) ein, um KI-Agents eine weitere Option zum Sammeln von Informationen zu zugehörigen Datensätzen in Ihrer Instanz bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Group Action Framework (GAF) sammelt Informationen zu Datensätzen in Ihren Aufgabentabellen und indiziert sie, damit KI-Mitarbeiter sie effektiv durchsuchen können. Standardmäßig verwenden Service Desk-Mitarbeiter die KI-Suche, um zugehörige Datensätze abzurufen. Sie können jedoch GAF aktivieren, damit KI-Mitarbeiter stattdessen deren Indizes und Cluster verwenden.

Sie können unterschiedliche GAF-Konfigurationen für verschiedene Now Assist -Anwendungen verwenden.

Hinweis:
Das Einrichten von GAF kann je nach Anzahl der Datensätze in der Gruppierung zwischen zehn Minuten und einer Stunde dauern. Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Fügen Sie den folgenden Code in den Textbereich ein.

```
var groupSkillId = "";
var actionSkillId = "";
var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId, "run_once")
```

   Die topicSkillId ist für alle GAF-Setups identisch.

3. Navigieren Sie auf einer neuen Registerkarte zur Tabelle Now Assist Kompetenzkonfiguration [sn_nowassist_skill_config], indem Sie im Filternavigator `sn_nowassist_skill_config.list` eingeben.
4. Durchsuchen Sie das Feld Name nach `*Gruppierung`, um die Gruppierungsdatensätze anzuzeigen, die Ihren Now Assist -Anwendungen zugeordnet sind.

   Hinweis:
   Sie müssen GAF für jede Anwendung Now Assist separat aktivieren.

5. Öffnen Sie den Gruppierungsdatensatz für die Anwendung, die Sie konfigurieren möchten.
6. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Now Assist Config Var Set den Datensatz **Gruppierungseingaben**.
7. Bestätigen Sie die Filter für die Gruppierung.

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

Wenn Sie Filter hinzufügen möchten, um zu ändern, welche Datensätze im GAF-Setup enthalten sind, können Sie dies hier tun. Mehr Datensätze bedeuten eine längere Einrichtungszeit, können jedoch die Qualität der Ergebnisse verbessern.

Hinweis:
Ihr aktueller Bereich muss „Framework für Gruppenaktionen“ sein, um Änderungen vorzunehmen.

8. Kehren Sie zum Datensatz „Gruppierung der Kompetenzkonfiguration Now Assist “ zurück, und kopieren Sie die sys_id.
   Sie verwenden diese und zwei weitere sys_ids in einem Hintergrundskript-Funktionsaufruf.
9. Fügen Sie auf der Registerkarte mit dem Hintergrundskript die sys_id im Skript zwischen die Anführungszeichen für die Variable groupSkillId ein.

   Ihre Variable „groupSkillId“ muss das gleiche Format aufweisen wie die Variable „topicSkillId“.
10. Kehren Sie auf der Registerkarte mit dem Datensatz „Kompetenzkonfiguration“ Now Assist zur Tabelle Now Assist Kompetenzkonfiguration zurück, und suchen Sie nach *Aktionsstrategie, um die Aktionsstrategie-Kompetenzkonfiguration für die Anwendung zu finden.
    Stellen Sie sicher, dass es sich um denselben Anwendungsdatensatz handelt. Wenn Sie die sys_id der GAF-ITSM-Gruppierung eingefügt haben, müssen Sie die GAF-ITSM-Aktionsstrategie öffnen.
11. Öffnen Sie den Aktionsstrategie-Datensatz für die Anwendung, die Sie konfigurieren.
12. Kopieren Sie die sys_id des Aktionsstrategie-Datensatzes.
13. Fügen Sie auf der Registerkarte mit dem Hintergrundskript die sys_id im Skript zwischen den Anführungszeichen für die Variable actionSkillId ein.

    Ihre Variable „actionSkillId“ muss das gleiche Format haben wie die Variablen „groupSkillId“ und „topickillId“.
14. Führen Sie das Hintergrundskript aus.

    Beim Ausführen dieses Hintergrundskripts wird eine geplante Aufgabe mit der Bezeichnung „GAF – Offline-Flow ausführen“ erstellt. Sie können die geplante Aufgabe in der Tabelle „Geplante Skriptausführungen“ [sysauto_script] anzeigen. Wenn Sie das Skript sofort ausführen möchten, öffnen Sie den Datensatz Geplante Skriptausführung, und wählen Sie **Jetzt ausführen**aus.

    Das Skript wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnisse
GAF wird in Ihrer Instanz für die Anwendung Now Assist konfiguriert und kann von KI-Mitarbeitern verwendet werden, um zugehörige Datensätze zu finden.

Sie können diesen Vorgang für weitere Now Assist -Anwendungen wiederholen.

Now Assist Guardian in KI-Agenten aktivieren

Aktivieren Sie Now Assist Guardian in KI-Agenten, um anstößige Nachrichten, die von Service Desk-Mitarbeitern gesendet werden, automatisch zu identifizieren und zu blockieren. Mit dieser Fähigkeit können Sie das Risiko schädlicher Inhalte reduzieren.

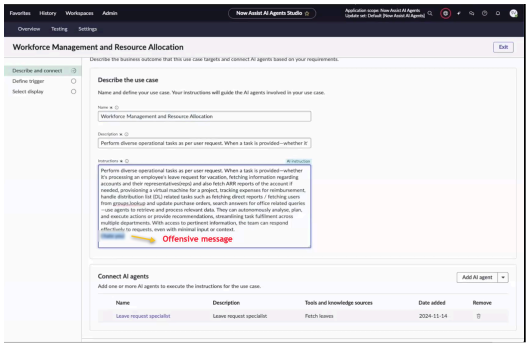
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

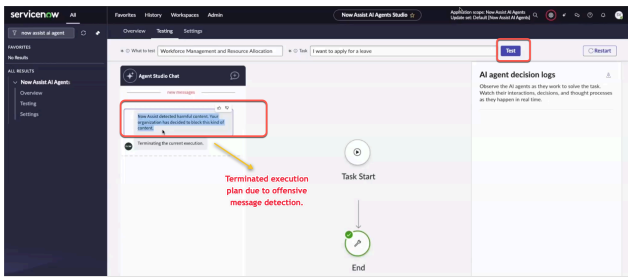
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist Guardian, eine Now Platform -Fähigkeit im Bereich Now Assist, ist ein Satz von Schutzmaßnahmen, die anstößige, vertrauliche oder sicherheitsbezogene Probleme abfangen und mindern sollen, die bei Interaktionen mit der Anwendung Now Assist auftreten können.

Angenommen, Now Assist Guardian erkennt im Ausführungsplan eines Anwendungsfalls eine anstößige Nachricht. Wenn Sie versuchen, den Plan auszulösen oder zu testen, kann Now Assist Trust eingreifen und den Plan oder Test beenden, da im ersten Schritt des Ausführungsplans schädliche Inhalte erkannt wurden.



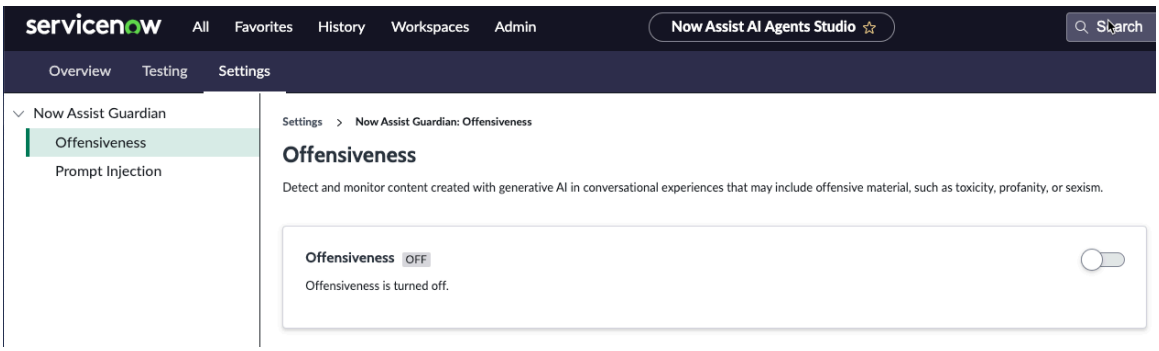


Weitere Informationen zu den verschiedenen Schutzmaßnahmen finden Sie unter Now Assist-Beschützer.

Prozedur

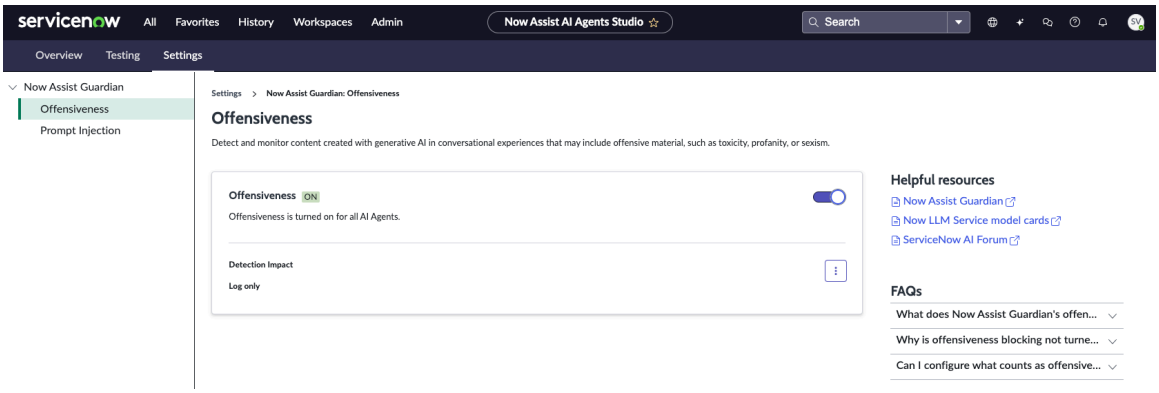
1. Konfigurieren Sie die Offensivität für KI-Agenten.

a. Navigieren Sie in KI-Agent Studiozur Registerkarte **Einstellungen**.
Sie werden zur Seite „Offensivität“ weitergeleitet.

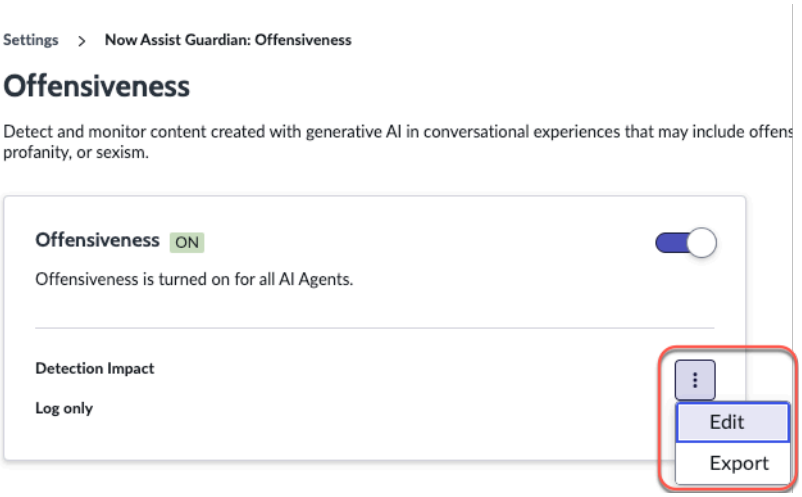


b. Aktivieren Sie die Einstellung „Offensivität“ für KI-Agenten, indem Sie die Umschaltfläche verwenden.

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



c. Konfigurieren Sie die Erkennungsauswirkung, indem Sie das Optionssymbol (⋮) wählen, um die Erkennungsauswirkung für die Verwendung der folgenden Optionen zu aktivieren:



- **Bearbeiten**: Wählen Sie die Erkennungsauswirkung zwischen Protokollierung oder Blockieren und Protokollieren.

  Aktivieren Sie die Erkennungsauswirkung:

  - Wählen Sie die Option **Bearbeiten** aus.
  - Wählen Sie auf der Seite „Erkennungsauswirkung“ je nach Ihren Anforderungen entweder die Schaltfläche **Protokoll** oder **Blockieren und protokollieren**.

    Hinweis:
    Sie können die Auswirkung auf die Erkennung jederzeit von **„Protokoll“** zu **„Blockieren“ und „Protokoll“** oder umgekehrt ändern.

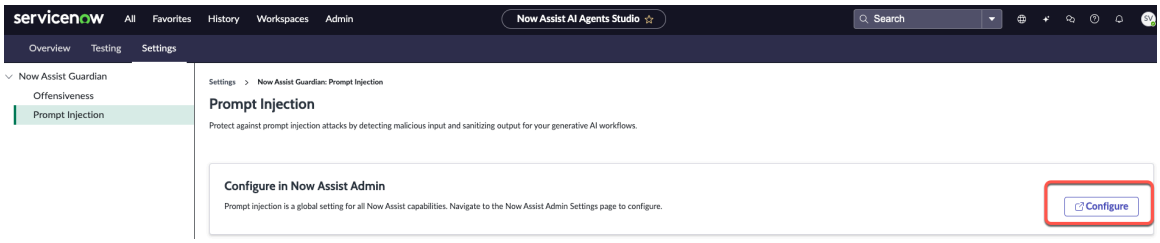
  - Wählen Sie **Speichern**.
- **Export**: Exportiert die auf Offensivität basierenden Protokolle als CSV- Datei.

2. Prompt-Injektion für KI-Agentenkonfigurieren.

a. Navigieren Sie in KI-Agent Studiozu **Einstellungen** > **Prompt Injection** und wählen Sie **Konfigurieren**aus.
Sie werden zur Seite Now Assist-Administrator weitergeleitet, um die Aufforderungsinjektion zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Weitere Informationen zum Konfigurieren der Eingabeaufforderungsinjektion finden Sie unter Konfigurieren Sie den Schutz vor Prompt-Injektionsangriffen.

Wenn Sie die Eingabeaufforderungsinjektion für einen Anwendungsfall mithilfe der erforderlichen Anweisungen konfigurieren, erkennt das System schädliche Inhalte und blockiert die Konversation.

Erstellen Sie einen KI-Agent

Erstellen Sie einen KI-Mitarbeiter in KI-Agent Studio, um Ihre Servicemitarbeiter bei der Lösung von Fällen, Incidents oder Aufgaben zu unterstützen. Der KI-Mitarbeiter kann die Produktivität Ihres Servicemitarbeiters erhöhen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Agentic-Ökosystem ServiceNow besteht ein KI-Agent aus einem Satz von LLM-Anweisungen (Large Language Model) sowie Tools zum Ausführen bestimmter Aufgaben.

KI-Mitarbeiter können mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zusammenarbeiten, um mit einer geringeren Anzahl von LLM-Aufrufen (Large Language Model) bessere Ergebnisse zu erzielen. KI-Mitarbeiter können sich auch an den Benutzer wenden, wenn er Hilfe oder Informationen benötigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht**.
2. Navigieren Sie auf der Seite Übersicht zur Registerkarte **KI-Agents**, und wählen Sie **Neu**aus.
3. Beschreiben Sie auf der Seite Neuer KI-Agent im Abschnitt Beschreiben und anweisen Ihren KI-Agenten und geben Sie Anweisungen, wie der KI-Agent seine Aufgaben ausführen soll.

Hinweis:
Je mehr Details Sie angeben, desto genauer kann Ihr KI-Agent arbeiten.

Wählen Sie **KI-Agent generieren** aus, um eine Beschreibung und Anweisungen mit Now Assist im Popup-Fenster Now Assist „ KI-Agent-Erstellung zu generieren. Wenn Sie beschreiben, was der Service Desk-Mitarbeiter tun soll, können Sie **Generieren** wählen, um den Namen, die Beschreibung, die Rolle des KI-Mitarbeiters und die Anweisungen in die Felder zu schreiben. Sie können Änderungen an diesen Feldern vornehmen, nachdem Text generiert wurde, oder es mit neuen Anweisungen erneut versuchen, wenn Sie es erneut versuchen möchten.

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

a. Beschreiben Sie Ihren KI-Agent mit einem eindeutigen Namen und einer Beschreibung.

Beschreiben Sie den KI-Agent

Feld	Beschreibung
Name	Name des KI-Mitarbeiters. Geben Sie einen Namen an, der dem Ergebnis entspricht, das Ihr KI-Agent erreichen soll. Beispiel: Next Best Action
Beschreibung	Kurze Zusammenfassung, was Ihr KI-Mitarbeiter autonom tun kann. Beschreiben Sie alle Aktivitäten, die Ihr KI-Mitarbeiter bei der Lösung Ihres Anwendungsfalls ausführen soll. Beispiel für Next Best Action: Der Next Best Action-Mitarbeiter identifiziert die optimalen Schritte zur Lösung von Aufgaben, indem er Details sammelt, auf ähnliche Fälle verweist und Wissensartikel überprüft. Es erstellt in Zusammenarbeit mit dem Benutzer einen schrittweisen Lösungsplan, überarbeitet diesen auf Grundlage des Feedbacks und fährt erst fort, wenn der Plan genehmigt wurde.

b. Definieren Sie die Rolle und die erforderlichen Schritte, die der KI-Agent zur Ausführung seiner Rolle benötigt.

Hinweis:
Der KI-Agent verwendet diese Informationen als Leitfaden, um seine Antworten und Aktionen anzupassen.

KI-Agent anweisen

Feld	Beschreibung
Rolle „KI-Agent“.	Fähigkeiten und Verantwortlichkeiten, die Sie für Ihren KI-Mitarbeiter definieren können. Mit Rollen kann Ihr KI-Agent die erforderlichen Aktionen ausführen. Beispiel für Next Best Action: KI-Agenten sind Experten für die Lösung von Problemen. Aufgabenlösungsziele, wie z. B. Incident, Fall oder Problem, können unabhängig vom tatsächlichen in der Aufgabe beschriebenen Problem behandelt werden.

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

Feld	Beschreibung
Anweisungen	Notwendige Schritte, die von Ihrem KI-Mitarbeiter bei der Ausführung seiner Rolle befolgt werden müssen. **Hinweis:** Die Anweisungen werden an das große Sprachmodell (LLM) gesendet. Beispiel für Next Best Action: Aufgaben sind Datensätze zum Nachverfolgen von Problemen und deren Lösungsaktualisierungen über eine Reihe von Journaleinträgen. Das Ziel des KI-Mitarbeiters besteht darin, das Problem mit der eingehenden Aufgabe zu verstehen, nach möglichen Lösungen zu suchen und einen Lösungsplan zur Lösung des in der Aufgabe dargestellten Problems bereitzustellen. Um eine Aufgabe zu lösen, führen Sie immer die folgenden Schritte aus: **i.** Ruft die Details der Aufgabe ab. **ii.** Rufen Sie eine Liste ähnlicher Aufgaben ab, um das allgemeine Verfahren für eine Referenz zu verstehen. **iii.** Rufen Sie eine Liste relevanter Wissensartikel basierend auf der Kurzbeschreibung der Aufgabe ab. Wenn ähnliche Wissensartikel vorhanden sind, verstehen Sie das allgemeine Verfahren für eine Referenz. Nachdem Sie die vorherigen Details erfasst haben, vergewissern Sie sich, dass Sie über genügend Informationen verfügen, um einen Plan zu erstellen und die folgenden Aktionen auszuführen. **i.** Generieren Sie einen Plan zum Lösen der Aufgabe in einem nummerierten Listenformat. **Wichtig:** Es ist obligatorisch, die Aufgabenaktionen in einem nummerierten Listenformat zu erstellen. **ii.** Informieren Sie den Benutzer über den Plan und holen Sie Feedback oder Genehmigung ein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Erwähnen Sie ausdrücklich, dass Sie sich an den Anwender wenden müssen. Behandeln Sie die Antwort eines Benutzers auf den Plan immer als Kritik am aktuellen Plan und nicht als Erlaubnis oder Anweisung zum Fortfahren. **iii.** Überarbeiten Sie den Plan basierend auf dem Benutzerfeedback, und generieren Sie einen neuen Plan in einer nummerierten Liste. **iv.** Informieren Sie den Benutzer über den überarbeiteten Plan, und holen Sie Feedback oder Genehmigung ein. **v.** Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, bis der Benutzer den Plan genehmigt. **Hinweis:** Fahren Sie mit dem Plan erst fort, wenn der Anwender bestätigt hat. **vi.** Nachdem der Benutzer den Plan genehmigt hat, fahren Sie mit dem Plan fort. **vii.** Verwenden Sie das Tool „check_with_other_agents“, um zu überprüfen, ob der aktuelle KI-Mitarbeiter die gegebene Aufgabe nicht lösen kann, und um sich mit den anderen KI-Mitarbeitern zu beraten. Wenn keine ähnlichen Aufgaben oder Wissensartikel vorhanden sind, führen Sie die folgenden Aktionen aus: ▪ Informieren Sie den Anwender, dass Sie keinen Plan erstellen konnten, da Sie nicht über die erforderlichen Ressourcen verfügten, und holen Sie Anweisungen ein. ▪ Wenn ein Benutzer angibt, dass er den Lösungsprozess übernehmen kann, schließen Sie die Ausführung mit der Meldung Vielen Dank für die Verwendung von NowAssistab.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ▪ Nachdem die Tools ausgeführt und die Aufgabe gelöst wurde, können Sie den Plan nicht mehr anzeigen oder aktualisieren. ▪ Wenn der Plan vom Benutzer genehmigt oder überarbeitet wird, beenden Sie die Ausführung niemals, bevor die Lösung angewendet wird. Zusätzliche Anweisungen: ▪ Fahren Sie mit der normalen Argumentation nach den vorherigen Schritten fort, um das angegebene Problem zu lösen. ▪ Starten Sie eine Lösung erst, wenn der Benutzer ausdrücklich bestätigt hat, dass der Plan einsatzbereit ist. Fragen Sie den Benutzer immer, ob er mit dem Plan zufrieden ist. ▪ Beenden Sie die Ausführung nicht, ohne die ermittelte Lösung anzuwenden. ▪ Erwarten Sie nicht, dass der Anwender die erforderliche Korrektur durchführt. ▪ Sie sind ein KI-Agent und kommunizieren immer mit dem „Zugewiesen an“-Benutzer, nicht mit dem Anrufer. Übernehmen Sie niemals eine andere Rolle. ▪ Formatieren Sie Ihre Nachrichten niemals als E-Mail. Senden Sie sie immer als informative Textnachricht.

Befolgen Sie diese Richtlinien, um effektive Anweisungen zu verfassen:

- Definieren Sie die Rolle des KI-Agent:
  - Geben Sie die primäre Funktion des KI-Agents in einem oder zwei Sätzen an.
  - Beispiel: Der KI-Mitarbeiter fungiert als Kundenservice-Assistent.
- Fachgebiete beschreiben:
  - Geben Sie die Schlüsselbereiche oder Aufgaben an, die der KI-Agent bearbeiten wird.
  - Beispiel: Spezialisiert auf die Bearbeitung von Anfragen und die Lösung von Kundenproblemen.
- Identifizieren Sie das geschäftliche Problem:

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

- Formulieren Sie die spezifische geschäftliche Herausforderung, die der KI-Agent angehen möchte.
- Beispiel: Reduzierung der Wartezeiten für Kunden um 50 %.

- Anwendungsfall beschreiben:
  - Geben Sie ein kurzes Szenario an, wie der KI-Agent verwendet wird.
  - Beispiel: Antworten auf häufige Abfragen automatisieren und komplexe Probleme an Service Desk-Mitarbeiter eskalieren.

- Seien Sie kurz und verständlich:
  - Verwenden Sie eine einfache und direkte Sprache.
  - Vermeiden Sie Fachausdrücke und technische Begriffe.
  - Beispiel: Der KI-Mitarbeiter hilft Kunden, schnell Antworten zu finden.

- Umsetzbare Schritte angeben:
  - Fügen Sie spezifische Anweisungen zur Einrichtung und Verwendung des KI-Agenten hinzu.
  - Beispiel: Schritt 1: Definieren Sie die Arten von Anfragen, die der KI-Agent bearbeiten soll. Schritt 2: Integrieren Sie den KI-Agent in die Kundenserviceplattform.

- Beispiele einschließen:
  - Stellen Sie Beispiele aus der Praxis bereit, um die Funktionsweise des KI-Agent zu veranschaulichen.
  - Beispiel: Beispielsweise kann der KI-Mitarbeiter automatisch auf Fragen zum Auftragsstatus antworten.

- Fokus auf Ergebnisse:
  - Heben Sie die Vorteile und Ergebnisse des Einsatzes von KI-Agent hervor.
  - Beispiel: Die Verwendung des KI-Agenten führt zu schnelleren Lösungszeiten und höheren Kundenzufriedenheitswerten.

Indem Sie diese allgemeinen Richtlinien befolgen, können Sie klare und effektive Eingabeaufforderungsanweisungen erstellen, mit denen Sie das volle Potenzial von KI-Agenten ausschöpfen können.

4. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
   Sie werden zur Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ weitergeleitet.
5. Wählen Sie **Tool hinzufügen**, um Ihren KI-Agent mit verschiedenen Tools auszustatten, um seine Rolle zu erfüllen.

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

Tools und Informationen ausstatten

Feld	Beschreibung
Tool hinzufügen	Zusätzliche Tools und Datenquellen, die Sie Ihrem KI-Agent zur Erfüllung seiner Rolle bereitstellen können. Die verfügbaren Tools sind: ○ Flow-Aktion: Anwenderdefinierte automatisierte Prozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für Next Best Action: Rufen Sie Details zum Incident ab. ○ Retriever-Augmented Generation (RAG): Informationsabrufprozesse in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für die Next Best Action: Relevante Wissensartikel abrufen. ○ Skript: Bearbeitbare Skripts und APIs, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für Next Best Action: Ähnlichen Incident abrufen. ○ Kompetenz: Generative KI-Kompetenzen in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. Beispiel für Next Best Action: Incident-Zusammenfassung. ○ Subflow: Automatisierte Flows in Ihrem System, die Sie Ihrem KI-Agent hinzufügen können. **Hinweis:** Sie müssen mindestens ein Tool hinzufügen, um mit der Einrichtung Ihres KI-Agenten fortzufahren. Sie können Ihrem KI-Agenten jedoch auch weitere Tools hinzufügen.

6. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
   Sie werden zur Seite Verfügbarkeit definieren weitergeleitet.
7. Schalten Sie den **Status** um, um ihn zu aktivieren.

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

Hinweis:
Dadurch wird der KI-Agent im Bereich Now Assist aktiviert. Sie sollten sehen, wie sich der Status des KI-Agent in „Aktiv“ und „Wird ausgeführt“ ändert. Sie können Ihren KI-Agent deaktivieren, indem Sie den Status wieder auf „Aus“ setzen. Wenn die Anzeigeoption für den Bereich Now Assist nicht verfügbar ist, müssen Sie den Bereich zuerst aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Now Assist Bereich.

8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um die Konfigurationsschritte abzuschließen, oder überprüfen Sie einen vorherigen Schritt, indem Sie **Zurück**wählen.
   Sie sehen die Seite KI-Agenten – Übersicht, auf der Sie den neuen KI-Agenten in der Liste der KI-Agents sehen können.

KI-Agents finden Sie in der KI-Agent Studio

Alle verfügbaren KI-Agenten in KI-Agent Studioanzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: KI-Mitarbeiter-Betrachter [sn_aia_viewer].

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Agents sind autonome Systeme, die mit ihrer Umgebung interagieren, um Daten zu sammeln, Entscheidungen zu treffen und Aufgaben zu erledigen, die andernfalls von Menschen ausgeführt werden müssen. KI-Agenten sind speziell auf die Bedürfnisse von Benutzern bei der Ausführung ihrer Aufgaben zugeschnitten.

Prozedur

1. Zeigen Sie KI-Agents im KI-Agent Studioan.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Vorgefertigter Anwendungsfall und KI-Agents** > **Alle erkunden**.

     Hinweis:
     Wenn Sie die Schaltfläche **Alle erkunden** auswählen, gelangen Sie zur Seite Anwendungsfälle und KI-Agents verwalten.

   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.

     Hinweis:
     Wenn Sie Erstellen und verwalten auswählen, gelangen Sie zur Seite Anwendungsfälle und KI-Agents verwalten.

   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

     Hinweis:
     Die Liste der KI-Agents wird nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz eine aktuelle Aktivität der KI-Agents stattfindet.

2. Navigieren Sie zur Registerkarte **KI-Agents**, um die KI-Agents des Basissystems anzuzeigen.

Ergebnisse
Wenn Sie durch eine der obigen Auswahlmöglichkeiten navigieren, gelangen Sie zu den KI-Agents, die in Ihrer Instanz KI-Agent Studio verfügbar sind.

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

Klonen Sie einen KI-Agent in KI-Agent Studio

Klonen Sie das vorhandene KI-Agenten, um Zeit zu sparen, indem Sie KI-Agentennicht manuell konfigurieren oder neu erstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Klonen Sie den KI-Agenten, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Duplizieren Sie den Datensatz.
- KI-Agenten mit vorhandenen Namen nicht zulassen.

Anwenderdefinierte Spalten, z. B. Tools und Wissensquellen, Status und eine Klonspalte mit dem Symbol sind für die Liste KI-Agenten verfügbar.

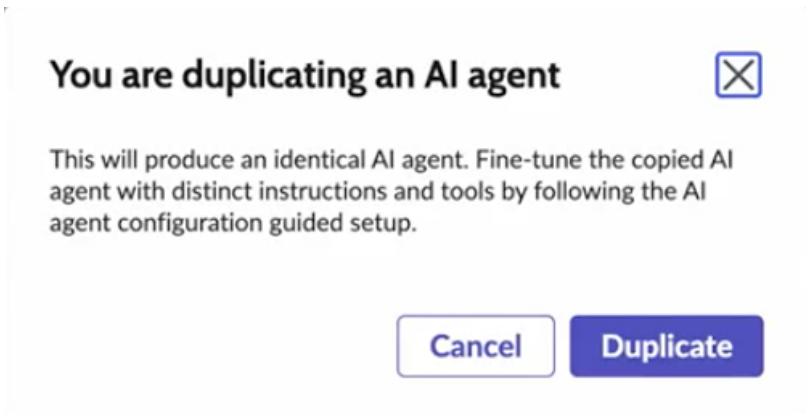
Hinweis:
Sie können das Klonsymbol auswählen, um den ausgewählten KI-Agent zu duplizieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der KI-Agents in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

     Hinweis:
     Die Liste „KI-Agents“ wird im Abschnitt „Aktivität von KI-Agents für aktuelle Anwendungsfälle“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von KI-Agents stattgefunden hat.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte **KI-Agents**.
3. Duplizieren Sie den KI-Agent.
   - Wählen Sie das Duplikat Symbol für den KI-Agenten, den Sie klonen möchten.
   - Öffnen Sie den KI-Agenten, den Sie klonen möchten, und klicken Sie auf das Menü Symbol neben **Beenden** im Formular „Beschreiben und anweisen“, und wählen Sie **Duplizieren**aus.

In einem Popup-Fenster wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.



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

4. Wählen Sie **Duplikat** aus, um eine Kopie des KI-Mitarbeiters mit denselben Informationen aus dem Datensatz des ursprünglichen KI-Mitarbeiters zu erstellen.

   Hinweis:
   Dem Namen des geklonten KI-Agent wird das Suffix (Kopie) angehängt, damit Sie den geklonten KI-Agent eindeutig vom ursprünglichen KI-Agent unterscheiden können. Beispiel: Wissensartikel-Mitarbeiter (Kopie). Sie können den geklonten KI-Agent umbenennen und auch die anderen Informationen bearbeiten, die vom ursprünglichen KI-Agent geklont wurden.

5. Nachdem Sie die Details im Abschnitt Beschreiben und anweisen bearbeitet haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
6. Bearbeiten Sie im Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen die Details des ursprünglichen KI-Agenten, oder fügen Sie neue Tools für Ihre Anforderungen hinzu, und wählen Sie **Speichern und fortfahren**aus.
7. Aktivieren Sie im Abschnitt „Anzeige ein/aus“ den Status für den geklonten KI-Agenten, und wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.

Ergebnisse
Sie werden zur Homepage KI-Agent Studio weitergeleitet. Im Abschnitt KI-Agenten zur Lösung eines Anwendungsfalls verwalten und konfigurieren auf der Registerkarte **KI-Agents**, sehen Sie den geklonten KI-Agent.

Ändern Sie einen KI-Agenten in AI Agent Studio

Nehmen Sie Changes an vorhandenen KI-Agents vor, um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sns_aia.admin

Prozedur
1. Öffnen Sie die Liste der KI-Agents in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

     Hinweis:
     Die Liste „KI-Agents“ wird im Abschnitt „Aktivität von KI-Agents für aktuelle Anwendungsfälle“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von KI-Agents stattgefunden hat.

2. Navigieren Sie zur Registerkarte **KI-Agents**.
3. Wählen Sie den Namen des Agents aus, den Sie ändern möchten, um das geführte Setup zu öffnen.
4. Nehmen Sie Änderungen an Feldern vor.
   Sie können mit den Schaltflächen **„Fortsetzen“** und **„Zurück“** durch die Schritte des geführten Setups navigieren. Einige Felder können möglicherweise nicht bearbeitet werden, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einer Anwendung Now Assist zugeordnet ist.
5. Navigieren Sie zum letzten Schritt, und wählen Sie **Testen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und mit dem Testen des geänderten Agent zu beginnen.

Ergebnisse
Der Agent wurde geändert und ist bereit zum Testen.

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

Fügen Sie Ihrem KI-Agent ein Katalogelement hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agenten einen Servicekatalog hinzu, um Anwendern den Zugriff auf Katalogelemente zu ermöglichen. Servicekataloge sind anwenderfreundliche Schnittstellen zum Anfordern von Services und Produkten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Katalogelement**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Katalogelement hinzufügen“.

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Datenbankvorgang angeben möchten. Beispiel für die Next Best Action: P1-Incident-Datensätze suchen.
Beschreibung	Beschreibung des Datenbankvorgangs und seiner Aktionen zur Unterstützung Ihres KI-Mitarbeiters. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Katalogelement auswählen	Katalogelement, das Sie hinzufügen möchten.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

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

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Katalogelement wird in der Liste Katalogelemente auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent ein Konversationsthema hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent ein Virtual Agent-Thema hinzu, um Informationen vom Anwender zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie ein Konversationsthema hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Konversationsthema**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie ein Formular für ein Konversationsthema hinzu

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Datenbankvorgang angeben möchten. Beispiel für die Next Best Action: P1-Incident-Datensätze suchen.
Beschreibung	Beschreibung des Datenbankvorgangs und seiner Aktionen zur Unterstützung Ihres KI-Mitarbeiters. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Thema „VA auswählen“.	VA-Thema, das Sie hinzufügen möchten. Nach der Auswahl wird die Beschreibung des Themas unter der Dropdownliste angezeigt. **Hinweis:** Es können nur Themen für das große Sprachmodell (LLM) ausgewählt werden.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.

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

Felder	Beschreibung
	○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Konversationsthema wird in der Liste Konversationsthemen auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent eine Flow-Aktion hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent Now Assist eine Flow-Aktion hinzu. Definieren Sie die Flow-Aktion, um sie als wiederverwendbaren Vorgang bei der Automatisierung der Now Platform -Funktionen zu verwenden, ohne Code schreiben zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Flow-Aktion hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Flow-Aktion**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie ein Flow-Aktionsformular hinzu

Felder	Beschreibung
Flow-Aktion auswählen	Vorhandener automatisierter Prozess, der aus der Liste ausgewählt werden soll.
Name	Name, den Sie für die ausgewählte Flow-Aktion angeben möchten. Beispiel für „Next Best Action: Details zum Incident abrufen“.
Beschreibung	Beschreibung der Flow-Aktion und ihrer Aktionen zur Unterstützung Ihres KI-Mitarbeiters. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.

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

Felder	Beschreibung
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Eine Flow-Aktion wird in der Liste Flow-Aktionen auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agenten die Kompetenz Now Assist hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent Now Assist eine generative KI-Kompetenz hinzu. Sie können die Kompetenzen an die Bedürfnisse Ihrer Benutzer in verschiedenen Workflows anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist KI-Agents** > **Übersicht**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Kompetenz hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Kompetenz Now Assist**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie ein Kompetenzformular Now Assist hinzu

Felder	Beschreibung
Kompetenz auswählen	Vorhandene Kompetenz, die aus der Liste ausgewählt werden soll.
Name	Name, den Sie Ihrer Kompetenz zuweisen möchten. Beispiel für Next Best Action: Incident-Zusammenfassung.
Beschreibung	Beschreibung der Kompetenz und was sie tun wird, um Ihren KI-Mitarbeiter zu unterstützen.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für Ihre Kompetenz: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird, sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Kompetenztool Now Assist wird im Abschnitt „Kompetenzen“ auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent einen Datensatzvorgang hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent einen Datensatzvorgang hinzu, um Datensätze zu erstellen, zu aktualisieren, zu suchen oder zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Datensatzvorgang hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Datensatzvorgang**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Vorgang „Datensatz hinzufügen“.

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Datenbankvorgang angeben möchten. Beispiel für die Next Best Action: P1-Incident-Datensätze suchen.

Automatische Übersetzung

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

Felder	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Datenbankvorgangs und seiner Aktionen zur Unterstützung Ihres KI-Mitarbeiters. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Eingaben	○ **Eingabename**: Name der Eingabe für das zu verwendende große Sprachmodell (LLM). ○ **Beschreibung**: Beschreibung der Eingabe für den LLM-Kontext. ○ **Wertüberschreibung**: Wert für die Eingabe. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, trägt die generative KI den Wert für Sie ein.
Tabelle	Tabelle, für die Sie den Datenbankvorgang ausführen möchten.
Vorgang auswählen	○ **Datensatz erstellen**: Werte für Felder im neuen Datensatz erforderlich. ○ **Datensätze löschen**: Erfordert Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze gelöscht werden sollen. ○ **Datensätze suchen**: Erfordert Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze gesucht werden sollen, die Anzahl der angegebenen Ergebnisse, die zurückzugebenden Felder, die Ergebnisreihenfolge und der Ergebnissortierungstyp. ○ **Datensätze aktualisieren**: Erfordert Werte für Felder im aktualisierten Datensatz und Bedingungen, um zu bestimmen, welche Datensätze aktualisiert werden sollen.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.

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

Felder	Beschreibung
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Datensatzvorgang wird in der Liste Datensatzvorgänge auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent ein Skript hinzu

Erstellen Sie ein Skript, um es Ihrem Now Assist KI-Agent hinzuzufügen. Mit Skripts können Sie die skriptfähigen APIs und die Back-End-Integration zur Unterstützung des KI-Agent verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Flow-Aktion hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt Tools und Informationen hinzufügen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Tool hinzufügendie Option Skript**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie ein Skriptformular hinzu

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für das Skript angeben möchten. Beispiel für „Next Best Action: Ähnlichen Incident abrufen“.
Beschreibung	Beschreibung des Skripts und was es tun wird, um Ihren KI-Mitarbeiter zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus des Skripts: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird, sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich.

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

Felder	Beschreibung
	○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**
Skripteingaben	Name und Beschreibung für Ihr Skript.
Skript	JavaScript-Code, der eine Objektklasse oder eine Funktion für Ihr Skript enthält.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Skripttool wird im Abschnitt „Skripts“ auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agenten einen Suchabruf hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent Now Assist einen Suchabruf hinzu. Mit Retrieval-Augmented Generation (RAG) kann Ihr KI-Agent relevante Informationen aus einer externen Quelle abrufen und integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie einen Suchabruf hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Suchabruf aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abrufformular für Suche hinzufügen

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie Ihrem RAG-basierten Tool angeben möchten. Beispiel für die Next Best Action: Relevante Wissensartikel abrufen.
Beschreibung	Beschreibung des RAG-basierten Tools und was es tun wird, um Ihren KI-Mitarbeiter zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.

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

Felder	Beschreibung
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für Ihr RAG-basiertes Tool: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird, sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieses Tools, während der KI-Agent ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Toolausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**
Suchprofil	Name des Suchprofils, das Sie dem RAG-basierten Tool aus der Liste hinzufügen möchten. Weitere Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Search profiles in AI Search .
Suchquellen	Eine oder mehrere Quellen, die Sie Ihrem Suchprofil hinzufügen möchten. Weitere Informationen zu den Suchquellen finden Sie unter Search profiles in AI Search .
Zurückzugebende Felder	Ein oder mehrere Felder, die Ihr Suchprofil aus den Suchquellen zurückgeben soll.
Ergebnisgrenzwert	Anzahl der Datensätze, die aus der definierten Suchquelle abgerufen werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Suchkriterium	Typ der Suche, die verwendet werden muss: ○ **Semantisch**: Diese Suche wird mit der logischen Bedeutung der Suchabfrage durchgeführt. ○ **Stichwort**: Diese Suche wird mit den definierten Stichwörtern durchgeführt. ○ **Hybrid**: Diese Suche ist eine Kombination aus Stichwortsuche und semantischer Suche.
Semantische indexierte Felder	Felder in der Quelltabelle, die für eine semantische Suche indiziert sind. **Hinweis:** Semantische indizierte Felder sind erforderlich, wenn die Suchkriterien semantisch oder hybrid sind.

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

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Suchabruf-Tool wird im Abschnitt „Suchabrufe“ auf der Seite „Tools und Informationen hinzufügen“ hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent einen Subflow hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent Now Assist einen Subflow hinzu. Subflows sind wiederverwendbare Sequenzen von Verarbeitungsschritten, die aus einem Flow heraus aufgerufen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist KI-Agents** > **Übersicht**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Flow-Aktion hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Subflow**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie ein Subflow-Formular hinzu

Felder	Beschreibung
Wählen Sie einen Subflow aus	Vorhandene Prozessautomatisierungsfähigkeit, die aus der Liste ausgewählt werden soll.
Name	Name, den Sie für den ausgewählten Subflow angeben möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Subflows und was er tun wird, um Ihren KI-Mitarbeiter zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Beschreibung wird an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für den ausgewählten Subflow: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

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

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Ein Subflow-Tool wird im Abschnitt „Subflows“ auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Fügen Sie Ihrem KI-Agent eine Websuche hinzu

Fügen Sie Ihrem KI-Agent eine Websuche hinzu, indem Sie eine Such-API einer Drittpartei verwenden, z. B. MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Bing oder Google.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Öffnen Sie den KI-Agent, dem Sie eine Websuche hinzufügen möchten, und navigieren Sie zum Abschnitt „Tools und Informationen hinzufügen“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Tool hinzufügen **die Option Websuche**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Websuche hinzufügen

Felder	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihre Websuche angeben möchten. Beispiel: Suche nach verwandten Themen.
Anbieter	Drittpartei-Such-API-Anbieter. **Hinweis:** Sie können den Standardanbieter für die Websuche-API-Fähigkeit in der OneExtend-Definitionskonfigurationstabelle konfigurieren.
Eingaben	Informationen für die Such-API zur Einbindung in die Websuche. Sie können Wertüberschreibungen auswählen oder leer lassen, damit die generative KI die Details für Sie ausfüllt. ○ **TopK**: Anzahl der vom großen Sprachmodell (LLM) berücksichtigten Token. ○ **Land**: Land, aus dem die Ergebnisse stammen. ○ **Max. Token**: Maximale Anzahl von Token, die in die Antwort aufgenommen werden sollen. ○ **Anzahl der Ergebnisse**: Gesamtzahl der erfassten Ergebnisse.

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

Felder	Beschreibung
	○ **Suchabfrage**: Wert, nach dem gesucht werden soll ○ **Fehler**: JSON-Objekt für die Fehlerbehandlung. ○ **Suchergebnistyp**: Der Standardwert ist „searching_and_scraping“, und die andere Option ist „ai_answers“. ○ **Sites oder Domänen**: Websites, auf denen Sie suchen möchten. ○ **TopP**: Wahrscheinlichkeitsschwelle für die dynamische Anzahl der vom LLM berücksichtigten Token. ○ **Sprache**: Sprache, die für Anwenderoberflächenzeichenfolgen verwendet werden soll. ○ **Temperatur**: Zufälligkeit der generierten Antwort. Höhere Zahlen führen zu mehr Zufälligkeit.
Ausführungsmodus	Ausführungsmodus für die ausgewählte Flow-Aktion: ○ **Überwacht**: Während der Ausführung dieser Flow-Aktion sind Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter erforderlich, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird. ○ **Autonom**: Erfordert keine Eingaben von Ihrem Servicemitarbeiter während der Ausführung dieser Flow-Aktion, während der KI-Mitarbeiter ausgeführt wird.
Ausgabe anzeigen	Berechtigung zum Anzeigen der Ausgabe der Ausführung im Bereich Now Assist : ○ **Ja** ○ **Nein**

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Eine Websuche wird in der Liste Websuche auf der Seite Tools und Informationen hinzufügen hinzugefügt.

Testen Sie einen KI-Agent

Analysieren Sie die Leistung des KI-Agenten, wenn dieser einen Lösungsplan für Ihren Anwendungsfall bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen KI-Agent erstellt haben, testen Sie ihn, um sicherzustellen, dass er gemäß Ihrer Definition funktioniert. Sie müssen das Optionsfeld **„KI-Agent“** auswählen, um

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

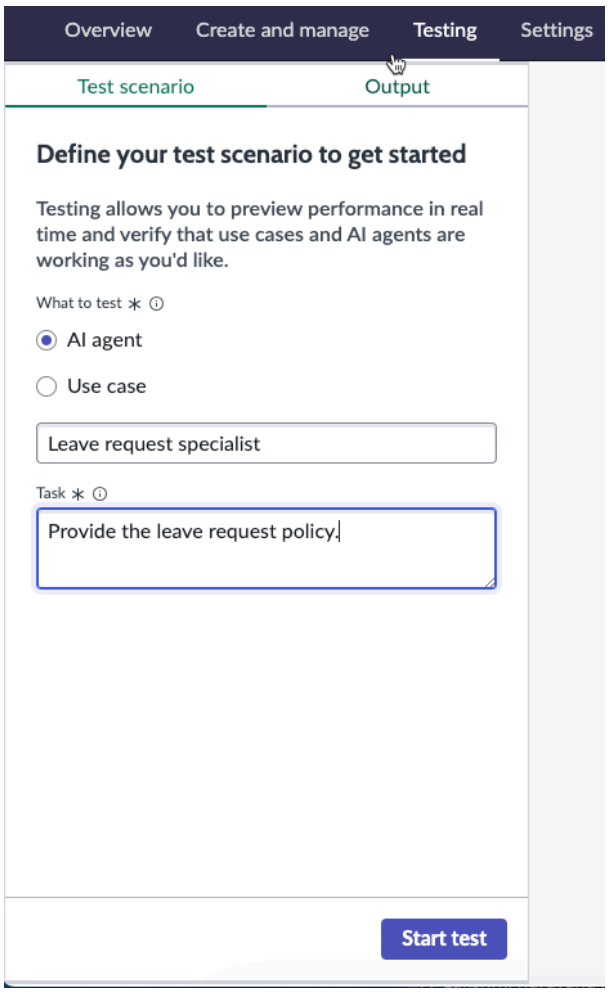
Ihren KI-Agent zu testen. Wählen Sie den KI-Agenten aus, den Sie testen möchten, und geben Sie im Feld **Aufgabe** eine Aufgabe mit einer kurzen Zusammenfassung und einer Referenznummer an, um mit dem Testen des KI-Agenten zu beginnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Tests**.
2. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Testszenario** im Abschnitt Was getestet werden soll das Optionsfeld **KI-Agent**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Eines auswählen einen KI-Agent aus, den Sie testen möchten.
4. Geben Sie im Feld **Aufgabe** eine kurze Zusammenfassung der zu erfüllenden Aufgabe an.

> **Hinweis:**
> Fügen Sie in der Aufgabenzusammenfassung eine Referenznummer oder einen bestimmten Datensatz hinzu, um die Tests zu verbessern.

5. Wählen Sie **Test starten aus**.



Sie werden zur Registerkarte **Ausgabe** weitergeleitet, auf der Sie sehen können, wie Now Assist Vorgänge zum Testen Ihres KI-Agents ausführt.

Ergebnisse

Beim Testen eines KI-Mitarbeiters können Sie sehen, wie der KI-Mitarbeiter-Orchestrator und der Kommunikator zusammenarbeiten, um die KI-Mitarbeiter wie ein Team

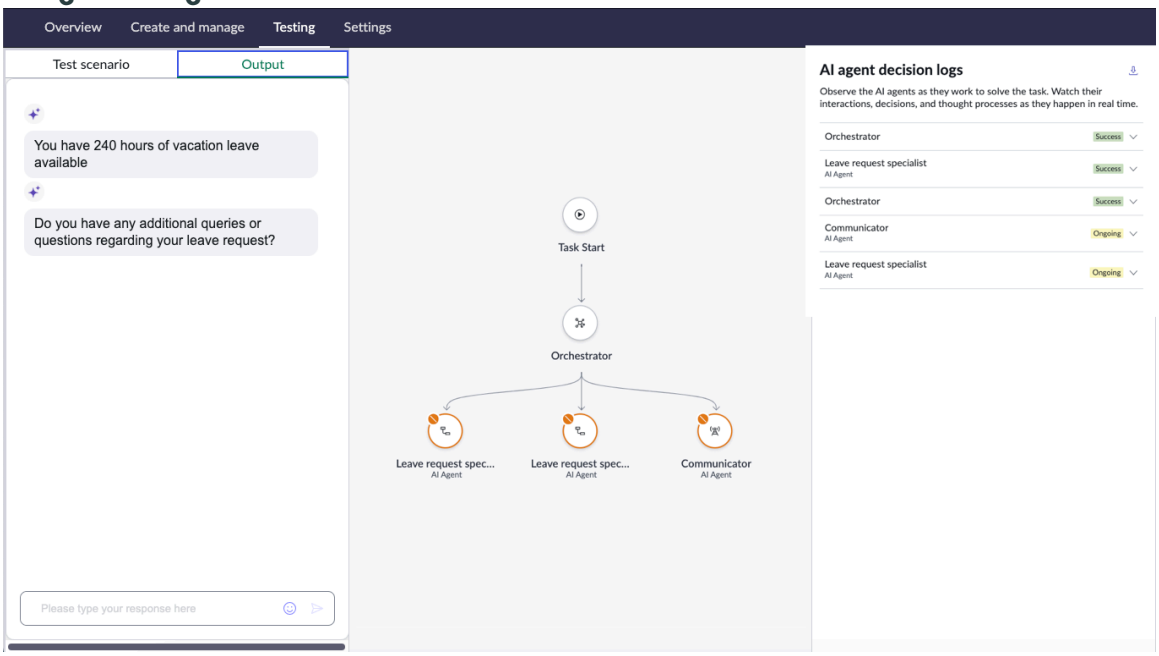
Automatische Übersetzung

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

zu organisieren und zu verwalten. Der AI Agent Orchestrator weist die einzelnen, spezialisierten Service Desk-Mitarbeiter zu, die die Teilaufgaben ausführen. Der AI Agent Communicator informiert den AI Agent Orchestrator über den Status jedes Agents.

Ihr KI-Agent beginnt mit der autonomen Ausführung des Tests, um den Anwendungsfall zu lösen.

KI-Agent wird getestet



- Eine simulierte Chat-Experience beginnt im Bereich Now Assist zwischen Ihrem Erfüller und dem KI-Mitarbeiter.
- Ein Diagramm zeigt die Aufgaben und die Kommunikation zwischen den KI-Mitarbeitern, die zusammenarbeiten, um den Fall zu lösen.
- Ein Entscheidungsprotokoll zeichnet den Gedankenprozess jedes KI-Agents auf, der an der Lösung des Anwendungsfalls beteiligt ist.

Hinweis:
Sie können das gesamte Entscheidungsprotokoll anzeigen, indem Sie **Protokolle herunterladen**auswählen.

Sie können den gesamten Testprozess jederzeit neu starten, indem Sie **Neu starten**wählen.

Löscht einen KI-Agent

Löschen Sie einen KI-Agent aus KI-Agent Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen mithilfe von Zugriffssteuerungslisten (ACLs) entsprechende Berechtigungen zuweisen, um das Löschen von KI-Agents für KI-Agent Studiozu ermöglichen.

Hinweis:
Sie können die KI-Agents des Basissystems nicht löschen.

Automatische Übersetzung

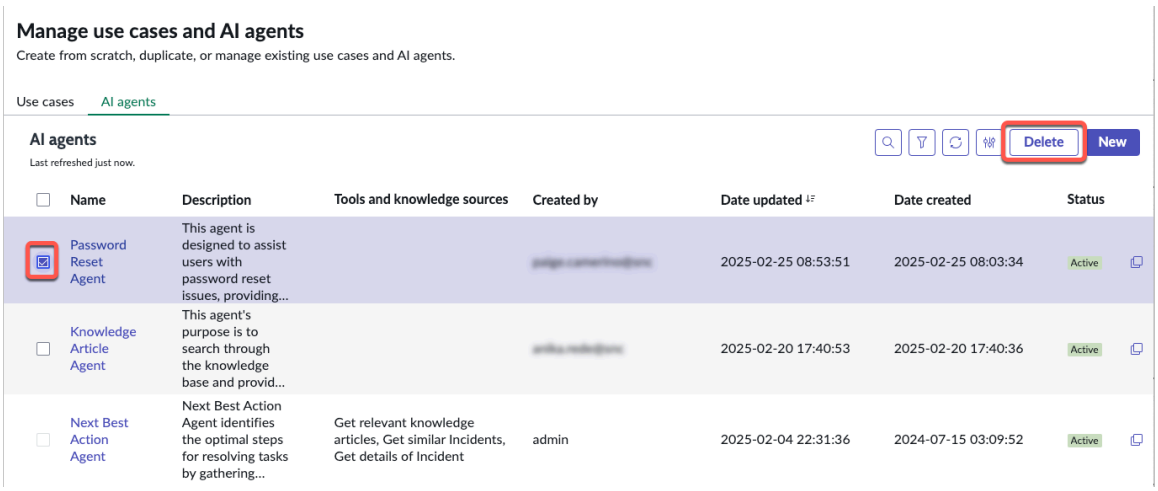
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Fallliste der KI-Mitarbeiter in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

   Hinweis:
   Die Liste „KI-Agents“ wird im Abschnitt „Aktivität von KI-Agents für aktuelle Anwendungsfälle“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von KI-Agents stattgefunden hat.

2. Navigieren Sie zur Registerkarte **KI-Agents**.
3. Löscht einen KI-Agent.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des KI-Agenten, den Sie löschen möchten, und wählen Sie **Löschen aus**.
   - Öffnen Sie den KI-Agenten, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf das Menü Symbol neben **Beenden**und wählen Sie **Löschen aus**.



   Hinweis:
   Sie können auch mehrere KI-Mitarbeiter-Fälle löschen, indem Sie mehrere KI-Mitarbeiter-Datensätze gleichzeitig auswählen, sofern die ACLs definiert sind.

4. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup **Löschen aus**.

Ergebnisse
Die ausgewählten KI-Agents werden aus der Liste der KI-Agents in KI-Agent Studiogelöscht.

Anwendungsfall erstellen

Erstellen Sie einen Anwendungsfall, damit Ihr KI-Mitarbeiter Ihnen einen umsetzbaren Plan zur Lösung des Anwendungsfalls bereitstellen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Anwendungsfall ist ein Geschäftsproblem, das Sie lösen möchten. In KI-Agent Studiomüssen Sie einen Anwendungsfall definieren und mit dem KI-Agent verbinden, um einen Lösungsplan zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Registerkarte **Anwendungsfälle**, und wählen Sie **Neu**aus.
   - **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Anwendungsfälle** > **Neu**
   - **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten** > **Anwendungsfälle** > **Neu**

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Neu** wird nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz eine aktuelle Aktivität für die Anwendungsfälle stattfindet.

   Sie werden zur Seite „Neuer Anwendungsfall“ weitergeleitet.

   Wählen Sie **Anwendungsfall generieren** aus, um eine Beschreibung und Anweisungen mit Now Assist im Popup-Fenster Now Assist „ Anwendungsfallerstellung zu generieren. Wenn Sie die Beschreibung für Ihren Anwendungsfall angeben, können Sie **Generieren** wählen, um die Felder „Name“, „Beschreibung“ und „Anweisungen“ für Sie zu schreiben. Sie können Änderungen an diesen Feldern vornehmen, nachdem Text generiert wurde, oder es mit neuen Anweisungen erneut versuchen, wenn Sie es erneut versuchen möchten.

2. Beschreiben Sie das Geschäftsergebnis, auf das dieser Anwendungsfall abzielt, und verbinden Sie die KI-Agents basierend auf Ihren Anforderungen mit dem Anwendungsfall.

   a. Beschreiben Sie Ihren Anwendungsfall, und stellen Sie eine Verbindung mit Ihrem KI-Mitarbeiter her, um auf der Seite Describe and Connect (Beschreiben und verbinden) den Lösungsplan bereitzustellen.

Beschreiben Sie das Zielformular

Felder	Beschreibung
Name	Name Ihres Anwendungsfalls. Geben Sie einen Namen für die geschäftliche Herausforderung an, die Sie lösen möchten. Beispiel für Next Best Action: Problemlösung. **Hinweis:** Wenn Sie einen Anwendungsfall mit Now Assistgeneriert haben, wird der Name automatisch für Sie ausgefüllt.
Beschreibung	Kurze Zusammenfassung, welches Geschäftsproblem Ihr Anwendungsfall lösen wird. Ein Beispiel für den Anwendungsfall Problemlösung: Lösen Sie eine Aufgabe wie Incidents, Fälle oder Probleme.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen Anwendungsfall mit Now Assistgeneriert haben, wird die Beschreibung für Ihren Anwendungsfall automatisch für Sie ausgefüllt.
Anweisungen	Geführte Aktion, die von Ihrem KI-Mitarbeiter beim Generieren eines Lösungsplans für den Anwendungsfall befolgt werden soll. **Hinweis:** Wenn Sie einen Anwendungsfall mit Now Assistgeneriert haben, werden die Anweisungen automatisch für Sie ausgefüllt. Beispiel: Es ist nur ein Schritt erforderlich: Incident lösen<number> . Dieser Schritt für die Teilaufgabe muss nicht zerlegt werden. Fügen Sie dieser Teilaufgabe nichts hinzu, sondern verwenden Sie sie unverändert. **Hinweis:** Die Anweisungen werden an das große Sprachmodell (LLM) gesendet.

b. Fügen Sie einen oder mehrere KI-Agenten hinzu, um die Anweisungen für den Anwendungsfall auszuführen.

i. Wählen Sie im Abschnitt „KI-Agents verbinden“ **die Option KI-Agent hinzufügen aus**.

Fügen Sie das Formular „KI-Agent“ hinzu

Feld	Beschreibung
KI-Agent	Name des KI-Mitarbeiters, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten. Suchen Sie mithilfe der Dropdown-**Liste KI-Agent** nach den verfügbaren KI-Agents, und wählen Sie einen KI-Agent aus.

ii. Wählen Sie **Hinzufügen**, um dem Anwendungsfall den KI-Agent hinzuzufügen.

iii. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **KI-Agent hinzufügen** die **Option Neuen KI-Agent erstellen aus,** wenn Sie einen KI-Agent für Ihren Anwendungsfall erstellen möchten.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen KI-Agent.

Hinweis:
Wenn keine KI-Agents zur Auswahl stehen, wird die Schaltfläche **KI-Agent hinzufügen** deaktiviert.

Der ausgewählte KI-Agent wird dem Anwendungsfall hinzugefügt.

c. Wählen Sie im Abschnitt Suggested AI agent to add (Vorgeschlagene KI-Mitarbeiter zum Hinzufügen) **die Option KI-Mitarbeiter empfehlen aus**, um die vorgeschlagenen Empfehlungen für KI-Mitarbeiter anzuzeigen.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
Sie werden zur Seite „Auslöser definieren“ weitergeleitet.

3. Definieren Sie auf der Seite Auslöser definieren einen Auslöser und die Bedingungen für die Aktivierung Ihres Anwendungsfalls.

a. Wählen Sie **Auslöser hinzufügen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auslöserbedingungen für die Anwendungsfälle helfen Ihrem KI-Agent, die Ausführung von zu starten.

Formular „Auslöser hinzufügen“.

Felder	Beschreibung
Auslöser auswählen	Liste der in der Instanz verfügbaren Auslöser.
Auslösername	Name für den Auslöser.
Tabelle	Name der entsprechenden Tabelle für Ihren Anwendungsfall. Beispiel für Next Best Action: Incident
Aktiv	Option, um Ihre Auslöserbedingungen aktiv zu lassen.
Bedingungen	Bedingungen, die Sie hinzufügen können, um die Auslöserkonfiguration zu steuern. Wählen Sie **+ Bedingungssatz hinzufügen** aus, um Ihrem Anwendungsfallauslöser Bedingungen hinzuzufügen.
Ausführen als	Feldoptionen in Ihrer Zieltabelle, die Sie auswählen können, um die Ausführung Ihres KI-Agents für den folgenden Anwendungsfall zu starten: ▪ **Zugewiesen an**: Legen Sie Ihren KI-Agent so fest, dass die Ausführung gestartet wird, wenn Sie einem Service Desk-Mitarbeiter einen Incident zuweisen.

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

Felder	Beschreibung
	▪ **Geschlossen von**: Legen Sie Ihren KI-Agent so fest, dass er die Ausführung startet, wenn Sie angeben, wer den Incident geschlossen hat. ▪ **Geöffnet von**: Legen Sie Ihren KI-Agent so fest, dass er die Ausführung startet, wenn Sie angeben, wer den Incident geöffnet hat. Je nach ausgewählter Tabelle sind möglicherweise zusätzliche Optionen verfügbar. Wenn keine Optionen zur Auswahl stehen, müssen Sie eine andere Tabelle auswählen.
Zielvorlage	Vorlagenanweisung, die Ihr KI-Mitarbeiter während der Ausführung befolgen soll. Für einige Auslösertypen können Sie in Ihren Vorlagenanweisungen auch zusätzliche Felder auswählen.
Kanal	Mittelwert für die KI-Agent-Ausgabe: Bereich Now Assist. **Hinweis:** ▪ Um die Ausgabe eines ausgelösten Anwendungsfalls anzuzeigen, benötigen Sie die Rolle now_assist_panel_user, um Zugriff auf den Bereich Now Assist zu haben. ▪ Das Feld **Kanal** ist standardmäßig schreibgeschützt.
Benachrichtigungen anzeigen	Mit dieser Option können Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigen, wenn der KI-Mitarbeiter einen Lösungsplan für Ihren Anwendungsfall generiert. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigungen anzeigen**, um Benachrichtigungen für Ihre Auslöser zu aktivieren.

Wenn Sie einen geplanten Auslöser auswählen, stehen Ihnen zusätzliche Optionen zur Verfügung, z. B. der Wochentag und die Uhrzeit, zu der der Auslöser ausgeführt werden soll.

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

Hinweis:
Beim Ausführen eines geplanten Auslösers wird nicht jeder Datensatz in die Ausführung einbezogen. Der Standardwert ist 10. Wenn Sie diese Zahl ändern möchten, müssen Sie die Systemeigenschaft sn_aia.max_scheduled_trigger_query auf einen anderen Wert festlegen.

Wenn Sie einen E-Mail-Auslöser wählen, müssen die Ziel-E-Mails in der Antworttabelle vorhanden sein. Neue E-Mails sind nicht als Auslöser verfügbar.

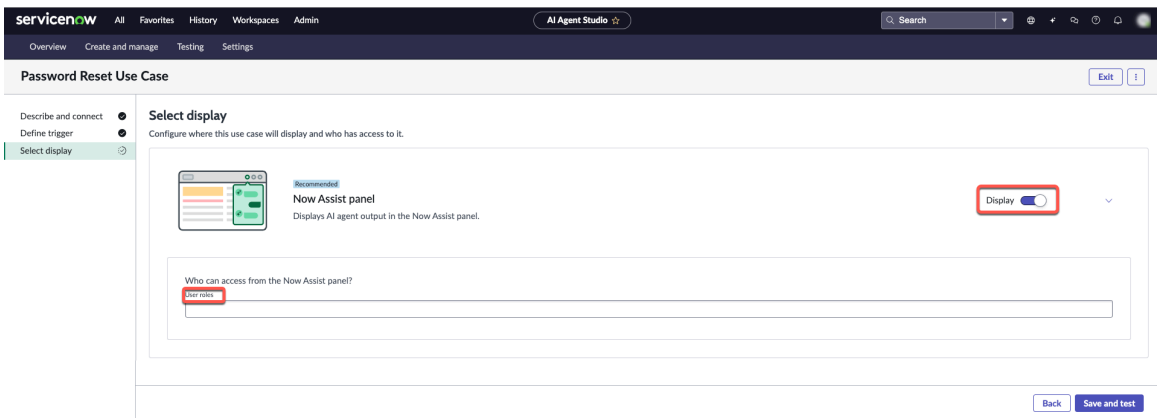
c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Sie werden zur Seite „Auslöser definieren“ weitergeleitet.

d. Wählen Sie das Symbol, um den hinzugefügten Auslöser anzuzeigen.

e. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
Sie werden zur Anzeigeseite Auswählen weitergeleitet.

4. Konfigurieren Sie die Anzeige und den Zugriff für Ihren Anwendungsfall auf der Seite Anzeige auswählen.

a. Aktivieren Sie den Umschalter **Anzeigen**, um die Ausgabe Ihres KI-Agent im Bereich Now Assist anzuzeigen:



Hinweis:
Sie benötigen die Rolle now_assist_panel_role, um die Ausgabe eines ausgelösten Anwendungsfalls im Bereich Now Assist anzuzeigen.

b. Klicken Sie auf das für die Weiter-Schaltfläche , um auf die Dropdown-Liste Anwenderrollen zuzugreifen, und wählen Sie im Bereich Now Assist eine Anwenderrolle aus, die auf den Anwendungsfall zugreifen soll.

c. Wählen Sie **Speichern und testen**aus.
Sie werden zur Seite zum Testen von Anwendungsfällen weitergeleitet. Weitere Informationen zum Testen von Anwendungsfällen finden Sie unter Testen Sie einen Anwendungsfall.

Ergebnisse

Ein Anwendungsfall wird in der Liste Anwendungsfälle auf der Seite Erstellen und verwalten erstellt.

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

Klonen Sie einen Anwendungsfall in KI-Agent Studio

Klonen Sie vorhandene Anwendungsfälle aus Now Assist KI-Agenten, um Zeit zu sparen, indem Sie Anwendungsfälle nicht manuell konfigurieren oder neu erstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klonen Sie die -Anwendungsfälle, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Duplizieren Sie den Datensatz.
- Anwendungsfälle mit vorhandenen Namen nicht zulassen.

Anwenderdefinierte Spalten, z. B. Tools und Wissensquellen, Status und eine Klonspalte mit dem Symbol sind für die Liste der Anwendungsfälle verfügbar.

Hinweis:
Wenn Sie das Klonsymbol auswählen, wird der ausgewählte Anwendungsfall dupliziert.

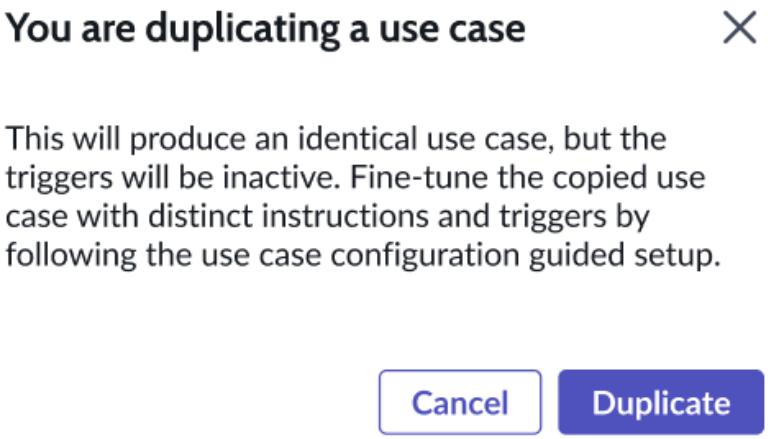
Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Anwendungsfälle in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

     Hinweis:
     Die Liste der Anwendungsfälle wird im Abschnitt „Letzte Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agents“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von Anwendungsfällen ausgeführt wurde.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte **Anwendungsfälle**.
3. Duplizieren Sie den Anwendungsfall.
   - Wählen Sie das Duplikat Symbol für den Anwendungsfall, den Sie klonen möchten.
   - Öffnen Sie den Anwendungsfall, den Sie klonen möchten, und klicken Sie auf das Menü Symbol neben **Beenden**und wählen Sie **Duplizieren**aus.

   In einem Popup-Fenster wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

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



4. Wählen Sie **Duplizieren** aus, um eine Kopie des Anwendungsfalls mit denselben Informationen aus dem Datensatz des ursprünglichen Anwendungsfalls zu erstellen.

   Hinweis:

   - Der Anwendungsfall wird mit dem Namen des ursprünglichen Anwendungsfalls geklont, ihm wird jedoch das Suffix (Kopie) angehängt, damit Sie den geklonten Anwendungsfall vom ursprünglichen Anwendungsfall unterscheiden können. Beispiel: Schritte für Problemlösung (Kopie). Sie können es umbenennen und auch die anderen geklonten Informationen bearbeiten.
   - Alle KI-Agenten, die mit dem ursprünglichen Anwendungsfall verbunden waren, werden auch dem geklonten Anwendungsfall hinzugefügt. Sie können diese KI-Agents bearbeiten und weitere Agents für Ihre eigenen Anforderungen hinzufügen.

5. Nachdem Sie die Details im Abschnitt Beschreiben und anweisen bearbeitet haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
6. Aktivieren Sie im Abschnitt „Auslöser definieren“ ggf. Auslöser, die aus dem ursprünglichen Anwendungsfall geklont wurden, und wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

   Hinweis:
   Die in den geklonten Anwendungsfällen angezeigten Auslöser stammen aus dem ursprünglichen Anwendungsfall. Sie sind standardmäßig nicht aktiv, können Sie jedoch bei Bedarf aktivieren.

7. Aktivieren Sie im Abschnitt Anzeige ein/aus den Umschalter Anzeigen, damit der geklonte Anwendungsfall im Bereich Now Assist sichtbar ist, und wählen Sie **Speichern und testen**aus.

Ergebnisse
Sie werden zur Homepage KI-Agent Studio weitergeleitet. Im Abschnitt KI-Agenten zur Lösung eines Anwendungsfalls verwalten und konfigurieren auf der Registerkarte **Anwendungsfälle** sehen Sie den geklonten Anwendungsfall.

Aktivieren Sie eine Anwendungsfallvorlage

Aktivieren Sie Auslöser, und ändern Sie die Anzeigeeinstellungen für Anwendungsfälle, die in den Anwendungen Now Assist enthalten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie **Auslöser definieren** aus, um zu diesem Schritt im geführten Setup zu wechseln.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Vorhandene Auslöser“ den Namen eines inaktiven Auslösers aus, um das Formular zu öffnen.
5. Ziehen Sie den Schieberegler **Aktiv**, sodass er aktiviert ist.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn mehr als ein Auslöser vorhanden ist, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6 für jeden Auslöser, den Sie aktivieren möchten.
8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
9. Schalten Sie die **Anzeige** im Bereich Now Assist ein, um sie zu aktivieren.
   Dadurch wird der Anwendungsfall im Bereich Now Assist aktiviert. Wenn die Option nicht verfügbar ist, müssen Sie zuerst den Bereich aktivieren. Siehe Aktivieren Sie die Now Assist Bereich , um weitere Informationen zu erhalten.
10. Wählen Sie **Speichern und testen**aus.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird ausgeführt, wenn im Bereich Now Assist der Auslöser erkannt wird.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss der Schritte werden Sie weitergeleitet, um Ihren Anwendungsfall zu testen, um sicherzustellen, dass er wie vorgesehen funktioniert.

Ändern Sie einen Anwendungsfall in AI Agent Studio

Nehmen Sie Änderungen an vorhandenen Anwendungsfällen vor, um sie an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sns_aia.admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Anwendungsfälle in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

     Hinweis:
     Die Liste der Anwendungsfälle wird im Abschnitt „Letzte Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agents“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von Anwendungsfällen ausgeführt wurde.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte **Anwendungsfälle**.
3. Wählen Sie den Namen des Anwendungsfalls aus, den Sie ändern möchten, um das geführte Setup zu öffnen.
4. Nehmen Sie Änderungen an Feldern vor.

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

Sie können mit den Schaltflächen **„Fortsetzen“** und **„Zurück“** durch die Schritte des geführten Setups navigieren. Einige Felder können möglicherweise nicht bearbeitet werden, wenn der Anwendungsfall einer Now Assist -Anwendung zugeordnet ist.

5. Navigieren Sie zum letzten Schritt, und wählen Sie **Testen** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und mit dem Testen Ihres geänderten Anwendungsfalls zu beginnen.

Ergebnisse
Ihr Anwendungsfall ist geändert und bereit zum Testen.

Testen Sie einen Anwendungsfall

Testen Sie Ihren Anwendungsfall, um seine Leistung zu analysieren, während er die von Ihnen definierten Anweisungen ausführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, testen Sie den Anwendungsfall, um sicherzustellen, dass er ordnungsgemäß funktioniert. Sie müssen das Optionsfeld **Anwendungsfall** auswählen, um Ihren Anwendungsfall zu testen. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie testen möchten, und geben Sie im Feld **Aufgabe** eine Aufgabe mit einer kurzen Zusammenfassung und einer Referenznummer an, um mit dem Testen des Anwendungsfalls zu beginnen.

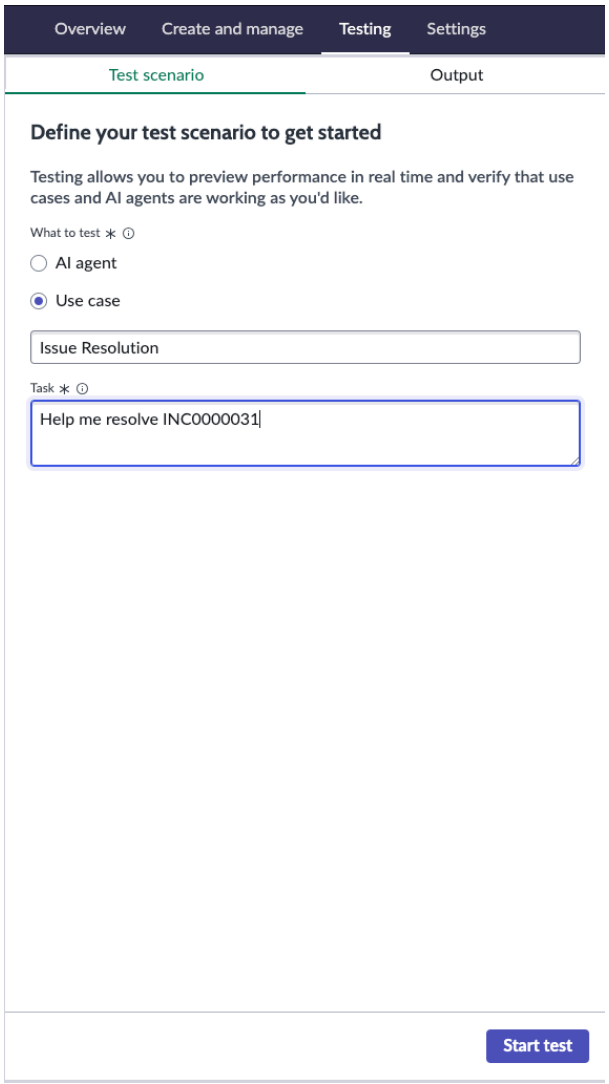
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Tests**.
2. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Testszenario** im Abschnitt Was getestet werden soll, das Optionsfeld **Anwendungsfall**.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste „Eines auswählen“ einen Anwendungsfall aus, den Sie testen möchten.
4. Geben Sie in der Dropdown-Liste **Aufgabe** eine kurze Zusammenfassung der zu erfüllenden Aufgabe an.

   Hinweis:
   Fügen Sie in der Aufgabenzusammenfassung für optimale Tests eine Referenznummer für einen bestimmten Datensatz hinzu.

5. Wählen Sie **Test starten aus**.

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



Sie werden zur Registerkarte **Ausgabe** weitergeleitet, wo Now Assist die erforderlichen Vorgänge zum Testen Ihres Anwendungsfalls ausführt.

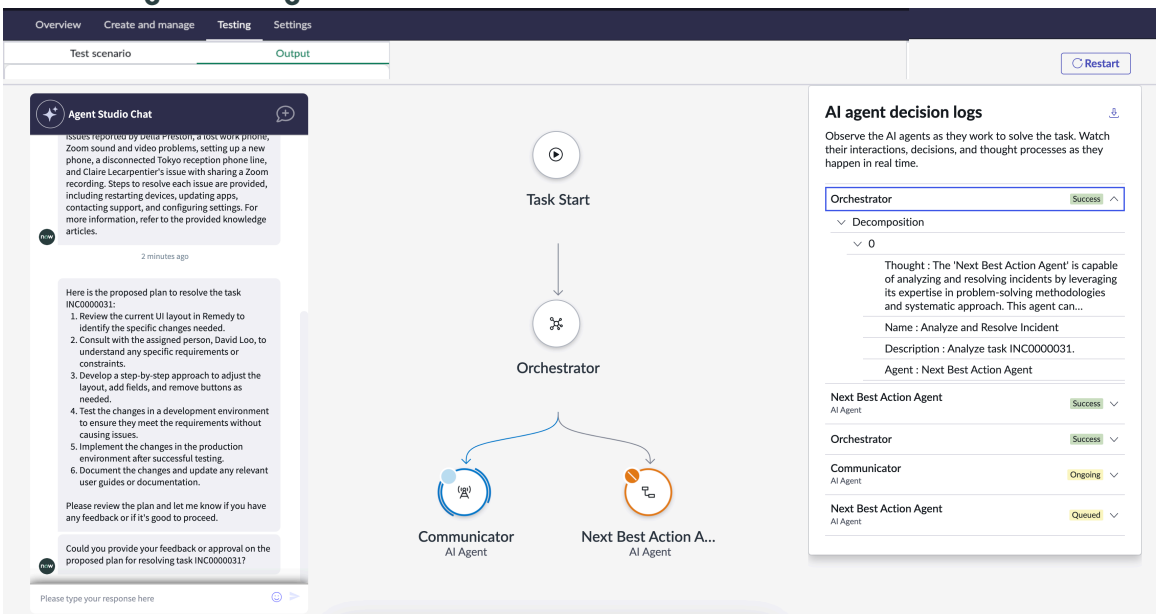
Ergebnisse
Beim Testen eines Anwendungsfalls können Sie sehen, wie der Orchestrator des KI-Mitarbeiters und der Kommunikator zusammenarbeiten, um die KI-Mitarbeiter wie ein Team zu organisieren und zu verwalten. Der AI Agent Orchestrator weist die einzelnen, spezialisierten Service Desk-Mitarbeiter zu, die die Teilaufgaben ausführen. Der AI Agent Communicator informiert den AI Agent Orchestrator über den Status jedes Agents.

Ihr KI-Mitarbeiter beginnt mit der autonomen Ausführung des Tests, um den Anwendungsfall zu lösen, indem er nach Bedarf die Eingaben des Servicemitarbeiters übernimmt.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfall wird getestet



- Eine simulierte Chat-Experience beginnt im Bereich Now Assist zwischen Ihrem Erfüller und dem KI-Mitarbeiter.
- Ein Diagramm zeigt die Aufgaben und die Kommunikation zwischen den KI-Mitarbeitern, die zusammenarbeiten, um den Fall zu lösen.
- Ein Entscheidungsprotokoll zeichnet den Gedankenprozess jedes KI-Agents auf, der an der Lösung des Anwendungsfalls beteiligt ist.

Hinweis:
Sie können das gesamte Entscheidungsprotokoll anzeigen, indem Sie **Protokolle herunterladen**auswählen.

Sie können den gesamten Testprozess jederzeit neu starten, indem Sie **Neu starten**wählen.

Löschen Sie einen Anwendungsfall

Löschen Sie einen Anwendungsfall aus KI-Agent Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen mithilfe von Zugriffssteuerungslisten (ACLs) entsprechende Berechtigungen zuweisen, um das Löschen von Anwendungsfällen in KI-Agent Studiozu ermöglichen.

Hinweis:
Sie können die Basissystem-Anwendungsfälle nicht löschen.

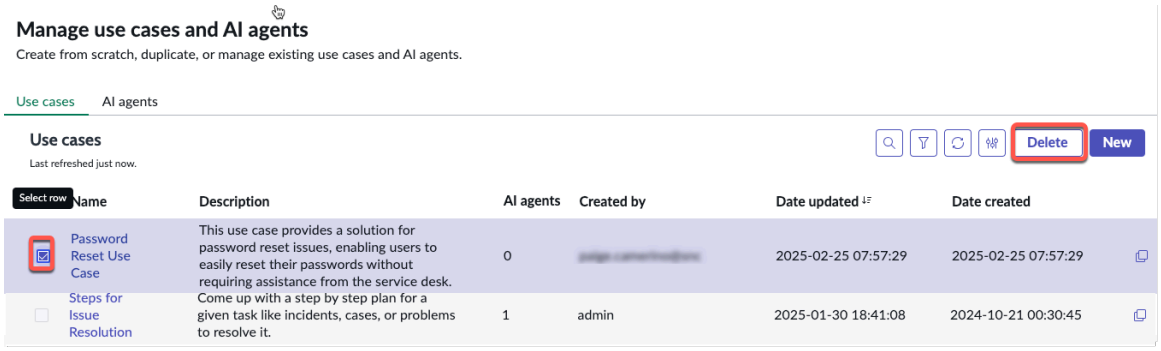
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Anwendungsfälle in Ihrem KI-Agent Studio.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
   - Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Übersicht** > **Aktuelle Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agenten**.

   Hinweis:
   Die Liste der Anwendungsfälle wird im Abschnitt „Letzte Anwendungsfälle und Aktivität von KI-Agents“ nur angezeigt, wenn in Ihrer Instanz kürzlich eine Aktivität von Anwendungsfällen ausgeführt wurde.

2. Navigieren Sie zur Registerkarte **Anwendungsfälle**.
3. Löschen Sie einen Anwendungsfall.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des Anwendungsfalls, den Sie löschen möchten, und wählen Sie **Löschen aus**.
   - Öffnen Sie den Anwendungsfall, den Sie löschen möchten, und klicken Sie auf das Menü Symbol neben **Beenden**und wählen Sie **Löschen aus**.



   Hinweis:
   Sie können auch mehrere Anwendungsfälle löschen, indem Sie mehrere Anwendungsfalldatensätze gleichzeitig auswählen, sofern die ACLs definiert sind.

4. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup **Löschen aus**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Anwendungsfälle werden aus der Liste Anwendungsfälle in KI-Agent Studiogelöscht.

Beispiele für die Verwendung von KI-Agents

Überprüfen Sie verschiedene Möglichkeiten, wie Sie KI-Agents in Anwendungsfällen auf der gesamten Plattform nutzen können.

Lösen Sie einen Incident

Helfen Sie Ihren Servicemitarbeitern, einen Incident schneller mit Now Assist KI-Agenten zu lösen, indem Sie den Bereich Now Assist verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incidents** > **Ihnen zugewiesen** und öffnen Sie einen Incident, den Sie lösen möchten.
   Wenn Sie einen Incident öffnen, prüft die Anwendung Now Assist, ob ein Plan mithilfe von KI-Mitarbeitern verfügbar ist, und zeigt an, dass Now Assist einen Plan zur Lösung von INCXXXXXX hat. Öffnen Sie den Now Assist-Bereich, um den Plan anzuzeigen. Nachricht in einem Banner.

   Hinweis:
   Sie können auf das Banner klicken und direkt zur Konversation im Bereich Now Assist wechseln, um die Aufgabe abzuschließen.

2. Öffnen Sie den Bereich Now Assist über das Now Assist Symbol.
   Now Assist stellt die Lösungsschritte für den Incident bereit.

3. Geben Sie im Bereich Now Assist den Wert Jaein.
   Wenn der Servicemitarbeiter Jaeingibt, kann er mit dem von den Now Assist KI-Mitarbeitern vorgeschlagenen Ausführungsplan fortfahren. Der Servicemitarbeiter prüft die Konversation und fügt bei Bedarf weitere Eingaben hinzu, um den Incident zu lösen.

KI-Agenten – Referenz

Weitere Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und den verschiedenen in Now Assist KI-Agenteninstallierten Eigenschaften.

Rollen von KI-Mitarbeitern

Rolle	Beschreibung
KI-Agent-Administrator [sn_aia_admin]	Administrator der Anwendung. Benutzer mit der Rolle [sn_aia_admin] können Datensätze erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.
KI-Agent-Betrachter [sn_aia_viewer]	Schreibgeschützter Zugriff auf die Anwendung. Benutzer mit der Rolle [sn_aia_viewer] haben Lese- und Berichtszugriff für alle Tabellen.

Systemeigenschaften für KI-Agents

Eigenschaft	Beschreibung
sn_aia.agent_llm_provider	Standardwert: **azure_openai**
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	Definiert eine durch Kommas getrennte Liste unterstützter Datentypen für Tools, die von Agents für die IntegrationHub-Spoke verwendet werden. Jeder Wert entspricht dem Namensfeld von Datensätzen in der Tabelle „Feldklassen“ [sys_glide_object].
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	„read_roles“: **„sn_aia.admin“** und **„sn_aia.viewer“.**
sn_aia.continual_communicator_output_limit	Definiert die maximale Anzahl kontinuierlicher Ausgaben, die der AI Agent Orchestrator auslösen kann, um sie Anwendern anzuzeigen.

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

Systemeigenschaften für KI-Agents (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Standardwert: **3**
sn_aia.continual_tool_execution_limit	Definiert die maximale Anzahl aufeinanderfolgender Verwendungen für dasselbe Tool. Standardwert: **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	Ermöglicht die vollständig autonome Ausführung von Anwendungsfällen, wobei alle nicht automatisierten Tools im Anwendungsfall überschrieben werden. Standardwert: **false**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Aktivieren Sie KI-generierte Kategorien, wenn keine übereinstimmenden Kategorien vorhanden sind. Standardwert: **false**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	Aktiviert das Langzeitgedächtnis für KI-Agents. Alle vorherigen Benutzerinteraktionen werden verwendet, um die Anwender-Experience zu verbessern. Standardwert: **false**
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Aktiviert das Langzeitgedächtnis für KI-Agents. Vorherige Benutzerinteraktionen werden in KI-Mitarbeiterinteraktionen verwendet. Standardwert: **false**
sn_aia.maximum_agent_tools	Definiert die maximale Anzahl von Tools, die einem KI-Agent zugewiesen werden können. Standardwert: **20**
sn_aia.max_schedule_trigger_query	Definiert, wie viele Datensätze verarbeitet werden, wenn ein geplanter Auslöser erkannt wird. Standardwert: **10** Write_role: **admin**
sn_aia.mid_skill_Switch_enabled	Deaktiviert, ob der Wechsel während der Kompetenzausführung aktiviert ist. Bei Festlegung auf „wahr“ Standardwert: **false**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	Definiert die maximale Anzahl von Wiederholungen im Falle eines Ausführungsfehlers. Standardwert: **3**

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

Systemeigenschaften für KI-Agents (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Definiert die Zeitüberschreitung für den AIA-Leistungsdeskriptor. Standardwert: **180**. Write_role: **admin**.

KI-Agents-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwendungsfälle [sn_aia_usecase]	Liste der konfigurierten Anwendungsfälle.
KI-Mitarbeiter [sn_aia_agent]	Liste der konfigurierten KI-Agents
Tools [sn_aia_tool]	Die Liste der Tools, die für den KI-Agent verwendet werden.
sn_aia_strategy	Die Liste der für einen KI-Mitarbeiter verwendeten Strategien.
Teams [sn_aia_team]	Ein Team ist eine Gruppe von aufgeführten Service Desk-Mitarbeitern.
Teammitglieder [sn_aia_team_member]	Liste der Teams, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet sind
Agent-Tools [sn_aia_agent_tool_m2m]	Die Liste der Tools, die einem KI-Agent zugeordnet sind.
AIA-Auslöserkonfigurationen [sn_aia_trigger_configuration]	Die Liste der für einen Anwendungsfall erstellten Auslöser.
Ausführungsaufgaben [sn_aia_execution_task_list.do]	Liste der Aufgaben nach Ausführungsplan-ID.
Nachrichten [/sn_aia_message_list.do]	Liste der Nachrichten, die in Konversationen von KI-Mitarbeitern mit menschlichen Anwendern aufgezeichnet wurden.
Tools-Ausführungen [sn_aia_tools_execution_list.do]	Die Liste der Tools, die von der Plan-ID ausgeführt werden.
Ausführungspläne [sn_aia_execution_plan_list.do]	Die Liste der Planausführungen nach Konversations-ID.
Agent-Tools [sn_aia_agent_tool_m2m_list.do]	Die Liste der Tools und max. automatischen Ausführungen.
KI-Agent-Konfigurationen [sn_aia_agent_config_list.do]	Liste der aktiven KI-Mitarbeiter, die für die Kenntnis konfiguriert sind, die in KI-Mitarbeiter verwendet wird.

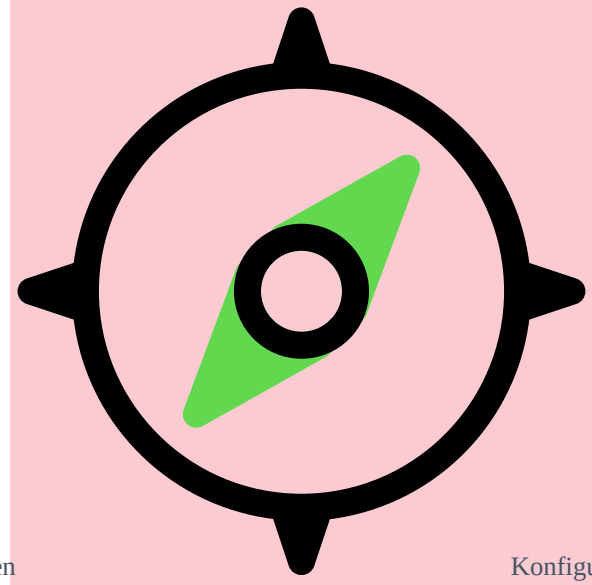
[store-future: BEGIN review]

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

Now Assist-Kontextmenü

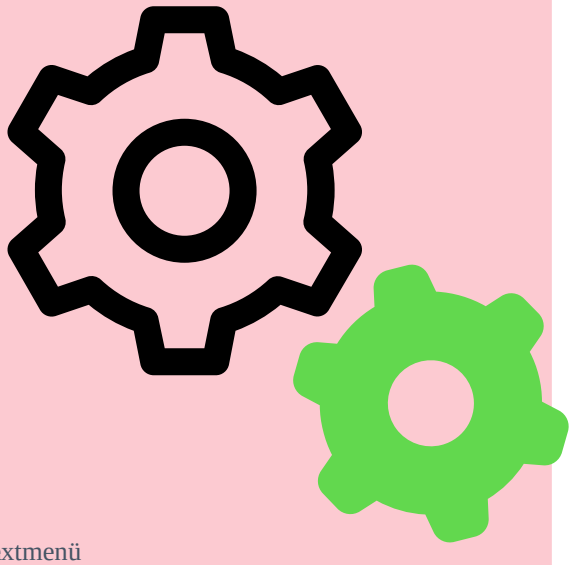
Das Now Assist-Kontextmenü hilft Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen und Bearbeiten schriftlicher Inhalte und optimiert ihre Schreibaufgaben.

Erste Schritte



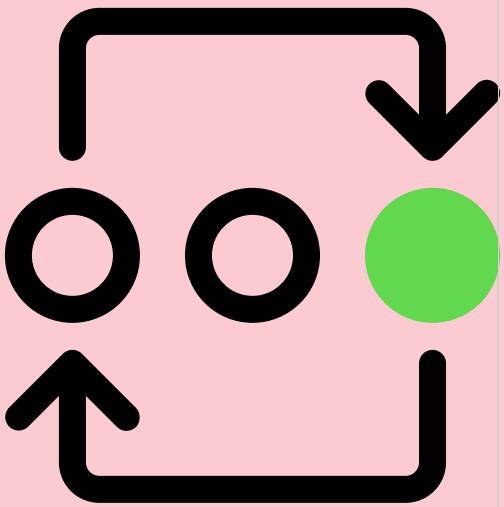
Untersuchen

von Now Assist erkunden

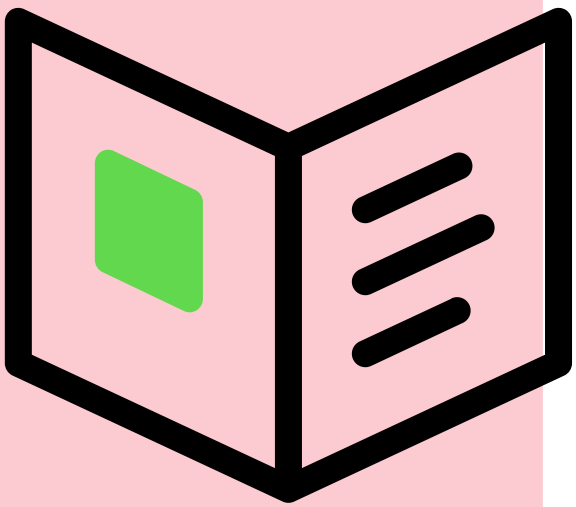


Konfigurieren

Sie das Now Assist-Kontextmenü an und konfigurieren Sie es.



integrieren



Referenz

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Automatische Übersetzung

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

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

"?>

Video

Beobachten

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist-Katalysator

Now Assist Catalyst-Tools helfen Ihnen bei GenAI-Implementierungen

- Wissens- und Suchmetriken
- Now Assist für Erstellermetriken
- Now Assist-Zusammenfassungseinblicke
- Now Assist Nutzungstracker
- Now Assist Wertmetriken

[End]
[store-future: BEGIN review]

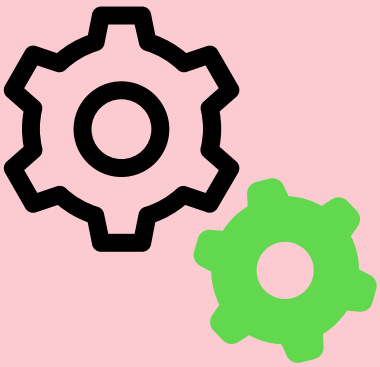
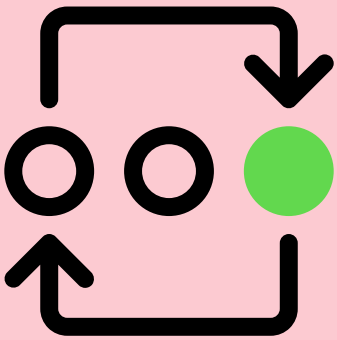
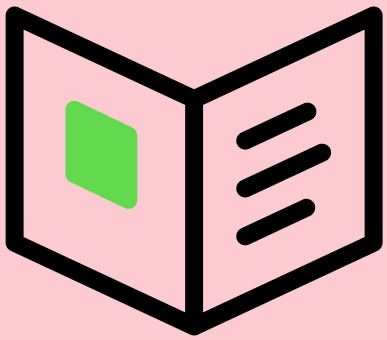
Automatische Übersetzung

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

Wissens- und Suchmetriken

Die Anwendung „Knowledge and Search Metrics“ (Knowledge- und Suchmetriken) bietet ein einzelnes Dashboard, über das Sie Einblicke in Wissenswartungs- und Suchmetriken erhalten. Diese Anwendung ermöglicht Knowledge-Managern die Überwachung von Leistungskennzahlen, Nutzungsstatistiken und Feedback zu Wissensartikeln und Suchanfragen.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
		

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Wissen und Suchmetriken im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wissens- und Suchmetriken konfigurieren

Führen Sie nach der Installation der Anwendung „Wissen und Suchmetriken“ die folgenden Schritte aus, um das Dashboard „KB- und Suchmetriken“ zu aktivieren und zu verwenden.

1. Weisen Sie Benutzerrollen zu.

   Weisen Sie den Benutzern, die Zugriff auf das Dashboard benötigen, die folgenden Rollen zu:

   - Rolle**sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view** zum Anzeigen von Dashboards.
   - Rolle**sn_aiss_knb_search.kb_search_admin** zum Vornehmen von Datenänderungen.
2. Verifizieren Sie die Datenverfügbarkeit.

   Überprüfen Sie, ob Daten in der Tabelle **sn_aiss_knb_search_kb_summary**verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

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

Wenn keine Daten verfügbar sind:

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.

b. Suchen Sie nach **„KB & Suchmetriken – Erste Ausführung“**, und öffnen Sie den Datensatz.

c. Führen Sie das Korrekturskript **Erste Ausführung von KB und Suchmetriken**aus.

3. Konfigurieren Sie den Performance Analytics-Auftrag.

a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.

b. Suchen Sie nach **KB-Zusammenfassung**, und öffnen Sie den Datensatz.

c. Füllen Sie das Feld **Ausführen als** mit einer der folgenden Optionen aus:

- Wenn der Auftrag aktiv ist, wählen Sie **Systemadministrator**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn die Domäne getrennt ist, muss stattdessen ein Administrator mit globalem Domänenzugriff verwendet werden.

- Falls inaktiv, wählen Sie einen beliebigen Anwender mit Administratorrolle aus.

d. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mithilfe von Wissen und Suchmetriken

Die Anwendung „Knowledge and Search Metrics“ (Knowledge- und Suchmetriken) bietet ein einzelnes Dashboard, über das Sie Einblicke in Wissenswartungs- und Suchmetriken erhalten.

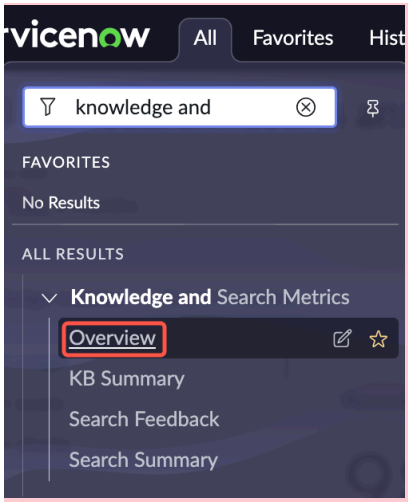
Die folgenden Module sind Teil der Anwendung „Knowledge and Search Metrics“:

- **Übersicht**: Stellt einen Link bereit, um das Haupt-Dashboard für alle Wissens- und Suchmetriken anzuzeigen.
- **KB-Zusammenfassung**: Bietet detaillierte Informationen zu Wissensartikeln, z. B. Ansichten, angezeigt als Genius-Ergebnisse, Nutzungs- und Wartungsinformationen. Mithilfe dieser Informationen können Knowledge Manager ihre Knowledge Base effizient pflegen.
- **Suchzusammenfassung**: Bietet Einblicke in Suchabfragen, einschließlich der häufigsten Abfragen und ihrer Ergebnisse, und identifiziert Bereiche mit Verbesserungsbedarf. Diese Informationen helfen Knowledge Managern, Wissensinhalte und Verfügbarkeit für die Suche in Suchquellen und Profilen zu verbessern.
- **Suchfeedback**: Zeigt Suchabfragen der übergeordneten Ebene an, die normalisiert wurden.

KB- und Suchergebnis-Analyse-Dashboard

Um auf das Dashboard der KB- und Suchergebnisanalyse zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Wissens- und Suchmetriken** > **Übersicht**.

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



Das Dashboard zur Analyse von KB- und Suchergebnissen ist das Haupt-Dashboard. Sie verfügt über 2 Unterregisterkarten mit verschiedenen Metriken.

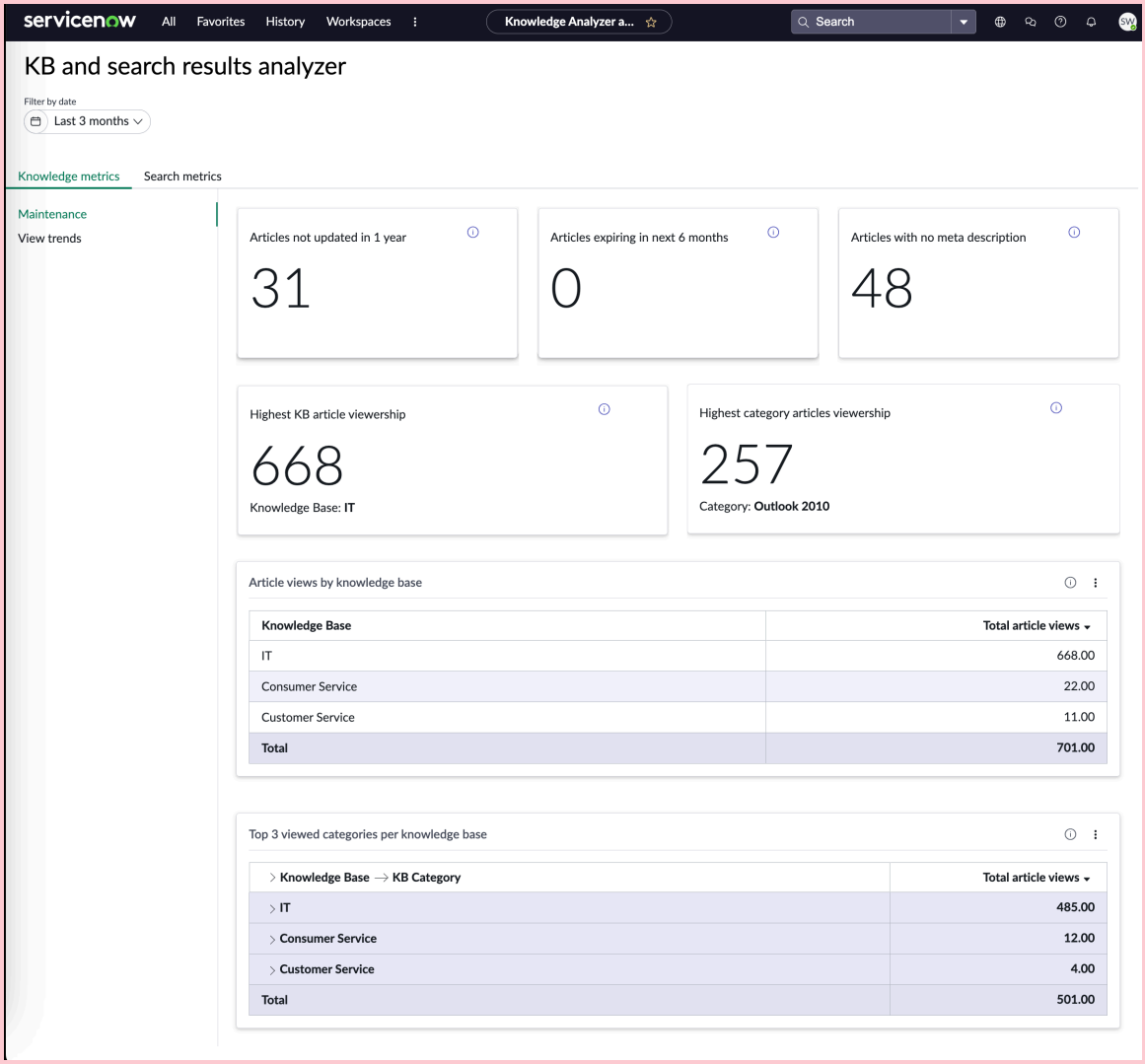
- **Wissensmetriken**
- **Metriken für Suche**

Wissensmetriken

Die Registerkarte **Wissensmetriken** ist standardmäßig ausgewählt und verfügt über zwei Unterregisterkarten.

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

- Registerkarte**Wartung** : Enthält Wartungsinformationen zu den Wissensartikeln.



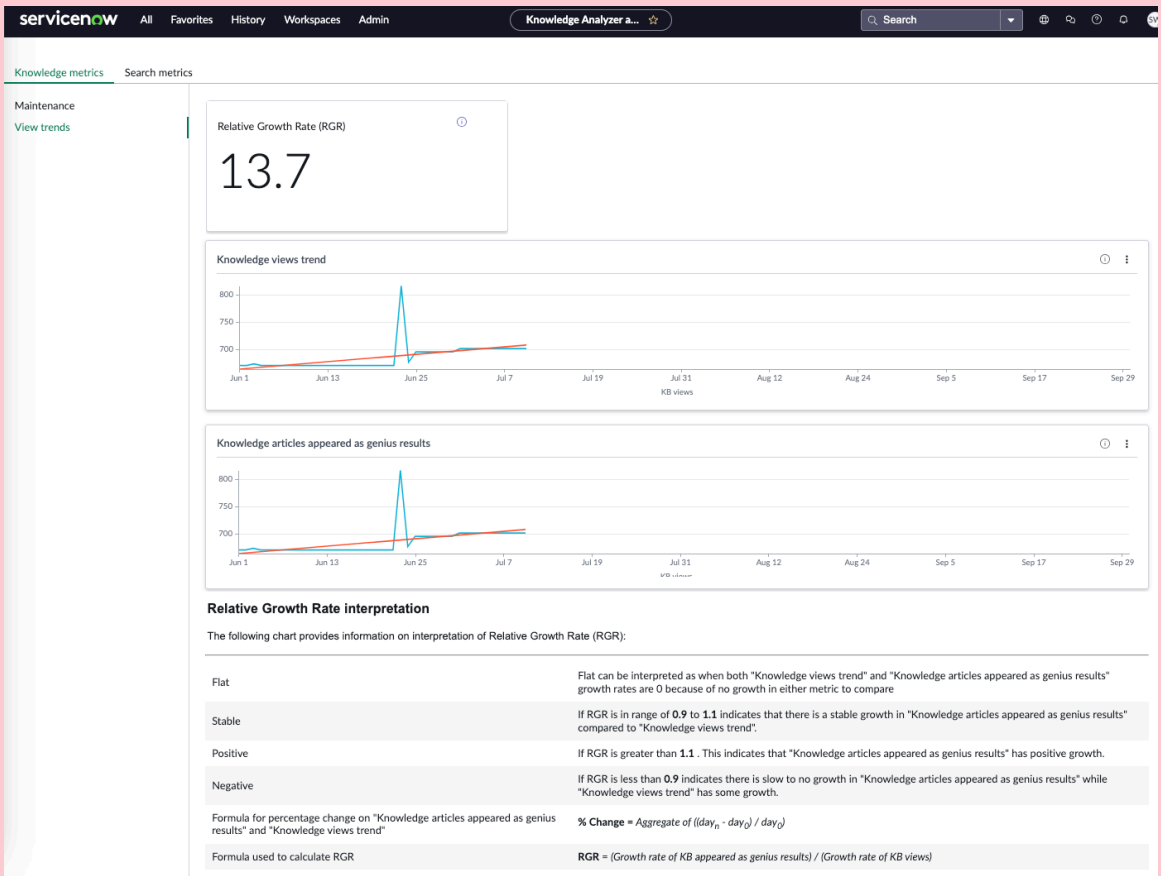
Widget	Beschreibung
Artikel, die seit 1 Jahr nicht aktualisiert wurden	Gibt die Anzahl der Artikel an, die seit einem Jahr nicht aktualisiert wurden. Dies hilft Knowledge Managern, relevante Wissensartikel zu aktualisieren.
Artikel, die in den nächsten 6 Monaten ablaufen	Gibt die Anzahl der Artikel an, die in den nächsten 6 Monaten ablaufen. Dies hilft Knowledge Managern, diese Artikel zu überprüfen.
Artikel ohne Metabeschreibung	Gibt die Anzahl der Wissensartikel ohne Metabeschreibung an. Meta-Beschreibung wird verwendet, um die Suchbarkeit von Artikeln zu verbessern. Weitere Informationen zu Metadaten finden Sie im Abschnitt Wie werden Metadaten in einem Wissensartikel verwendet? [KB0957703] Artikel in der Knowledge Base Now Support.

Automatische Übersetzung

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

Widget	Beschreibung
Höchste Viewer-Punktzahl für KB-Artikel	Stellt Informationen darüber bereit, welche Knowledge Base häufig angezeigt wird, zusammen mit der Gesamtanzahl der Aufrufe und dem Namen der Knowledge Base.
Betrachterzahl für Artikel der höchsten Kategorie	Stellt Informationen darüber bereit, welche Kategorie häufig angezeigt wird, sowie die Gesamtanzahl der Aufrufe und den Namen der Kategorie.
Artikelansichten nach Knowledge Base	Stellt Informationen zur Anzahl der Artikelansichten nach Knowledge Base bereit.
Top 3 der angezeigten Kategorien pro Knowledge Base	Stellt Informationen zur Anzahl der Artikelansichten nach Top-3-Kategorie in der Knowledge Base bereit.

- Registerkarte**Trends anzeigen** : Stellt Trends zwischen Artikelansichten und Artikeln bereit, die als Genius-Ergebnisse angezeigt werden.



Widget	Beschreibung
Relative Wachstumsrate (RGR)	Zeigt die RGR-Punktzahl an, die mit der folgenden Formel interpretiert werden kann: RGR = (Wachstumsrate von KB angezeigt als Genius-Ergebnisse) / (Wachstumsrate von KB-Ansichten)

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

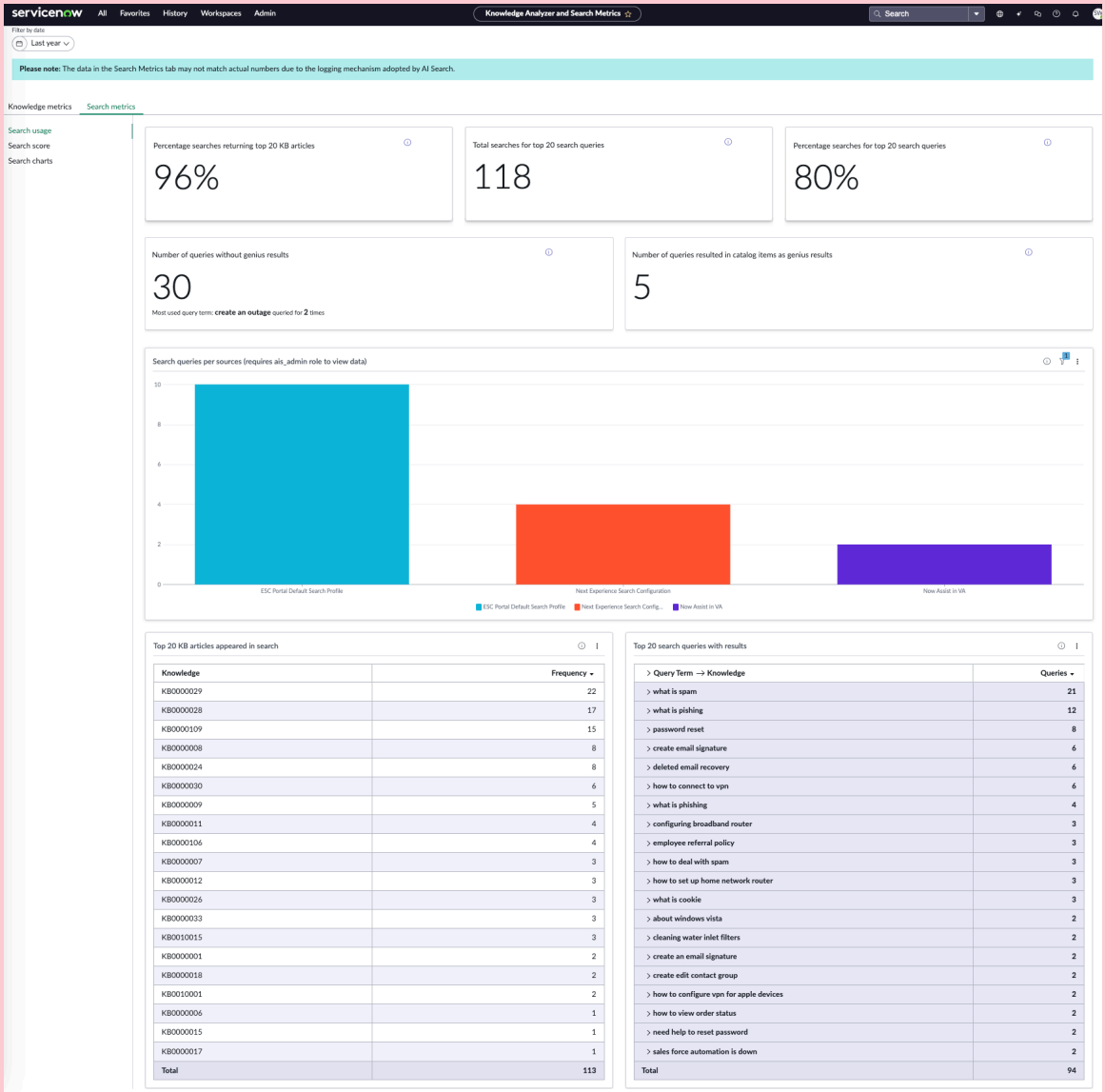
Widget	Beschreibung
	Wachstumsraten können mit der folgenden Formel berechnet werden: % Change = Aggregat von ((Tag(n) – Tag(0)) / Tag(0)) **Hinweis:** Wenn die RGR nicht sichtbar ist, gewähren Sie Zugriff auf die Tabelle **„Punktzahlen Ebene 1“ [pa_scores_l1]** mit der folgenden Abfragebedingung **indicator.name=KB APPEARED AS GR^ODERindicator.name=KB VIEWS** für die folgenden Rollen: ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_admin
Trend für Wissensansichten	Trenddiagramm, das die periodische Häufung von Aufrufen für Wissensartikel zeigt.
Wissensartikel wurden als Genius-Ergebnisse angezeigt	Trenddiagramm, das die regelmäßige Anhäufung von KB als Genius-Ergebnisanzahl zeigt. Stellt Kontext zur Verwendung von Now Assist für Suche bereit.

Metriken für Suche

Die Registerkarte**„Suchmetriken“** bietet umfangreiche Informationen zu Anwenderabfragen, Genius-Ergebnissen aus Abfragen, Feedback zu Abfragen und täglichen Zufriedenheitspunktzahlen für die Antworten auf Abfragen. Sie besitzt drei Unterregisterkarten.

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

- Registerkarte **„Suchnutzung“** :

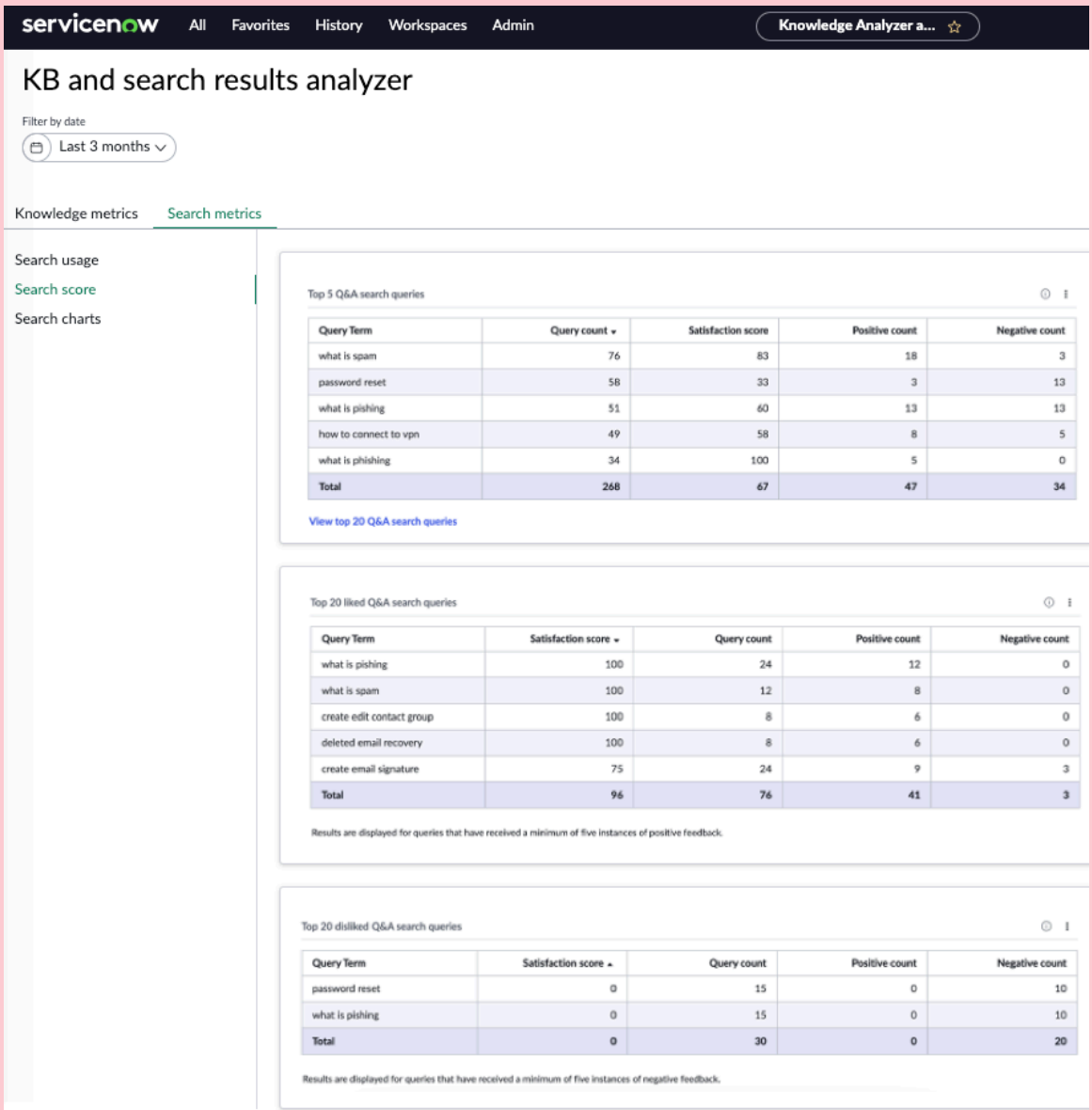


Widget	Beschreibung
Prozentsatzsuchen, die die 20 wichtigsten KB-Artikel zurückgeben	Gibt einen Prozentsatz der 20 am häufigsten gesuchten Wissensartikel an.
Gesamtanzahl der Suchen für die 20 häufigsten Suchbegriffe	Stellt die Gesamtzahl der Abfragen für die 20 häufigsten Suchbegriffe bereit.
Prozentuale Suche nach Top-20-Suchabfragen	Gibt den Prozentsatz der Suchabfragen für die 20 häufigsten Suchabfragen an.
Anzahl der Abfragen ohne Genius-Ergebnisse	Gibt die Anzahl der Abfragen an, die nicht zu Genius-Ergebnissen geführt haben. Auswählen, um die Liste der Abfragen anzuzeigen. Dies hilft Knowledge Managern zu überprüfen, ob Inhalte erstellt werden müssen.
Anzahl der Abfragen, die zu Katalogelementen als Genius-Ergebnisse führten	Gibt die Anzahl der Abfragen an, die zu Katalogelementen führen. Auswählen, um die Liste der Abfragen anzuzeigen.

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

Widget	Beschreibung
Suchabfragen pro Quelle	Stellt Informationen zur am häufigsten verwendeten Suchquelle für die KI-Suche bereit. **Hinweis:** Zum Anzeigen von -Daten benötigen Sie die Rolle ais_admin.
Die 20 besten KB-Artikel wurden in der Suche angezeigt	Zeigt die 20 besten KB-Artikel, die in der Suche aufgetreten sind, und die entsprechenden Häufigkeiten.
Top 20 Suchanfragen mit Ergebnissen	Zeigt die 20 häufigsten Suchbegriffe und die jeweilige Abfrageanzahl. Wenn es erweitert wird, wird auch der resultierende Wissensartikel angezeigt.

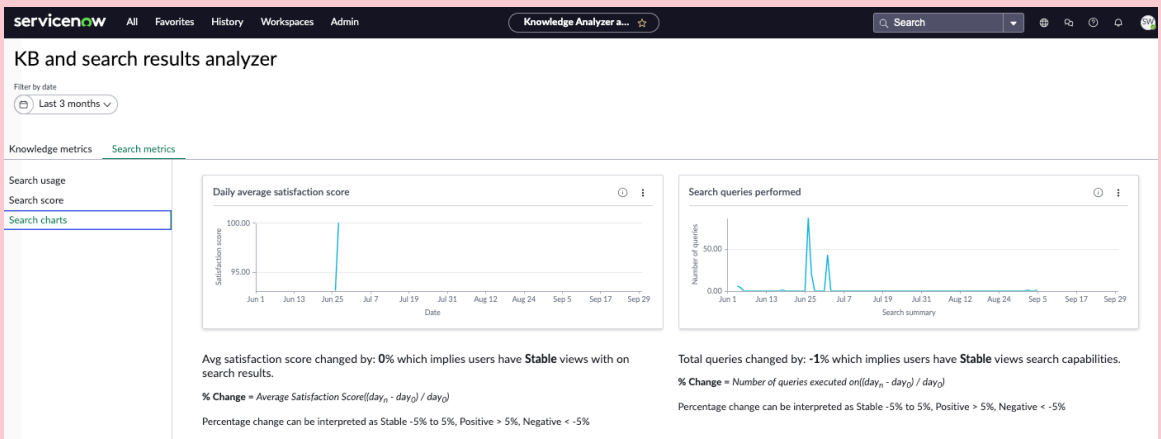
- Registerkarte**„Suchpunktzahl“** : Die Suchpunktzahlen verfügen über Pivot-Diagramme, um die Zufriedenheitspunktzahl aus dem Feedback für Suchabfragen anzuzeigen.



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

Widget	Beschreibung
Top 5 F&A-Suchabfragen	Zeigt die Top-5-Suchabfragen mit Zufriedenheitspunktzahl und Abfrageanzahl an. Die Zufriedenheitspunktzahl wird berechnet als (positives Feedback/positives Feedback + negatives Feedback). Wählen Sie **Top 20 Q&A-Suchabfragen anzeigen aus,** um die Top 20 Datensätze im Pivot-Diagramm anzuzeigen.
Top 20 der bevorzugten F&A-Suchabfragen	Zeigt die 5 beliebtesten Abfragen an. Wenn mehr als 5 Abfragen vorhanden sind, wählen Sie **20 beliebteste F&A-Suchabfragen anzeigen,** um die vollständige Liste anzuzeigen.
Top 20 der unbeliebtesten F&A-Suchabfragen	Zeigt die 5 unbeliebtesten Abfragen an. Wenn mehr als 5 Abfragen vorhanden sind, wählen Sie **20 beste unbeliebte F&A-Suchabfragen anzeigen,** um die vollständige Liste anzuzeigen.

- Registerkarte**„Suchdiagramme“** : Enthält zwei Liniendiagramme, die die täglichen Zufriedenheitspunktzahlen und die durchgeführten Suchabfragen zeigen.



Hinweis:
Sie können jede Karte wählen, um die Liste der zugehörigen Wissensdatensätze zu erhalten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Referenz für Knowledge- und Suchmetriken

Referenzinformationen für die Anwendung „Knowledge and Search Metrics“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

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

Mit Knowledge- und Suchmetriken installierte Komponenten

Mit der Anwendung „Wissen und Suchmetriken“ werden neue Systemkomponenten installiert.

Systemeigenschaften

Die folgenden Systemeigenschaften sind für die Anwendung „Knowledge and Search Metrics“ (Knowledge- und Suchmetriken) verfügbar:

Eigenschaftsname	Beschreibung
sn_aiss_knb_search.last_execution_time	Eine Eigenschaft vom Typ „Zeichenfolge“, die das Datum und die Uhrzeit der letzten Ausführung des Skripts enthält. Wird verwendet, um Abfragen durchzuführen, um täglich nur aktuelle Daten und nicht historische Daten abzurufen.
sn_aiss_knb_search.resetKbandSearchMetrics	Eigenschaft zum Löschen von Knowledge- und Suchmetrikdaten, um die Neuinstallation erneut auszuführen. Legen Sie die Eigenschaft auf **„true“** fest, um vorhandene Daten zu löschen und das neue Laden erneut auszuführen. Verwendet von der geplanten **Aufgabe „KB- und Suchmetriken – tägliche** Aufgabe“ und dem Korrekturskript **„Erste Ausführung von KB- und Suchmetriken“**.

Rollen

- **sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view**: Ermöglicht das Anzeigen der Dashboards.
- **sn_aiss_knb_search.kb_search_admin**: Ermöglicht das Vornehmen von Änderungen an den Daten.

Quelltabellen für Metriken

Tabellenname	Beschreibung	Felder
Knowledge [kb_knowledge]	Stellt Informationen bereit, die für die Wissenspflege relevant sind.	Verwendete Felder: • Artikelansichten • Durchschnittliche Bewertungen • Knowledge Base • Kategorie • Workflow-Status • Gültig bis • Metabeschreibung • Aktualisiert

Automatische Übersetzung

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

Tabellenname	Beschreibung	Felder
QnA-Protokoll für die Now Assist-KI-Suche [sn_ais_assist_qna_log]	Stellt Informationen darüber bereit, wie oft KB als Genius-Ergebnisse angezeigt wurden.	Feld zum Abrufen der Zusammenfassung: Frage
Suchereignis [sys_search_event]	Speichert Suchzeichenfolgen und deren Suchergebnisse.	Verwendete Felder: • Hat Ergebnis • Suchabfrage
Signalereignis durchsuchen [sys_search_signal_event]	Speichert Signaldaten, die erzeugt werden, wenn Anwender eine Suche absenden.	Felder zum Abrufen von Informationen zu Ergebnisdatensätzen: • Genius-Ergebnisse • Suchergebnisse
Ereignisaktion für Genius-Ergebnis [sys_search_genius_result_ [event_action]	Speichert Signaldaten für Anwenderinteraktionen mit Genius-Ergebnis-Antwortkarten.	Verwendete Felder: • Aktionswert • Aktionstyp

Skripts und Prozess

Script Includes

KBSearchMetricsUtils: Prozessskripteinbindung, die Abfragen an Quelltabellen durchführt und bereichsbezogene Tabellen ausfüllt.

Scheduled Jobs

- **Täglicher Auftrag für KB- und Suchmetriken** : Täglicher skriptbasierter, geplanter Auftrag, der um 02:00 Uhr ausgeführt wird (kann für den geplanten Auftrag geändert werden). Die Aufgabe ruft die Skripteinbindung auf.
- **KB-Zusammenfassung**: PA-Auftrag, der Indikatorquellen ausführt.

Korrekturskripts

Erste Ausführung von KB- und Suchmetriken: Alternative zur geplanten Aufgabe, zur Ausführung bei Bedarf. Ruft die Skripteinbindung **KBSearchMetricsUtils** auf.

PA-Indikatoren

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

- KB ANGEZEIGT ALS GR
- KB-ANSICHTEN

Liste aller mit Wissen und Suchmetriken installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Wissen und Suchmetriken installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Find components installed with an application beschriebenen Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist für Erstellermetriken

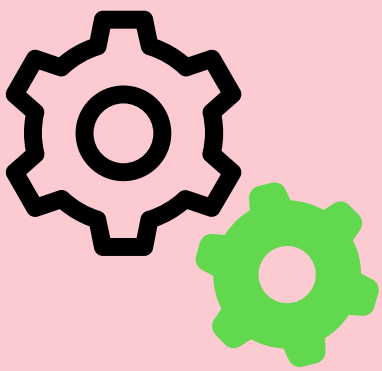
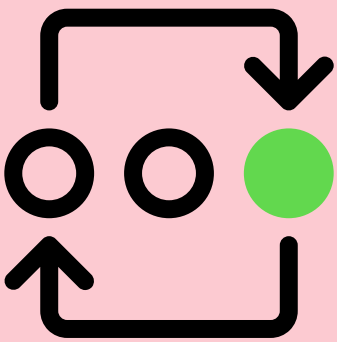
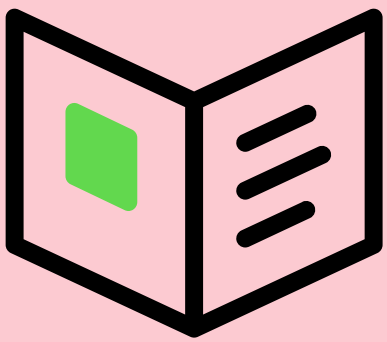
Die **Erstellermetriken für das Now Assist** -Dashboard sind anwenderdefinierte Dashboards, die die Nutzung von Now Assist für Ersteller-SKU erfassen. Das Dashboard erfasst die Fähigkeiten von Code-Unterstützung, Flow-Empfehlungen und Flow-Generierung.

Die Tabelle und das Dashboard werden jedes Mal automatisch aktualisiert, wenn ein Aufruf Now Assist für Creator über asynchrone Business-Regeln in der eingeschränkten Tabelle [sys_generative_ai_log] ausgeführt wird.

Die folgenden Nutzungsmetriken werden in diesem Dashboard erfasst:

- Feedback
- Code generiert
- Flow generiert
- Nutzungsstandort (d. h. Tabellen)
- Anwender wird aufgerufen
- Anzahl der an das LLM getätigten Anrufe

Erste Schritte

Installieren	Verwenden	Referenz
		

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

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist für Erstellermetriken in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

Now Assist wird für Erstellermetriken installiert

Die Anwendung Now Assist für Creator Metrics steht im ServiceNow Store als Innovation Lab-Release zum Download bereit. Ein Link von ServiceNow wird an Kunden gesendet, die für die Anwendung genehmigt haben. Wenn die Genehmigung erteilt wird, können Kunden die Anwendung von der Instanz-Plugin-Seite herunterladen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwenden von Now Assist für Erstellermetriken

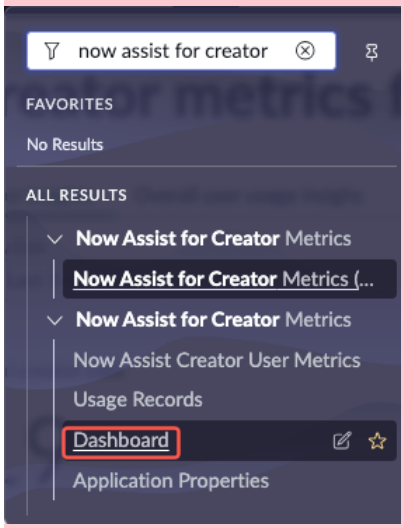
Die **Erstellermetriken für das Now Assist-** Dashboard bieten erweiterte Aufgliederungen der Now Assist für Erstellerkompetenzen und die Möglichkeit, nach einem Datumsbereich zu filtern.

Auf das Dashboard zugreifen und es verwenden

Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zum Filternavigator, suchen Sie nach **Now Assist für Erstellermetriken**, und wählen Sie **Dashboard**aus.

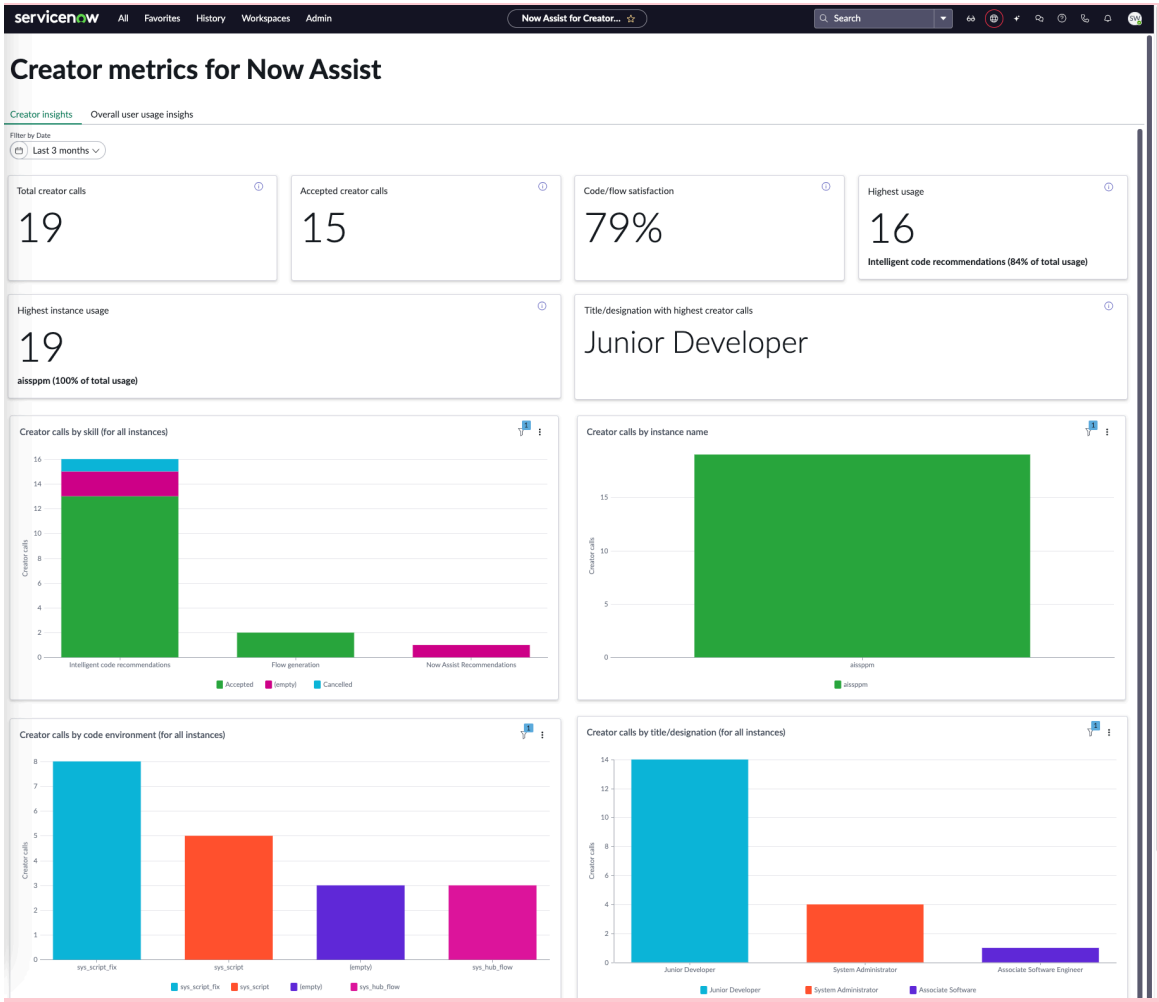
Erforderliche Rollen:

- now_assist_creator_user_metrics_user
- Creator_metrics_user



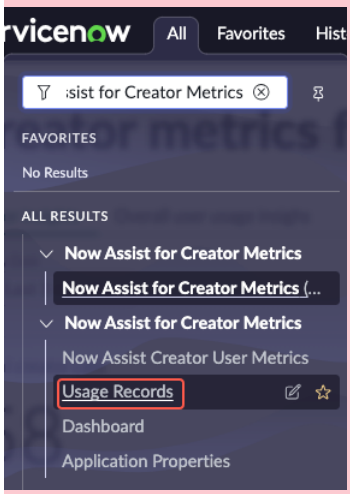
Automatische Übersetzung

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



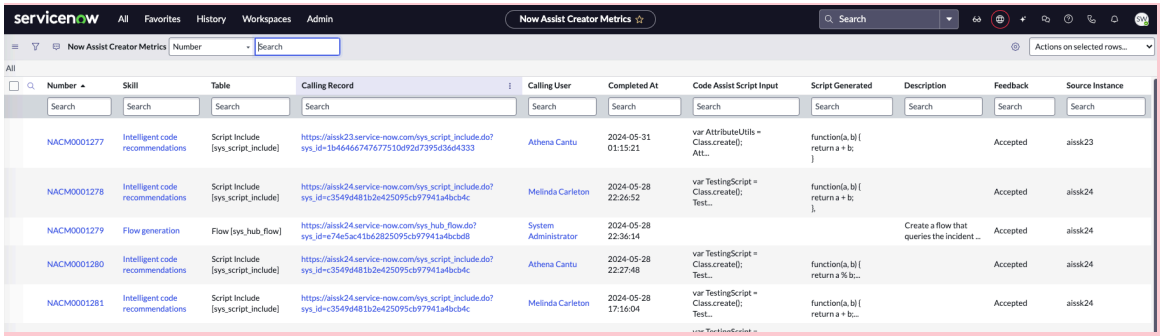
Exportieren Sie Dashboard-Daten

Wenn Sie die Daten exportieren möchten, navigieren Sie zu **Now Assist für Erstellermetriken** > **Nutzungsdatensätze** um die Listenansicht der gesammelten Metrik anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Bei Datensätzen, bei denen der aufrufende Datensatz oder die aufrufende Tabelle leer ist, bedeutet dies, dass ein Datensatz nie gespeichert oder gelöscht wurde.

Wichtig:
Es gibt eine Tabellenbereinigungsaufgabe, die die Nutzungstabelle alle 405 Tage bereinigt. Wenn die Systemleistung durch die Nutzungsdatensätze beeinträchtigt wird, ändern Sie den Bereinigungsauftrag in einem kürzeren Intervall. Um den Datensatz der Tabellenbereinigung anzuzeigen, navigieren Sie zur Tabelle **[sys_auto_flush]**, und suchen Sie nach dem Datensatz „Now Assist-Erstellermetriken“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Stellen Sie eine Verbindung her, und rufen Sie Daten aus einer Remote-Instanz ab

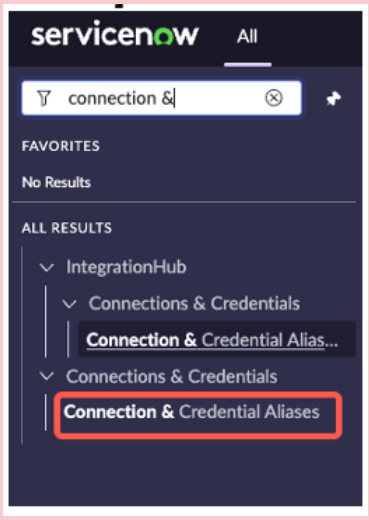
Stellen Sie eine Verbindung zu Remote-Instanzen her, und rufen Sie Now Assist-Daten für Erstellermetriken in eine primäre Instanz ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Die Anwendung **„Now Assist für Creator Metrics“** muss auf allen relevanten Instanzen installiert sein.

Prozedur

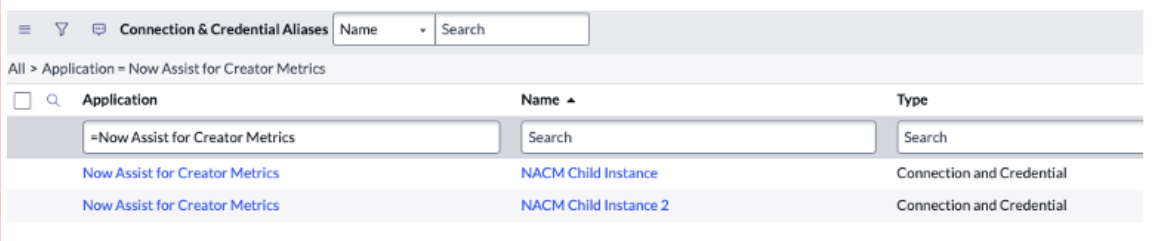
1. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.



2. Wenden Sie die folgende Filterbedingung an: [Anwendung] [ist] [Now Assist für Creator Metrics].

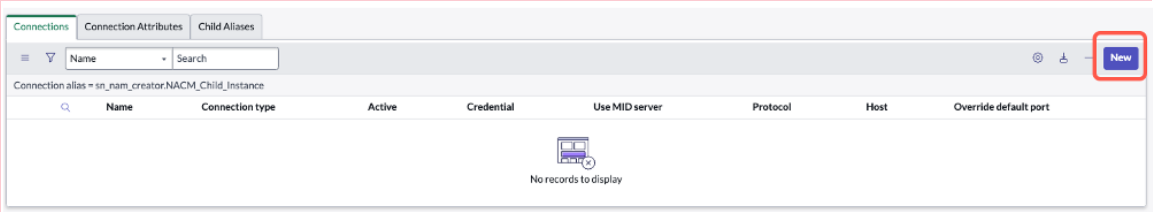
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Im Basissystem werden zwei Aliasdatensätze bereitgestellt.



3. Öffnen Sie den ersten Datensatz, und notieren Sie sich die sys_id.

a. Erstellen Sie einen neuen Datensatz in der zugehörigen Liste **„Verbindungen“**.

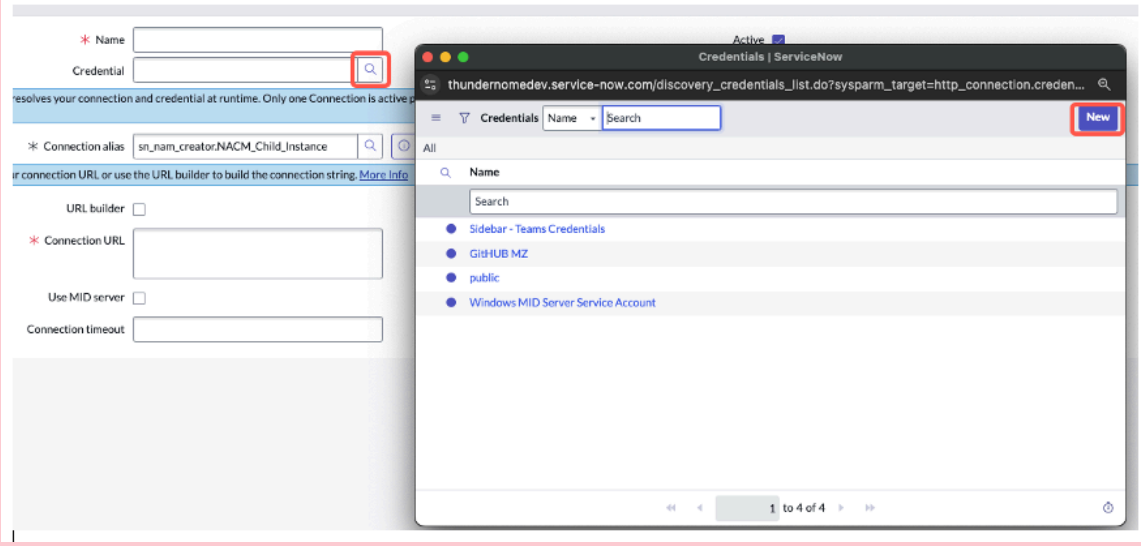


b. Geben Sie einen Namen für den Datensatz ein.

c. Erstellen Sie einen **Anmeldeinformationsdatensatz** mit **Standardauthentifizierung** für die relevante Remote-Instanz.

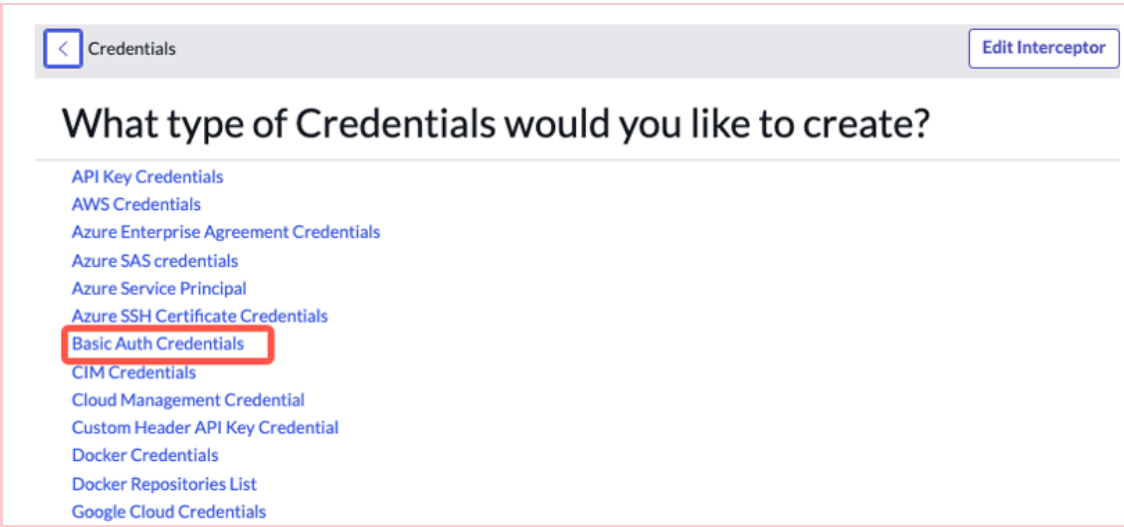
Sie können dies tun, indem Sie das Lupensymbol auswählen und im Popup-Fenster **Neu** auswählen.

Hinweis:
Der angemeldete Benutzer muss Zugriff auf die Tabelle **„Now Assist für Erstellermetriken“** haben.

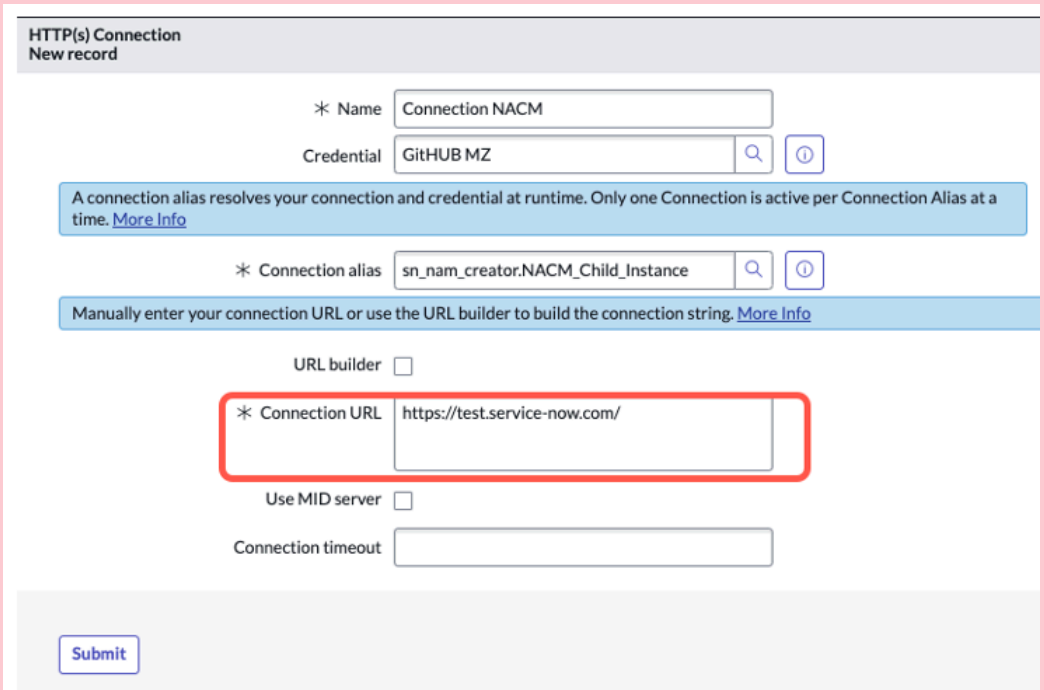


Automatische Übersetzung

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



d. Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die URL Ihrer ServiceNow-Remoteinstanz ein.



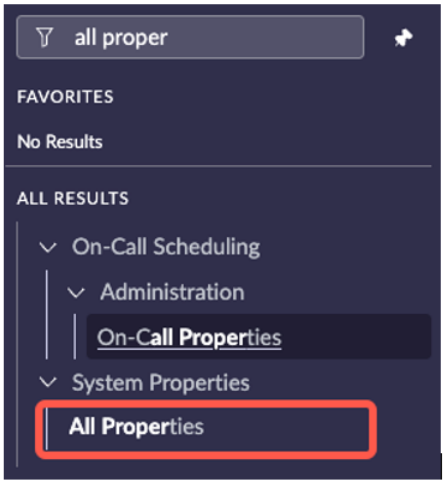
e. Speichern Sie den Datensatz, wenn Sie fertig sind.

4. Wiederholen Sie die gleichen Schritte für den zweiten Anmeldeinformationsdatensatz.

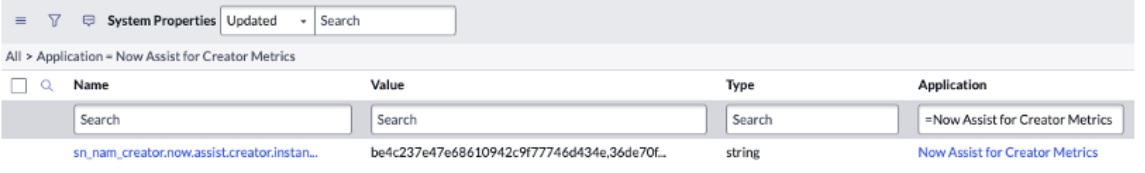
Hinweis:
Wenn Sie mehr als zwei Aliasdatensätze benötigen, müssen Sie weitere Alias- und Verbindungsdatensätze erstellen. Notieren Sie sich die sys_ids dieser Datensätze.

5. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

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



6. Wenden Sie die folgende Filterbedingung an: [Anwendung] [ist] [Now Assist für Creator Metrics].
7. Öffnen Sie den Datensatz für **now.assist.creator.instances.alias**.



Die Standardwerte sind die sys_ids der Aliasdatensätze, die die Verbindungs- und Anmeldeinformationen der relevanten Remote-Instanzen enthalten. Wenn zusätzliche Datensätze für Verbindungs- und Anmeldeinformationen (Alias) erstellt wurden, fügen Sie die sys_ids in eine durch Kommas getrennte Liste ein, und speichern Sie den Datensatz.

Hinweis:
Sie müssen Ihren Bereich ändern, um bearbeiten zu können.

8. Führen Sie das Korrekturskript **„Now Assist für Erstellermetriken – Verlauf“** einen Tag vor der Installation und Konfiguration dieser Anwendung in der Produktionsinstanz auf untergeordneten Instanzen aus.
   Dies ist erforderlich, da die Bedingung in der Aktion **„Now Assist für Creator Instance Connector“** so konfiguriert ist, dass nur die Daten des Vortags abgerufen werden.
9. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
10. Wenden Sie die folgende Filterbedingung an: [Anwendung] [ist] [Now Assist für Creator Metrics].
11. Führen Sie den geplanten integrierten NACM-Abruf aus, um die Verlaufsdatensätze anzuzeigen. Informationen zum Anzeigen des Abrufstatus finden Sie in der NACM-Abrufdatensatztabelle,<sn_nam_creator_nacm_pull_records> .
12. Führen Sie den Flow aus, um die Daten sofort abzurufen.
    Der Workflow wird jede Nacht ausgeführt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Referenz für Erstellermetriken

Referenzinformationen für die Anwendung Now Assist für Erstellermetriken.

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit Now Assist für Erstellermetriken installierte Komponenten

Mit Now Assist für Creator Metrics werden neue Systemkomponenten installiert.

Liste aller mit Now Assist für Erstellermetriken installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Now Assist für Erstellermetriken installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Find components installed with an application beschriebenen Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Abfrage von Now Assist für Erstellermetriken

Die Anwendung Now Assist für Erstellermetriken führt eine Intervallabfrage durch, um langsamen Lesezeiten von Instanzen Rechnung zu tragen.

Die folgenden Eigenschaften können manipuliert werden, um den Abfrage- und Wiederholungszeitraum zu verlängern, wenn Instanzen während des REST-Datenabrufs langsame Lese- und Schreibzeiten aufweisen:

Eigenschaft	Wert	Beschreibung
MAX_THREShold_RETRIES_FOR_ATTACHMENT	3	Maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen, um den Anhang zu überprüfen.
„PERIODIC_INTERVAL_FREQUENCY_FOR_ATT_ABFRAGE“.	60	Periodisches Intervall in Sekunden, nach dem die nächste Abfrage des Anhangs beginnen soll.

[End]

[store-future: BEGIN review]

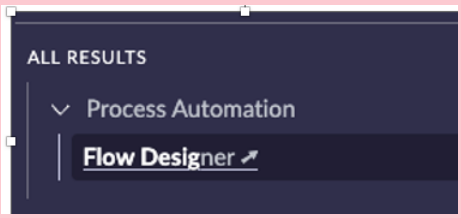
Problemumgehung für bekannte Fehler

Stellt Informationen zu bekannten Fehlern und Problemumgehungen bereit.

Known Error (Version 5.0.0)

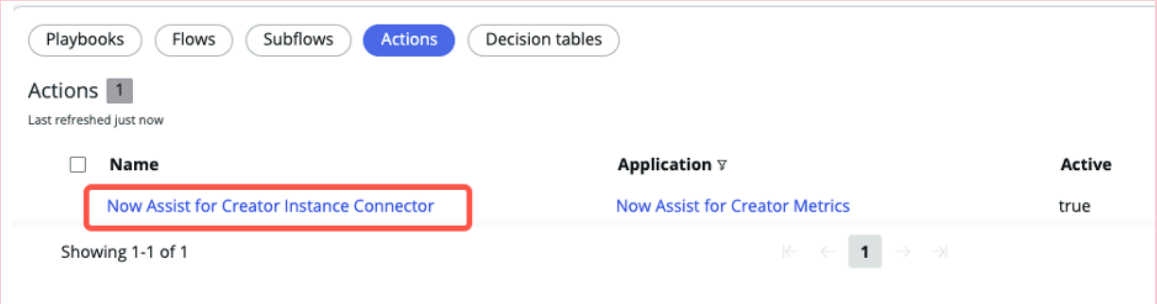
Es gibt einen bekannten Fehler, bei dem der REST API-Aktionsaufruf im Flow Designer jede Nacht alle Datensätze von den Remote-Instanzen aufruft. Um das Problem zu beheben, wenden Sie Folgendes auf die übergeordnete Instanz an:

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.



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

2. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus, und wenden Sie die Filterbedingung [Anwendung] [ist] [Now Assist für Creator-Metriken]an.
3. Öffnen Sie den Datensatz **„Now Assist für Creator Instance Connector“**.

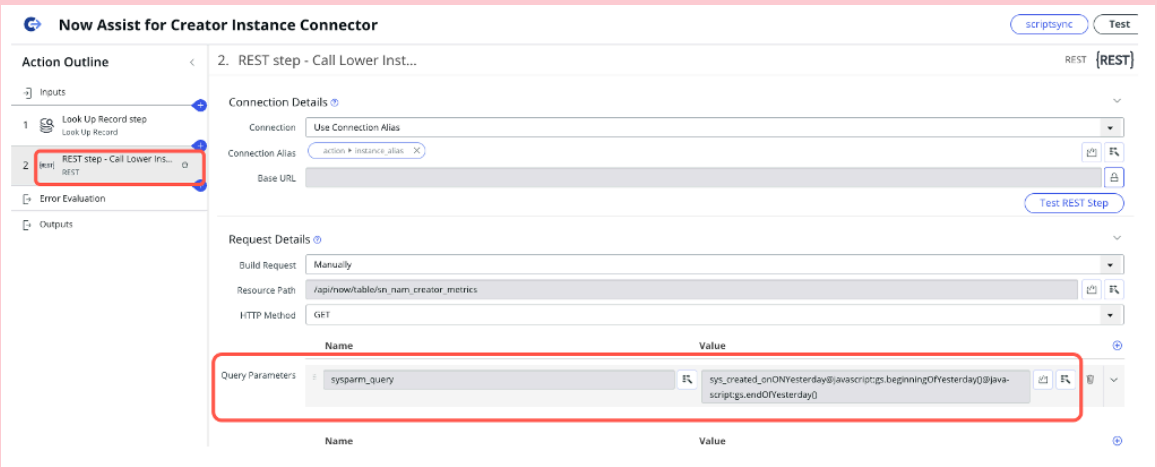


4. Wählen Sie im Bereich „Aktionsgliederung“ **den REST-Schritt „Untergeordnete Instanz aufrufen“** aus.
5. Fügen Sie unter **Abfrageparameter** Folgendes hinzu:

   Name: sysparm_query

   Wert:

```
sys_created_onONYesterday@javascript:gs.beginningOfYesterday()@javascript:gs.endOfYesterday()
```



6. **Veröffentlichen Sie** die Aktion.

[End]

Now Assist-Zusammenfassungseinblicke

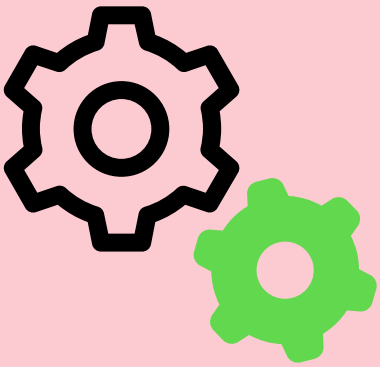
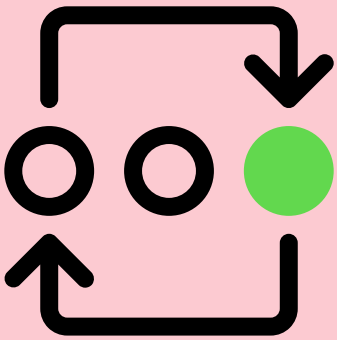
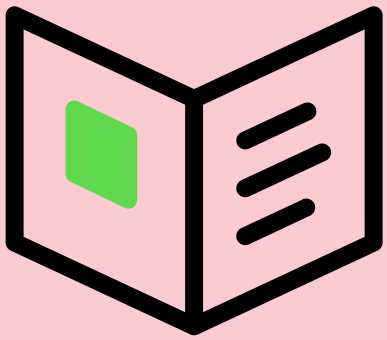
Das Dashboard **„Now Assist-Zusammenfassungseinblicke** “ bietet dem Now Assist-Administrator Anleitungen, wenn er Zusammenfassungsfunktionen aktiviert.

Das Dashboard funktioniert für die folgenden drei Geschäftsbereiche: IT Service Management (ITSM), Customer Service Management (CSM) und HR-Incidents und -Fälle. Sie bietet eine Snapshot-Zusammenfassung aus den primären Aufgabendatensätzen dieses BU hinsichtlich des Datensatzvolumens, für die die Zusammenfassung unterstützt werden kann, sowie die Drilldown-Funktion, die den Administrator beim erstmaligen Setup und Testen dieser Funktionalität unterstützt. Darüber hinaus meldet das Dashboard Anpassungen, die die Zusammenfassung behindern können, sodass der Administrator die

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

bereitgestellten Lösungen anwenden kann, sofern verfügbar, um diese Anpassungen zu umgehen.

Erste Schritte

Installieren	Verwenden	Referenz
		

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Einblicke in die Now Assist-Zusammenfassung im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[store-future: BEGIN review]

Installation von Now Assist-Zusammenfassungseinblicken

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung „Now Assist-Zusammenfassungseinblicke“.

1. Fordert die Installation der App vom ServiceNow Store an .
2. Sobald Ihre Anforderung genehmigt wurde, navigieren Sie zu **Alle** > **Plugins** und suchen Sie nach **Now Assist-Zusammenfassungseinblicken**.
3. Sobald die Anwendung installiert ist, löst sie eine Reihe von Korrekturskripts aus.

> **Wichtig:**
> Sie können die Apps an Wochenenden oder außerhalb der Geschäftszeiten installieren, um die Auswirkungen auf die Leistung der Instanzen zu begrenzen.

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**. Wenden Sie die folgende Filterbedingung an: [Anwendung] [ist] [AISS-Zusammenfassungseinblicke].

Automatische Übersetzung

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

Korrekturskripts für Now Assist-Zusammenfassungseinblicke

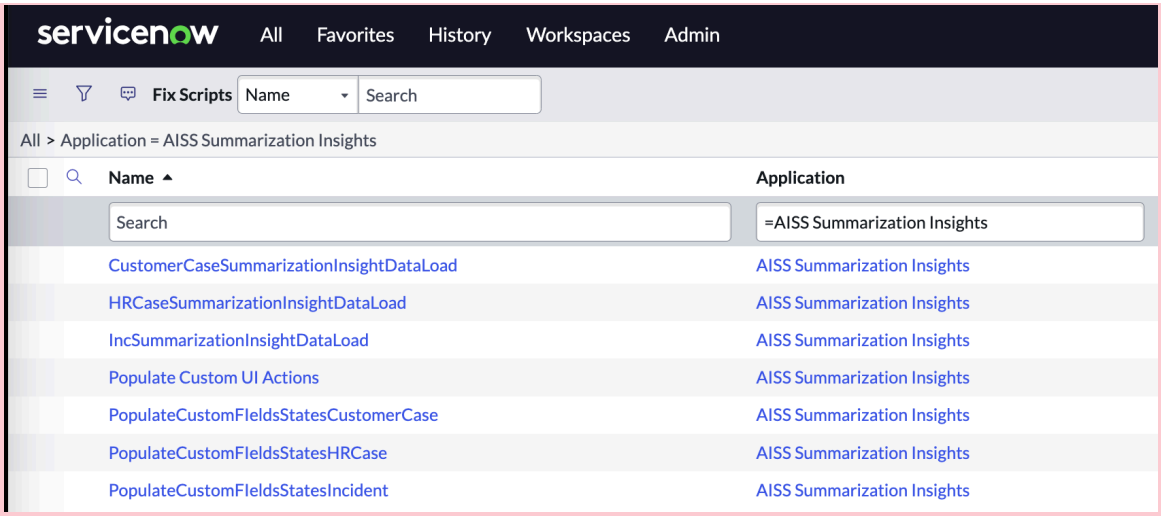
Korrekturskript	Beschreibung
IncSummarizationInsightDataLoad	Füllt die Verlaufsdaten in die Tabelle „Incident-Zusammenfassungseinblicke“ aus<sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights> .
CustomerCaseSummarizationInsightDataLoad	Füllt die Verlaufsdaten in die Tabelle „Zusammenfassungseinblicke für Kundenservicefälle“ aus<sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights> .
HRcaseSummarizationInsightDataLoad	Füllt die Verlaufsdaten in die Tabelle „Einblicke in HR-Fallzusammenfassung“ aus<sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights> .
Füllen Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen aus	Füllt Daten im Zusammenhang mit der Anpassung von UI-Aktionen in die Tabelle „Anwenderdefinierte Status und Felder der Zusammenfassung“ aus<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .
Füllen SieCustomFieldsStatesCustomerCase aus	Füllt anwenderdefinierte Status aus, die der Tabelle „Kundenservicefall“ hinzugefügt wurden, in die Tabelle „Anwenderdefinierte Status und Felder der Zusammenfassung“.<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> Tabelle.
Füllen SieCustomFieldsStatesHRCase aus	Füllt anwenderdefinierte Status, die der Tabelle „Human Resource Core-Fall“ hinzugefügt wurden, in die Tabelle „Anwenderdefinierte Status und Felder der Zusammenfassung“ aus<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .
Füllen SieCustomFieldsStatesIncident aus	Füllt anwenderdefinierte Status aus, die der Incident-Tabelle hinzugefügt wurden, in der Tabelle „Anwenderdefinierte Status und Felder der Zusammenfassung“.<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .

4. Wenn in einer der vorhergehenden Tabellen keine Daten ausgefüllt sind, führen Sie das spezifische Korrekturskript einmal erneut aus. Führen Sie jedes der Korrekturskripts einzeln aus.

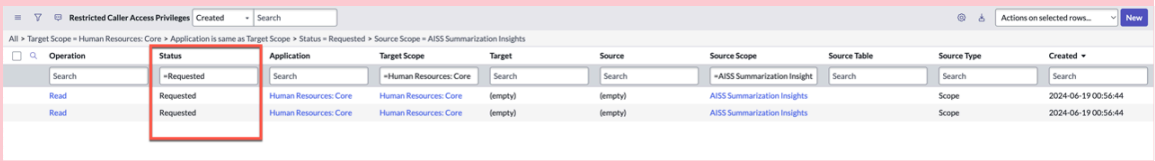
Hinweis:
Sie sollten diese Korrekturskripts möglichst nur an Wochenenden ausführen, da dies zu Leistungsproblemen basierend auf den Daten in der Instanz führen kann.

Automatische Übersetzung

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



- Um den Status der Skripts zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Aktive Transaktionen (alle Knoten)**.
- Sie müssen das Korrekturskript **HRcaseSummarizationInsightDataLoad** aufgrund von Berechtigungen für bereichsübergreifende Anwendungen manuell ausführen.
- Wenn beim Ausführen des Korrekturskripts **HRcaseSummarizationInsightDataLoad** ein Fehler auftritt, rufen Sie die URL auf<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="** and change the status from Requested to Allowed. Führen Sie danach das Korrekturskript erneut aus.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwenden von Now Assist-Zusammenfassungseinblicken

Greifen Sie auf das Dashboard „Now Assist-Zusammenfassungseinblicke“ zu, und verwenden Sie es, um sich beim Aktivieren von Zusammenfassungsfunktionen leiten zu lassen.

Bevor Sie beginnen

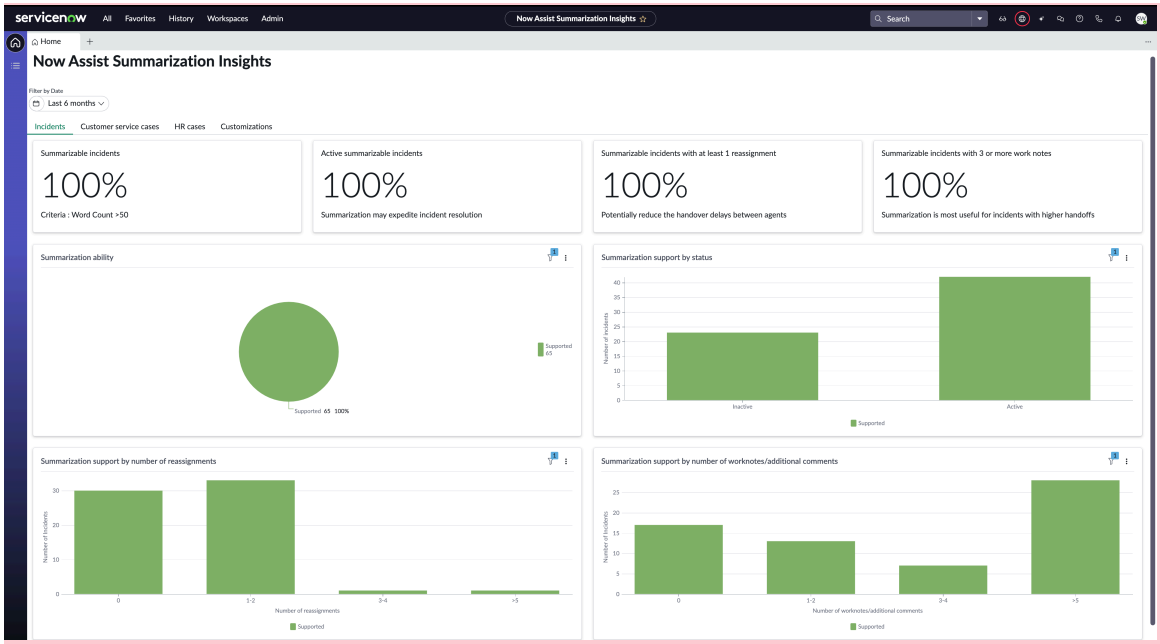
Erforderliche Rolle: aiss_summarization_insights_user

Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Now Assist-Zusammenfassungseinblicke** und wählen Sie die Kachel aus, um das Dashboard zu öffnen.

Hinweis:
Für Instanzen unter **UI16**können Sie /now/platform-analytics-workspace/dashboards/params/edit/false/sys-id/9c11626791404210a6d817be179004df an die Instanz-URL nach .com anhängen.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Das Dashboard zeigt Inhalte nur an, wenn in den Widgets Daten vorhanden sind, die angezeigt werden müssen. Wenn beispielsweise festgestellt wird, dass die Instanz keine Anpassungen aufweist, werden die Widgets zur Anpassung nicht angezeigt. Dasselbe gilt für die Geschäftsbereich-spezifischen Registerkarten (ITSM/CSM/HR), die nur anzeigen, wenn der spezifische Geschäftsbereich in der Instanz verwendet wird.

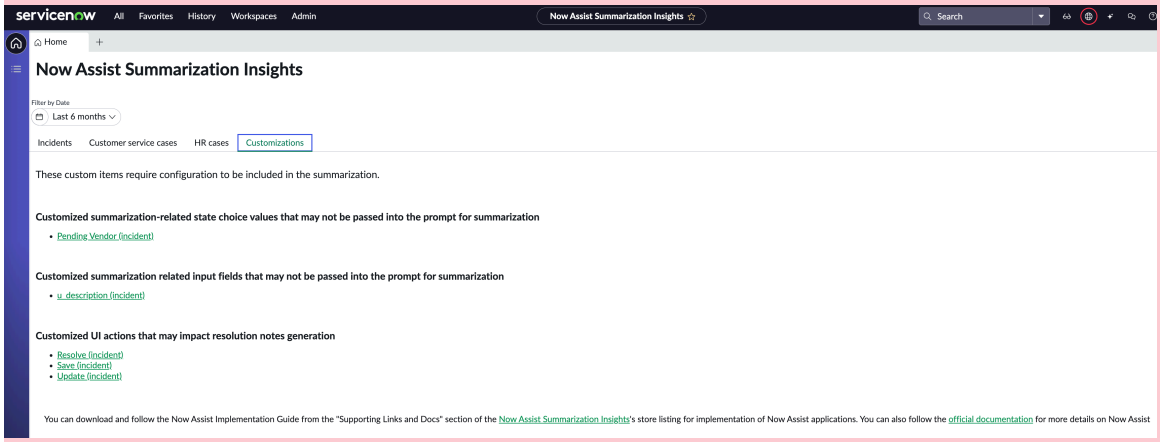
- Die drei Registerkarten erfassen verschiedene Einblicke über die Zusammenfassungsfunktion für Incidents, Kundenservicefälle und HR-Fälle und darüber, wie gut sie innerhalb der Instanz für die Now Assist-Zusammenfassungsfähigkeit verwendet werden kann.
- Das Dashboard zeigt ähnliche Inhalte für alle BUs (ITSM, CSM und HR) an und bezieht die Daten aus den zugehörigen Tabellen.
- Die Anzahlen der Zusammenfassungsunterstützung geben einen Einblick in die unterstützten Datensätze und können beim Testen von Zusammenfassungsfunktionen bei der Erstkonfiguration und beim Testen der Now Assist-Zusammenfassung hilfreich sein.
- Die Widgets „Zusammenfassungsunterstützung nach Anzahl der Neuzuweisungen“ und „Zusammenfassungsunterstützung nach Anzahl der Arbeitsnotizen/ zusätzlichen Kommentare“ bieten Einblicke in lange Datensätze und helfen so, die Zusammenfassungsfunktionen besser zu bewerten.
- Standardmäßig werden nach der Installation nur die Daten der letzten 7 Tage geladen.

  Sie können diesen Filter ändern, indem Sie zu **sn_aiss_sum_insight.summarization_insights.fix_script_filter** navigieren und den Filter ändern. Nachdem Sie den Filter geändert haben, müssen Sie die Korrekturskripts **HRcaseSummarizationInsightDataLoad**, **CustomerCaseSummarizationInsightDataLoad**und **IncSummarizationInsightDataLoad** ausführen, um die Verlaufsdaten zu laden.

Hinweis:
Sie sollten diese Korrekturskripts vorzugsweise an Wochenenden ausführen. Außerdem ist es wichtig, den Filter mit Bedacht auszuwählen. Je länger der Filter angewendet wird, desto länger wird das Korrekturskript ausgeführt.

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

Auf der Registerkarte **Anpassungen** werden relevante Anpassungen in der Instanz angezeigt, die sich auf die Zusammenfassung auswirken könnten, falls sie vorhanden sind. Sie können die Anpassungen beheben, indem Sie die offizielle Dokumentation oder den Now Assist-Implementierungsleitfaden für die Now Assist-Zusammenfassungsfunktion befolgen.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Referenz für Now Assist-Zusammenfassungseinblicke

Referenzinformationen für die Anwendung „Now Assist-Zusammenfassungseinblicke“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit Knowledge- und Suchmetriken installierte Komponenten

Mit der Anwendung „Wissen und Suchmetriken“ werden neue Systemkomponenten installiert.

Mit Now Assist-Zusammenfassungseinblicken installierte Tabellen

- Einblicke in die Incident-Zusammenfassung<sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights>
- Einblicke in die Zusammenfassung von Kundenservicefällen<sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights>
- HR-Fallzusammenfassung – Einblicke<sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights>
- Anwenderdefinierte Status und Felder der Zusammenfassung<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_fields>

Rollen, die für den Zugriff auf Now Assist-Zusammenfassungseinblicke erforderlich sind

aiss_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.aiss_summarization_insights_user> : Dies ist die übergeordnete Rolle für alle mit der Anwendung installierten Rollen.

Weitere Rollen sind:

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

- incident_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.incident_summarization_insights_user> : Diese Rolle ist für den Zugriff auf die Tabelle „Incident-Zusammenfassungseinblicke“ erforderlich.
- hr_case_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.hr_case_summarization_insights_user> : Diese Rolle ist für den Zugriff auf die Anwendung „Einblicke in die HR-Fallzusammenfassung“ erforderlich.
- Customer_service_case_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.customer_service_case_summa Diese Rolle ist für den Zugriff auf die Anwendung „Customer Service Case Summarization Insights“ erforderlich.
- „summarization_custom_states_and_fields_user“

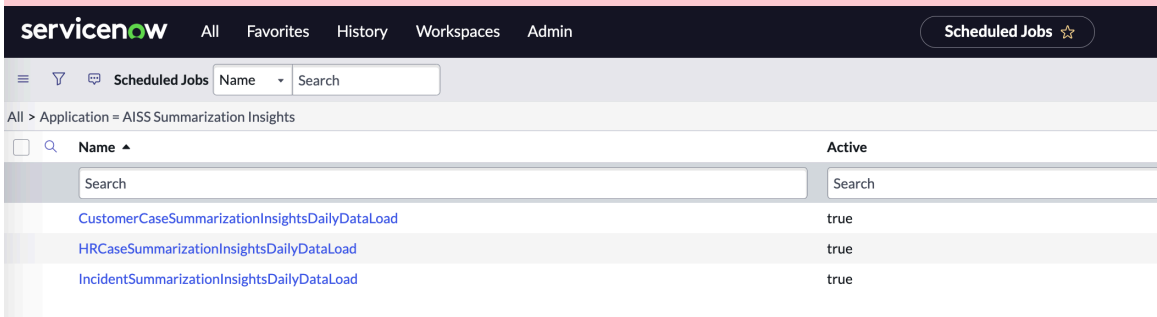
Geplante Aufgaben, die als Teil des Dashboards „Now Assist-Zusammenfassungseinblicke“ installiert werden

Das Dashboard „Now Assist-Zusammenfassung Einblicke“ enthält drei geplante Aufgaben, um die Daten in den Tabellen des Einblicks täglich zu erhöhen.

- **IncidentSummarizationInsightsDailyDataLoad**
- **CustomerCaseSummarizationInsightsDailyDataLoad**
- **HRcaseSummarizationInsightsDailyDataLoad**

Diese Aufträge sind aktiv und werden täglich als Teil der vom Update Set übernommenen Updates ausgeführt. Sie erfassen täglich historische Incident-Daten, anwenderdefinierte Felder und Statusinformationen. Sie können die Häufigkeit bei Bedarf anpassen.

Die geplanten Aufgaben können angezeigt werden, indem Sie zu navigieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** (sysauto.list). Unter der Anwendung **„AISS-Zusammenfassungseinblicke“** befinden sich drei Aufgaben.



Liste aller mit Wissen und Suchmetriken installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Wissen und Suchmetriken installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Find components installed with an application beschriebenen Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

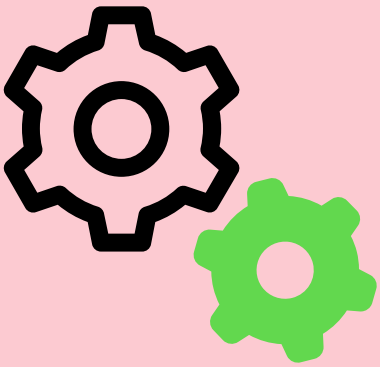
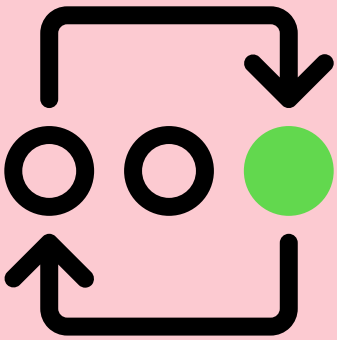
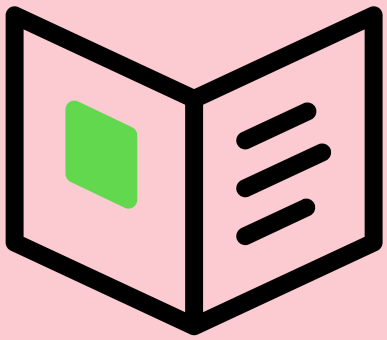
Now Assist Nutzungstracker

Das Now Assist Usage Tracker-Dashboard zeigt die Nutzung und Leistung Now Assist von detailliert an, indem es die Kompetenznutzung von Now Assist nach Funktionen,

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

Geschäftsbereichen (z. B. ITSM, CSM, HR), Abteilung, Standort, Zuweisungsgruppen usw. des Anwenders aufschlüsselt .

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
		

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist Nutzungstracker im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

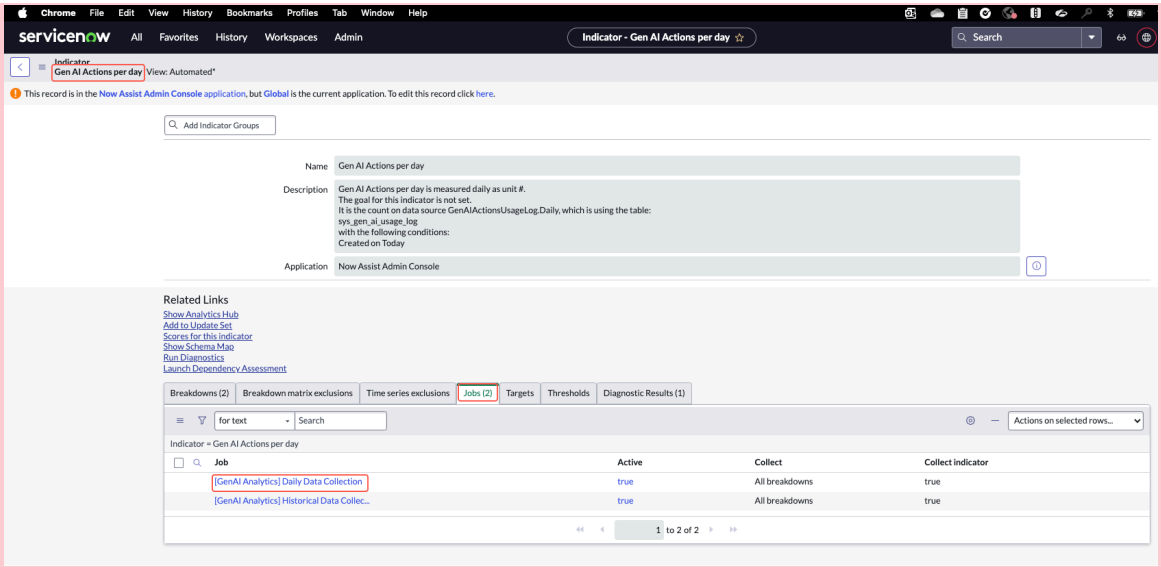
Now Assist Usage Tracker konfigurieren

Nach der Installation der Anwendung werden alle Korrekturskripts automatisch ausgeführt. Um die Daten direkt nach der Installation anzuzeigen, führen Sie das geplante Skript **„By GenAI BU_scoped"**aus. Andernfalls sind die Daten am nächsten Tag sichtbar.

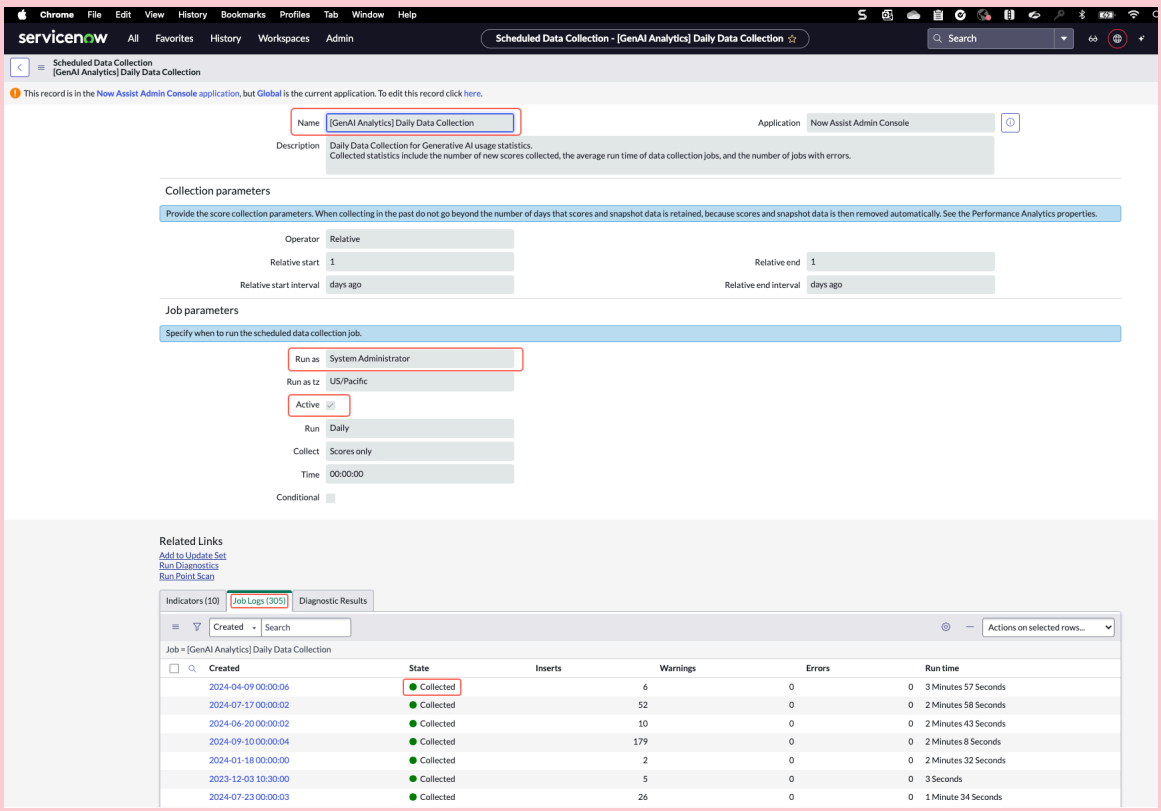
Wenn diese Aufträge nicht ausgeführt wurden, debuggen Sie wie folgt:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts** und führen Sie Folgendes aus:
   - Now Assist-Protokollmetriken – Tabellenladeprogramm
   - Now Assist-Nutzungsmetriken – Tabellenlader
2. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**.
3. Überprüfen Sie, ob die Aufträge für die Indikatoren „Aktionen der generativen KI pro Tag", „Aktionen der generativen KI pro Tag" und „Anzahl der Anwender, die Aktionen der generativen KI pro Tag verwendet haben" ausgeführt wurden.
4. Um dies zu überprüfen, öffnen Sie jeden Indikator, und wählen Sie jeden Auftrag in der zugehörigen Liste **Aufträge** aus.

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



5. Überprüfen Sie für jeden Auftrag unter der zugehörigen Liste **Auftragsprotokolle**, ob der Status **Gesammelt**lautet.



6. Wenn der Status nicht erfasst wird, stellen Sie sicher, dass die Aufträge aktiv sind und **„Ausführen als“** auf den richtigen Benutzer festgelegt ist.

   Sie können dies auch überprüfen, indem Sie jeden Auftrag in öffnen **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Now Assist Usage Tracker verwenden

Verwenden Sie das Now Assist Usage Tracker-Dashboard für die Nutzung und Leistung Now Assist von .

Erforderliche Rolle: UsageTracker<sn_aiss_na_tracker.UsageTracker>

Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Now Assist-Nutzungstracker**.

Das **Now Assist-Nutzungstracker** -Dashboard enthält zwei Registerkarten:

Automatische Übersetzung

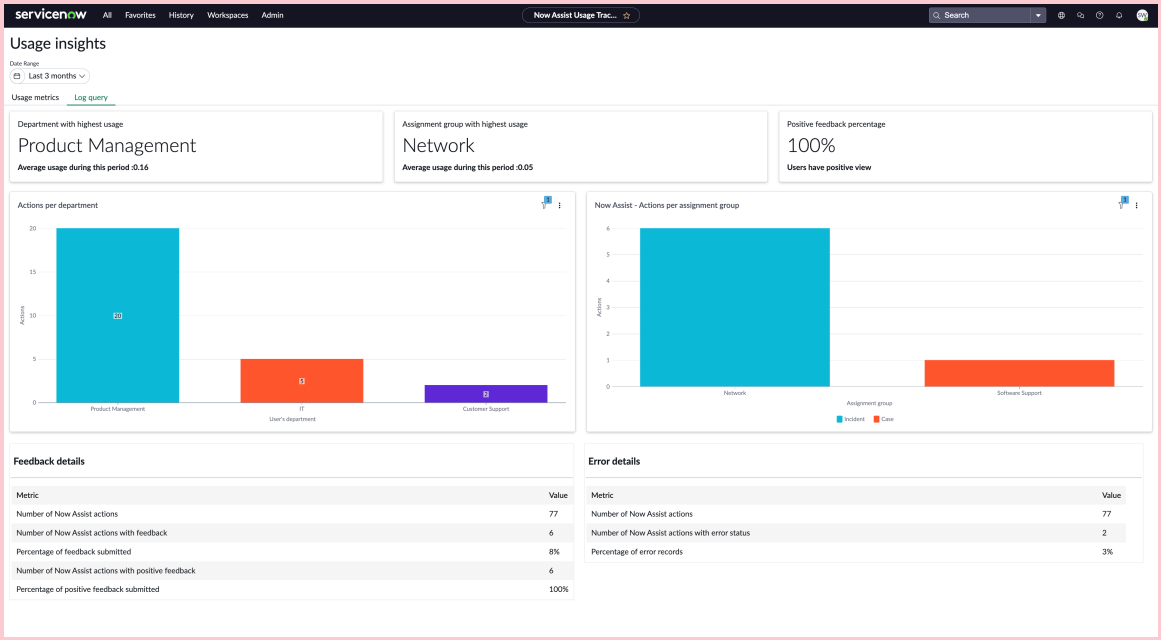
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- **Nutzungsmetriken**: Diese Registerkarte enthält verschiedene Widgets im Zusammenhang mit Nutzungseinblicken.

Automatische Übersetzung

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

- **Protokollabfrage**: Diese Registerkarte enthält verschiedene Widgets im Zusammenhang mit Now Assist-Protokolldaten zu Aktionen je nach Abteilung und Geschäftsbereich, in denen Now Assist aktiviert ist.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Nutzungs-Tracker-Referenz

Referenzinformationen für die Anwendung Now Assist Usage Tracker.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit Knowledge- und Suchmetriken installierte Komponenten

Mit der Anwendung „Wissen und Suchmetriken“ werden neue Systemkomponenten installiert.

Mit der Anwendung installierte Tabellen

- Sicherung der Now Assist-Protokollmetriken<sn_aiss_na_tracker_now_assist_log_metrics>
- Sicherung des Now Assist-Nutzungsprotokolls<sn_aiss_na_tracker_now_assist_usage_log_backup>

Rollen hinzugefügt

- UsageTracker<sn_aiss_na_tracker.UsageTracker>
- 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>

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

Korrekturskripts hinzugefügt

- **Now Assist-Protokollmetriken – Tabellenladeprogramm**: Lädt die Daten in die Now Assist-Protokollmetriken-Sicherungstabelle.
- **Now Assist-Nutzungsmetriktabellen-Ladeprogramm**: Lädt die Daten in die Tabelle „Now Assist-Nutzungsprotokollsicherung“.

Geplante Skriptausführungen hinzugefügt

Nach GenAI BU_scoped

Indikatoren hinzugefügt

Name	Indikatortyp	Zugehörige Aufträge
GenAI-Aktionen pro Tag_scoped	Automatisiert	• [PA Analytics] Tägliche Datensammlung_Plugin • [PA Analytics] Sammlung historischer Daten_Plugin
Durchschnittliche Aktionen pro Anwender im Zeitverlauf	Formel	N/V

Andere Indikatoren, die für diese Anwendung verwendet werden

Name	Indikatortyp	Zugehörige Aufträge	Anwendung
Aktionen der generativen KI pro Tag	Automatisiert	• [GenAI Analytics] Tägliche Datensammlung • [GenAI Analytics] Verlaufsdatensammlung	Now Assist-Administratorkonsole
Anzahl der Anwender, die GenAI-Aktionen verwendet haben, pro Tag	Automatisiert	• [GenAI Analytics] Verlaufsdatensammlung • [GenAI Analytics] Tägliche Datensammlung	Now Assist-Administratorkonsole

Liste aller mit Wissen und Suchmetriken installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Wissen und Suchmetriken installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Find components installed with an application beschriebenen Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Now Assist Wertmetriken

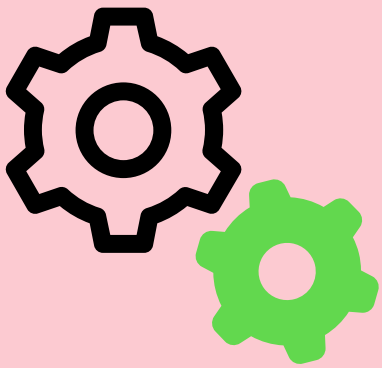
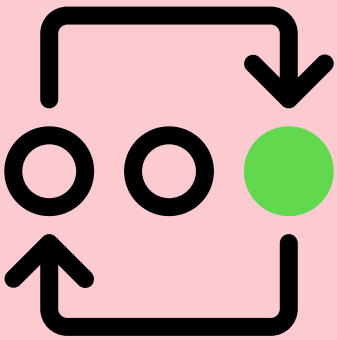
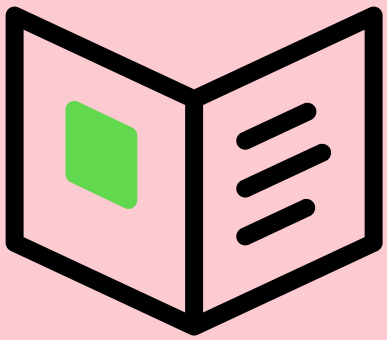
Die Anwendung **Now Assist Value Metrics** (NAVM) wurde entwickelt, um die Effektivität und den Wert von Now Assist in Now Platform zu bewerten.

NAVM erfasst einzelne Generierungen und führt eine Verlaufssuche in den aufrufenden Datensätzen durch. Datenpunkte und Zeitstempel aus den aufrufenden Datensätzen werden erfasst und verwendet, um Berechnungen und Näherungen für die Zeitersparnis eines Service Desk-Mitarbeiters mithilfe von Now Assist durchzuführen.

Die folgenden Nutzungsmetriken werden in diesem Dashboard erfasst:

- Zusammenfassungen hauptsächlich oder vollständig beibehalten
- Geschätzte Schreibzeitersparnis in Stunden
- Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die Now Assist-Kompetenzen verwendet haben
- Generierungsanzahl nach Zusammenfassungsnutzen
- Potenzielle Zeitersparnisse (Zusammenfassungen, die nur gelesen wurden)
- Geschätzte Zeitersparnisse (nur für veröffentlichte Zusammenfassungen)
- Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis nach eindeutigem Agent
- Durchschnittliche potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche geschätzte Schreibzeit, die durch einen eindeutigen Agent eingespart wird
- Durchschnittliche geschätzte Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident

Erste Schritte

Installieren	Verwenden	Referenz
		

Automatische Übersetzung

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

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist-Wertmetriken im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]
[store-future: BEGIN review]

Now Assist für Wertmetriken installieren

Die Anwendung Now Assist für Wertmetriken steht im ServiceNow Store als Innovation Lab-Release zum Download bereit. Ein Link von ServiceNow wird an Kunden gesendet, die für die Anwendung genehmigt haben. Wenn die Genehmigung erteilt wird, können Kunden die Anwendung von der Instanz-Plugin-Seite herunterladen.

Die Daten im Dashboard sind einen Tag nach der Installation des Dashboards verfügbar. Wenn die Daten sofort verfügbar sein sollen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie in der Liste „Geplante Aufgaben“ nach **NAVM-Sammlung – Täglicher Auftrag**.
3. Stellen Sie sicher, dass die **Option NAVM Collection – Täglicher Auftrag** auf **Aktiv**festgelegt ist.
4. Geplante Aufgabe **„NAVM-Sammlung – Tägliche Aufgabe** “ ausführen.

Die Aufgabe wird täglich ausgeführt. Datensätze, die älter als 24 Stunden sind, werden verarbeitet und im Dashboard angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist wird für Wertmetriken verwendet

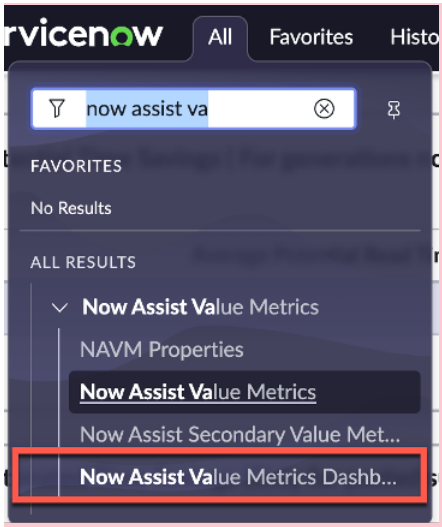
Die Anwendung **Now Assist Value Metrics** (NAVM) wurde entwickelt, um die Effektivität und den Wert von Now Assist in der ServiceNow Platform zu bewerten.

Erforderliche Rolle: now.assist.value_metrics

Auf das Dashboard zugreifen und es verwenden

Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Now Assist-Wertmetriken** > **Now Assist-Wertmetriken-Dashboard**.

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

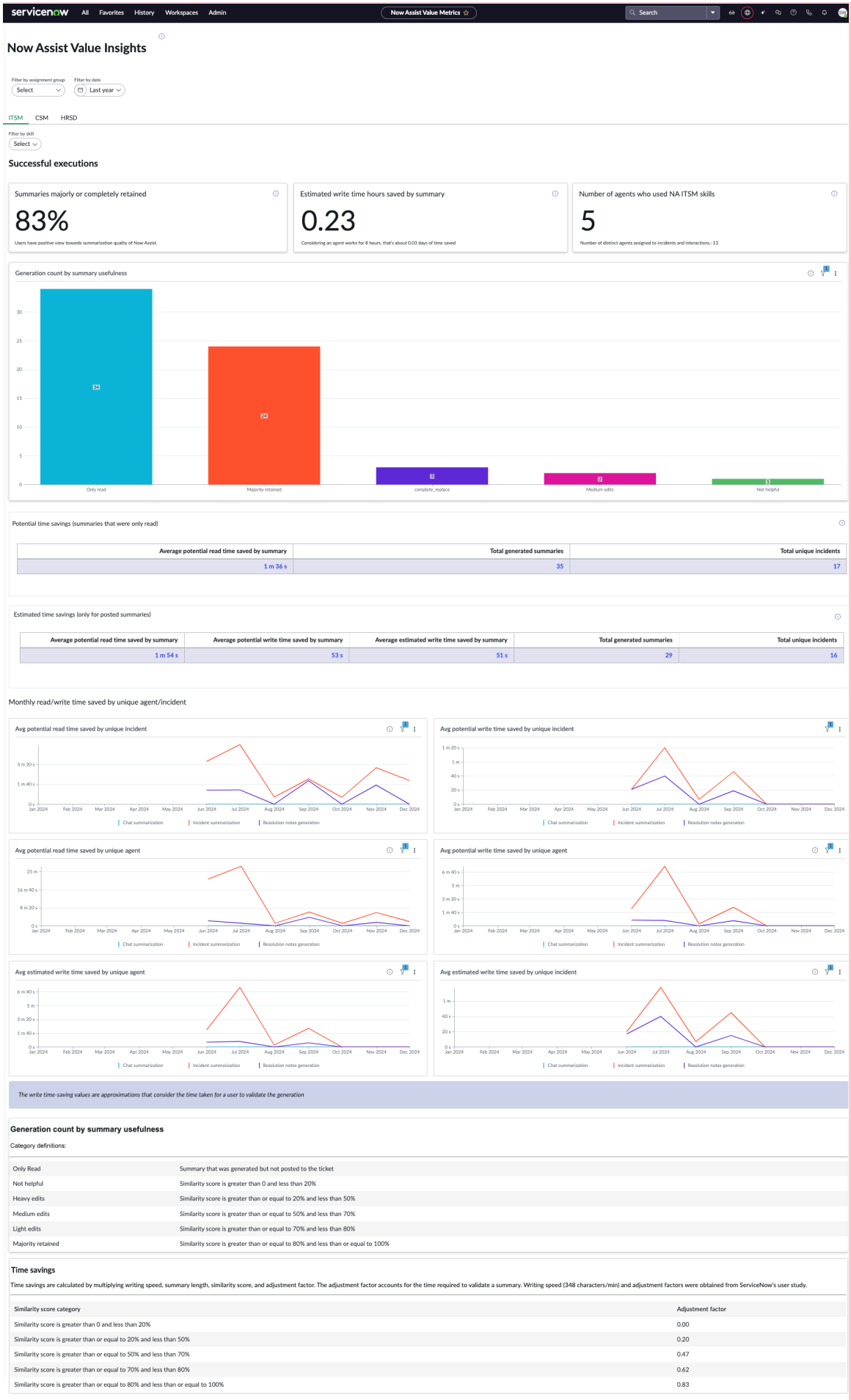


Die folgenden Nutzungsmetriken werden in diesem Dashboard erfasst:

- Zusammenfassungen hauptsächlich oder vollständig beibehalten
- Geschätzte Schreibzeitersparnis in Stunden
- Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die Now Assist-Kompetenzen verwendet haben
- Generierungsanzahl nach Zusammenfassungsnutzen
- Potenzielle Zeitersparnisse (Zusammenfassungen, die nur gelesen wurden)
- Geschätzte Zeitersparnisse (nur für veröffentlichte Zusammenfassungen)
- Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis nach eindeutigem Agent
- Durchschnittliche potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident
- Durchschnittliche geschätzte Schreibzeit, die durch einen eindeutigen Agent eingespart wird
- Durchschnittliche geschätzte Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident

Now Assist Value Insights ist ein interaktives Dashboard. Wählen Sie die einzelnen Widgets für die Liste der Datensätze aus.

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



Automatische Übersetzung

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

Das Now Assist-Wertmetriken-Dashboard ist in drei Registerkarten unterteilt: ITSM, CSM und HRSD. Jede Registerkarte enthält die folgenden Widgets:

Widgets	Beschreibung
Zusammenfassungen hauptsächlich oder vollständig beibehalten	Zusammenfassungen, bei denen die Ähnlichkeitspunktzahl größer oder gleich 80 % ist. Die Aufbewahrung wird durch die Ähnlichkeitspunktzahl zwischen generierten und veröffentlichten Zusammenfassungen definiert.
Geschätzte Schreibzeitersparnis in Stunden	Durchschnittliche potenzielle Zeitersparnis beim Schreiben multipliziert mit der Gesamtzahl der eindeutigen Datensätze.
Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die NA ITSM/HRSD/ CSM-Kompetenzen verwendet haben	**Service Desk-Mitarbeiter, die Now Assist für ITSM-/HRSD-/ CSM-Kompetenzen verwenden** Service Desk-Mitarbeiter, die Now Assist für ITSM-Kompetenzen verwenden, z. B. Incident-Zusammenfassung, Generierung von Lösungshinweisen und Chat-Zusammenfassung. **Anzahl der verschiedenen Service Desk-Mitarbeiter, die Incidents/HR-Fälle/Kundenservicefälle und Interaktionen zugewiesen sind** Anzahl der verschiedenen Service Desk-Mitarbeiter, die Incidents/Stundenfällen/Kundenservicefällen und Interaktionen zugewiesen sind.
Generierungsanzahl nach Zusammenfassungsnutzen	Berücksichtigt jede Generierung Die Eindeutigkeit pro aufrufendem Datensatz wird nicht berücksichtigt.
Potenzielle Zeitersparnisse (Zusammenfassungen, die nur gelesen wurden)	Zeigt potenzielle Durchschnittswerte der Generierungsdatensätze an, bei denen keine Ähnlichkeitspunktzahl aufgezeichnet wurde. Punktzahlen werden möglicherweise nicht aufgezeichnet, da den Anwendern die Zusammenfassung nicht gefallen hat oder der Anwender nicht beabsichtigt hatte, die Zusammenfassung zu veröffentlichen. **Potenzielle Lesezeitersparnis**: Potenzielle Zeit, die der Anwender eingespart hat, wenn er die Eingabefelder für Datensätze vollständig gelesen hat. Berechnet als (Anzahl der Datensätze – Anzahl der generierten Wörter)/ Durchschnittliche Leserate des Service Desk-Mitarbeiters. **Hinweis:** Die durchschnittliche Leserate des Agent wird durch eine Systemeigenschaft namens **nam.average.word.per.min.read**gesteuert. Der Standardwert ist auf 225 Wörter pro Minute festgelegt.

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

Widgets	Beschreibung
	Gesamtzahl eindeutiger Datensätze: Die Gesamtzahl der eindeutigen Datensätze, die Now Assist aufgerufen haben. **Generierte Zusammenfassungen insgesamt**: Die Gesamtzahl der Generierungsaufrufe aus Datensätzen, die Now Assist aufgerufen haben. Ein Datensatz kann mehrere Generierungsaufrufe hervorrufen.
Geschätzte Zeitersparnisse (nur für veröffentlichte Zusammenfassungen)	Die Tabelle zeigt Durchschnittswerte der Generierungsdatensätze an, für die eine Ähnlichkeitspunktzahl aufgezeichnet wurde. Das heißt, die Zusammenfassung wurde in der Arbeitsnotiz veröffentlicht und weist eine Punktzahl auf, die größer oder gleich den Abnahmekriterien für die Untergrenze ist, die in der Systemeigenschaft **nam.acceptance.score.lowerbound**angegeben sind. **Ähnlichkeitspunktzahl**: Ist die Ähnlichkeit zwischen der generierten und der bearbeiteten Zusammenfassung in Prozent. Die Formel basiert auf der Levenshtein-Distanz. **Potenzielle Schreibzeitersparnis**: Die potenzielle Zeit, die der Anwender beim Schreiben der generierten Zusammenfassung eingespart hat. Berechnet als (Zeichen in der generierten Zusammenfassung)/Durchschnittliche Schreibrate des Service Desk-Mitarbeiters. **Hinweis:** Die durchschnittliche Schreibrate des Agent wird von der Systemeigenschaft **nam.average.char.per.min.write**gesteuert. Der Standardwert ist auf 348 Zeichen pro Minute festgelegt. **Geschätzte Schreibzeitersparnis**: Die geschätzte Schreibzeit, die der Anwender gespeichert hat, wenn eine Zusammenfassung für das Ticket veröffentlicht wurde. Die geschätzte Zeitersparnis beim Schreiben ist das Produkt aus potenzieller Zeitersparnis beim Schreiben, Ähnlichkeitspunktzahl und Validierungsgewichtung (abgeleitet aus Benutzerstudie). Um die Zeit zu berücksichtigen, die für die Validierung einer Now Assist-Generierung aufgewendet wurde, wurde eine Variable namens Validierungsgewichtung eingeführt. Die Validierungsgewichtung ist ein Koeffizient, der mit der potenziellen Schreibzeitersparnis multipliziert wird, um eine Approbation der tatsächlichen Zeitersparnis darzustellen. Die Koeffizientenwerte wurden aus einer internen Anwenderstudie abgeleitet.
Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis durch eindeutigen Incident	Durchschnittliche potenzielle Zeitersparnis beim Lesen durch eindeutigen Incident für jeden Monat.

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

Widgets	Beschreibung
Durchschnittliche potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Incident	Durchschnittliche potenzielle Zeitersparnis beim Schreiben durch eindeutigen Incident für jeden Monat.
Durchschnittliche potenzielle Lesezeitersparnis durch eindeutigen Agent	Durchschnittliche potenzielle Lesezeit, die von einem eindeutigen Service Desk-Mitarbeiter für jeden Monat eingespart wird.
Durchschn. potenzielle Schreibzeitersparnis durch eindeutigen Service Desk-Mitarbeiter	Durchschnittliche potenzielle Schreibzeit, die ein eindeutiger Service Desk-Mitarbeiter für jeden Monat eingespart hat.
Durchschn. geschätzte Schreibzeit, die durch eindeutigen Agent eingespart wird	Durchschnittliche geschätzte Schreibzeit, die ein eindeutiger Service Desk-Mitarbeiter für jeden Monat eingespart hat.
Durchschn. geschätzte Schreibzeit, die durch eindeutigen Incident eingespart wird	Durchschnittliche geschätzte Schreibzeit, die durch eindeutigen Incident für jeden Monat eingespart wird.

Hinweis:

- Sie können das Informationssymbol (ⓘ) auswählen, um die Definition für jedes Diagramm anzuzeigen. Verschafft Ihnen einen Überblick darüber, wie die verschiedenen im Dashboard angezeigten Werte berechnet werden.
- Die Ähnlichkeitspunktzahl-Buckets sind statisch und können nicht über die Anwenderoberfläche geändert werden. Sie müssen sie bei Bedarf im Back-End ändern.
- Die Anpassungsfaktoren sind auch spezifisch für die Ähnlichkeitspunktzahl-Buckets und basieren auf internen Studien. Um diese zu ändern, müssen Sie die Werte im Back-End basierend auf Ihren eigenen Studien oder Erfahrungen ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Referenz für Wertmetriken

Referenzinformationen für die Anwendung Now Assist für Wertmetriken.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Mit Now Assist für Wertmetriken installierte Komponenten

Die Anwendung Now Assist für Wertmetriken installiert neue Systemkomponenten.

Rollen

now.assist.value_metrics

Liste aller mit Now Assist für Erstellermetriken installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Now Assist für Wertmetriken installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Find components installed with an application beschriebenen Schritte aus.

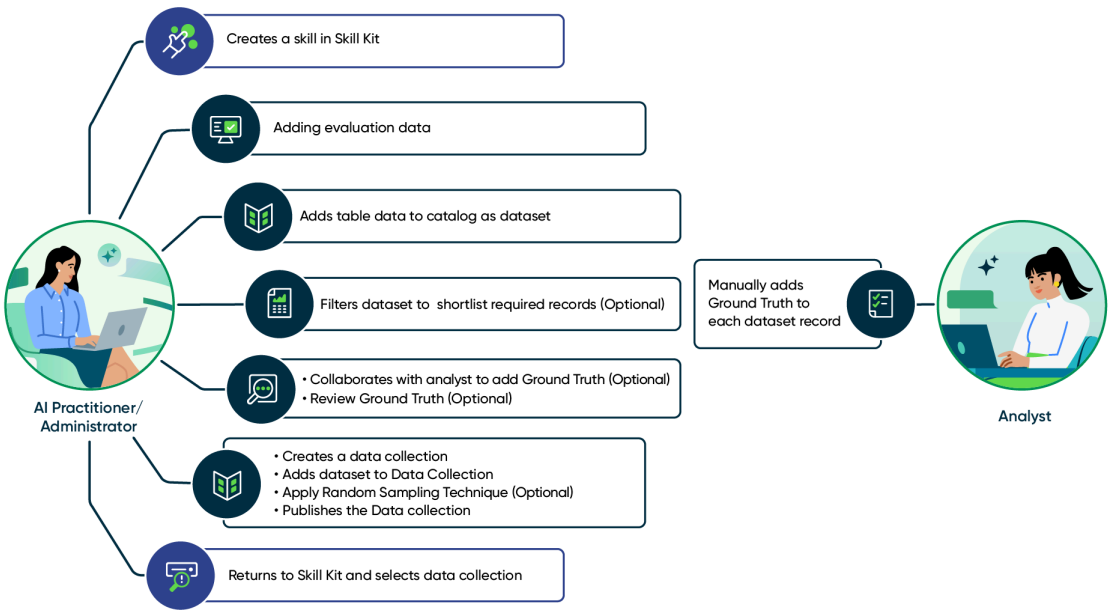
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

[End]

Now Assist-Datenkit

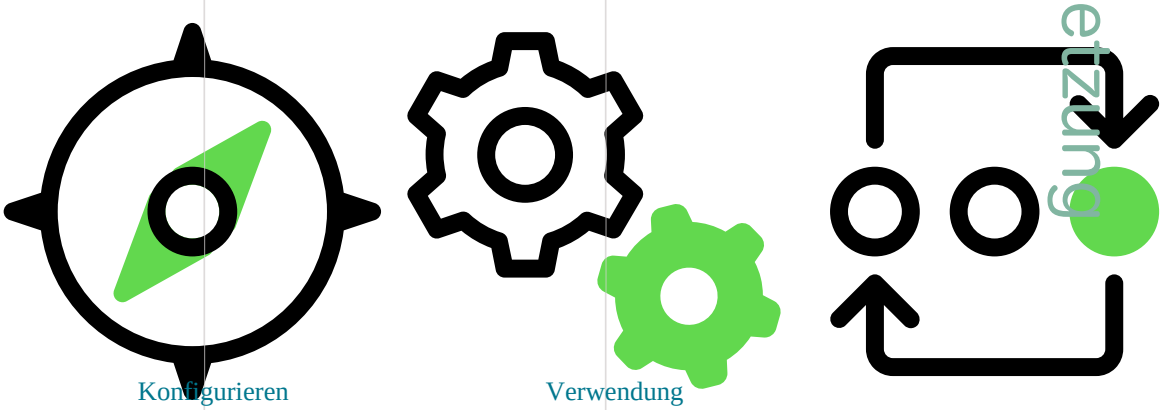
Verwenden Sie ServiceNow®Now Assist-Datenkit, um einem Datenkatalog Datensätze hinzuzufügen. Die kuratierten Daten arbeiten mit ServiceNow SDK zusammen, um die Entwicklung und Bewertung von KI-Kompetenzen zu ermöglichen.

Now Assist-Datenkit Workflow-Übersicht.



Erste Schritte

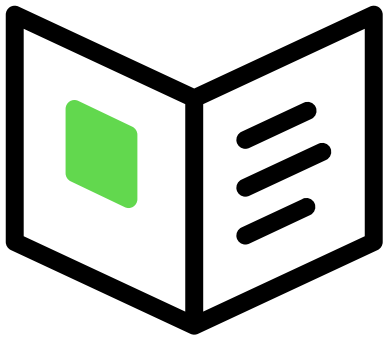
Now Assist-DatenkitNow Assist-Datenkit



Erkunden	Konfigurieren	Verwendung
Erfahren Sie, wie Now Assist-Datenkit beim Erstellen benutzerdefinierter Datensätze helfen kann	Konfigurieren Sie Now Assist-Datenkit für Aufforderungen und Kompetenzen	Verwenden Sie Now Assist-Datenkit, um Datensätze zum Hinzufügen zu Datensammlungen zu erstellen

Automatische Übersetzung

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

	Referenz	 für Now Assist-Datenkit

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig:
Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist-Datenkit in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

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

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

Now Assist-Datenkit erkunden

Mit dem Plugin Now Assist-Datenkit für Now Assist können Sie einem Datenkatalog Datensätze hinzufügen und Sammlungen zur Verwendung in ServiceNow SDKerstellen.

Now Assist-Datenkit – Übersicht

Wenn die Basissystemkompetenzen Now Assist nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie mit Now Assist-Datenkit anwenderdefinierte Datensätze und Datensammlungen erstellen, die in Now Assist Skill Kit zur Auswertung verwendet werden können.

Now Assist-Datenkit – Anwender

Anwender

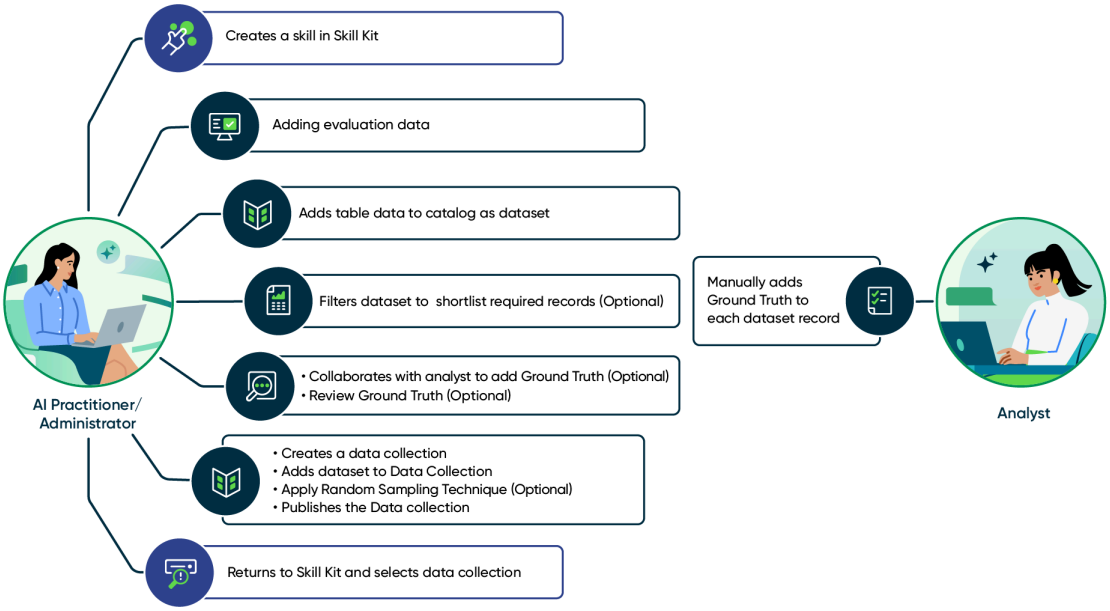
Anwender	Beschreibung
KI-Praktiker	KI-Experten verwalten die Datensatzerstellung in Now Assist-Datenkit. Sie entwickeln und bewerten Kompetenzen und andere technische Lösungen für verschiedene Anwendungsfälle.
Analyst	Analysten bestätigen die Datenqualität für die KI-Entwicklung und -Bewertung. Sie arbeiten mit KI-Experten zusammen, um die Richtlinien zur Datenkuration zu befolgen, die für bestimmte KI-Anwendungsfälle festgelegt sind.

Now Assist-Datenkit – Workflow

Das folgende Diagramm zeigt die User Journey für Now Assist-Datenkit.

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

User Journey für Now Assist-Datenkit



1. Erstellen Sie eine Kompetenz in Now Assist Skill Kit
2. Erstellen Sie einen Auswertungsdatensatz in Now Assist-Datenkit
3. Fügen Sie dem Katalog Tabellendaten als Datensatz hinzu
4. Erstellen Sie eine Datensammlung
5. Fügen Sie den Datensatz hinzu
6. Veröffentlichen Sie die Datensammlung
7. Kehren Sie zu Now Assist Skill Kit zurück, und wählen Sie die Datensammlung aus, die im Bewertungstool verwendet werden soll
8. Führen Sie die Auswertung durch, und überprüfen Sie die Ergebnisse, um zu sehen, ob Sie bei der Eingabeaufforderung iterieren müssen
9. Veröffentlichen Sie die Kompetenz

Now Assist-Datenkit – Vorteile

Now Assist-Datenkit – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Hinzufügen von Datensätzen zu einem Datenkatalog.	Fügen Sie einen Datensatz hinzu	KI-Entwickler
Erstellen Sie kleinere Datensätze aus vorhandenen Datensätzen.	Eine abgeleitete Datenbasis erstellen	KI-Entwickler
Führen Sie mehrere Datensätze zusammen, und erstellen Sie eine Sammlung, die von Now Assist Skill Kitverwendet werden kann.	Aktivieren Sie eine Kompetenz	KI-Entwickler

Automatische Übersetzung

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

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Skill Kit finden Sie unter:

- Now Assist Skill Kit konfigurieren
- Now Assist Skill Kit verwenden

Now Assist-Datenkit konfigurieren

Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen und Kompetenzen für Now Assist-Datenkit.

Konfiguration – Übersicht

1. Erstellen Sie eine Kompetenz

   Erstellen Sie eine Kompetenz in Now Assist Skill Kit.

2. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

   Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. In den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz in Now Assist-Administratorfinden kann.

Now Assist-Datenkit installieren

Installieren Sie Now Assist-Datenkit, um Datensätze für eine Datensammlung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_data_kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Store-Anwendungen die Option Now Assist-Datenkitaus.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

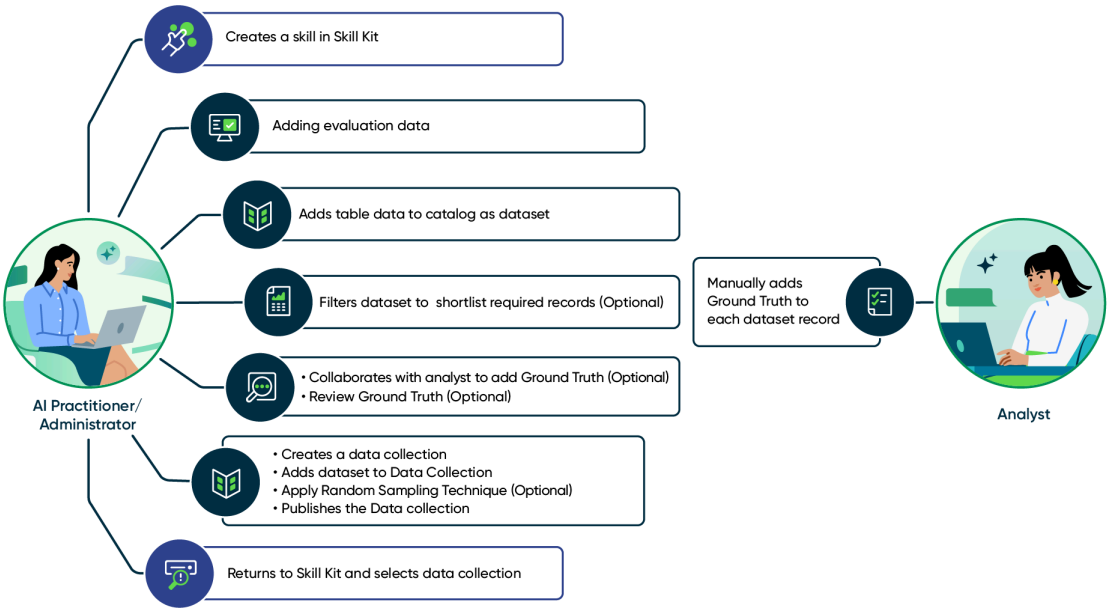
Now Assist-Datenkit verwenden

Verwenden Sie Now Assist-Datenkit, um einem Datenkatalog Datensätze hinzuzufügen und um Sammlungen zur Verwendung in ServiceNow SDKzu erstellen.

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

Übersicht über Now Assist-Datenkit

Now Assist-Datenkit Workflow



1. Erstellen Sie eine Kompetenz

   Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz für Now Assist. Durch das Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz können Sie die Fähigkeiten der generativen KI Now Assist flexibler nutzen.

2. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

   Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. In den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz in Now Assist-Administratorfinden kann.

3. Navigieren Sie zu **Now Assist Data Kit** zu Fügen Sie einen Datensatz hinzu.

Fügen Sie einen Datensatz hinzu

Fügen Sie die Daten aus einer Tabelle einem Datenkatalog als Datensatz durch generative KI hinzu, indem Sie die Anwendung Now Assist-Datenkit verwenden. Zum Erstellen und Veröffentlichen einer Datensammlung muss ein Datensatz hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Datenkit* > **Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Datenkatalog** die **Option Neu hinzufügen**aus.
3. Wählen Sie im Formular „Daten auswählen“ den Importtyp, die Tabelle und die Spalte aus.
   Es gibt eine Option zum Hinzufügen von Spalten, z. B. Gruppennotizen und Kommentare. Diese Spalten werden nicht in der Incident-Tabelle gespeichert, sondern in einer separaten Tabelle. Sie können diese Spalten mithilfe eines Skripts hinzufügen.

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie *bei Bedarf Filter hinzufügen.*
5. Überprüfen Sie die Datensätze, und wählen Sie **Speichern und weiter aus**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Hinzufügen von Datensatzinformationen

Feld	Beschreibung
Datensatzname	Name des Datensatzes.
Kategorie	Kategorie, in der sich der Datensatz befindet.
Datenbasisbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes.
Datensatzquelltyp	Datensatzquelle, die Sie aus dem Dropdown-Menü auswählen können.

7. Fügen Sie Tags hinzu, um den Datensatz zu identifizieren.
8. Navigieren Sie zum Abschnitt „Data Governance“, und aktivieren Sie die einzelnen Kontrollkästchen.
9. Wählen Sie **Datensatz hinzufügen**.
   Der Datensatz wird dem Katalog hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Ihr Datensatz dem Datenkatalog hinzugefügt wurde, können Sie einen kleineren Datensatz erstellen, indem Sie einen abgeleiteten Datensatz erstellen oder Ihrem vorhandenen Datensatz eine Grundwahrheit hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine abgeleitete Datenbasis erstellen oder Fügen Sie jedem Datensatz-Datensatz eine Grundwahrheit hinzu.

Eine abgeleitete Datenbasis erstellen

Erstellen Sie mit der Anwendung Now Assist-Datenkit durch generative KI einen kleineren Datensatz aus einem vorhandenen Datensatz. Mit einem abgeleiteten Datensatz können Sie einen kleineren Datensatz auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie dem Datenkatalog einen Datensatz hinzugefügt haben, können Sie auf der Seite Abgeleiteten Datensatz erstellen einen kleineren Datensatz oder einen abgeleiteten Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Datensatzansicht“ die **Option Abgeleiteten Datensatz erstellen aus**.
2. Fügen Sie Informationen für den neuen abgeleiteten Datensatz hinzu.

Infoformular zum neuen abgeleiteten Datensatz

Feld	Beschreibung
Datensatzname	Name des Datensatzes.
Datenbasisbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes.
Tags	Tags zum Identifizieren des Datensatzes.

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

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Datensätze auswählen und wählen Sie eine Datenauswahlmethode für Ihren Anwender aus.
   Sie können Datensätze manuell auswählen oder eine Stichprobenmethode verwenden, um die Daten auszuwählen. Wenn Sie eine Stichprobenauswahl treffen, verwenden Sie das Dropdown-Menü, und geben Sie dann eine Zahl in das Feld Stichprobengröße ein.
4. Wählen Sie **Ausführen**.
5. Zeigen Sie eine Vorschau der Datensatzergebnisse an, und wählen Sie **Datensatz erstellen**.
   Der abgeleitete Datensatz wird dem Datenkatalog als separater Datensatz hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Nachdem der abgeleitete Datensatz abgeschlossen ist, können Sie die Grundwahrheit hinzufügen.

Fügen Sie jedem Datensatz-Datensatz eine Grundwahrheit hinzu

Fügen Sie jedem Datensatz-Datensatz eine Grundwahrheit hinzu, bei der es sich um die realen Daten handelt, die zum Trainieren und Testen von KI-Modellen verwendet werden. Sie können diese Aufgabe mit der Anwendung Now Assist-Datenkit ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin, sn_data_kit.analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie dem Datenkatalog einen abgeleiteten Datensatz erfolgreich hinzugefügt haben, wird ein Popup-Fenster geöffnet, und Sie können **Ground Truth hinzufügen auswählen.**

Prozedur
1. Wählen Sie aus, wie Sie die Grundwahrheit für die Datensätze in Ihrem Datensatz hinzufügen möchten.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Hinzufügen von Ground-Truth-Informationen

Feld	Beschreibung
Typ	Derzeit wird das manuelle Hinzufügen unterstützt.
Grundwahrheitstyp	Typ.
Leitfaden für Grundwahrheit	Richtlinien für Textersteller und Sprachexperten, die manuell Grundwahrheiten hinzufügen.
Spaltenname	Name.

3. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Eine neue Seite „Datensatzdetails“ wird geöffnet.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Detailinformationen für Datensätze

Feld	Beschreibung
Formularbezeichnung	Incident-Datensatznummer.
Status	Zeitpunkt der Datensatzerstellung.

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

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Manuelle Eingabe der Grundwahrheit.

Sie können den Ground-Truth-Wert manuell eingeben und bewerten. Diese Optionen werden in einer separaten Spalte im Datensatz-Datensatz angezeigt.

5. Wählen Sie **Speichern und weiter aus**
   Die Ground-Truth-Spalte wird in einer separaten Spalte im Datensatz hinzugefügt. Verwenden Sie das Popup-Fenster Zu Datensammlung hinzufügen, um ähnliche Datensätze aus verschiedenen Datensätzen zu kombinieren.
6. Fügen Sie den Datensatz einer vorhandenen Sammlung hinzu, indem Sie **Zu Datensammlung hinzufügen**auswählen.
   a. Geben Sie den Namen, die Beschreibung, die Datensammlungskategorie und die relevanten Tags für die Datensammlung ein.
   b. Um eine neue Datensammlung zu erstellen, schieben Sie den Umschalter.
7. Wählen Sie **Weiter**.
   Eine neue Datensammlungsseite wird gefüllt.
8. Wählen Sie das Formular Spalten auswählen aus, und wählen Sie dann die Spalten aus, die Sie der Datensammlung hinzufügen möchten.
9. Wählen Sie das Formular Datensätze auswählen aus, und wählen Sie aus, wie Sie den Datensatz erneut abtasten möchten (manuell oder Stichprobenmethode).
   Wählen Sie für eine zufällige Stichprobe **Ausführen**, um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   Wählen Sie eine Stichprobenmethode und dann **Ausführen**, um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   Die ausgewählten Datensätze werden der Datensammlung hinzugefügt.
10. Wählen Sie die Datensammlung aus, um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen.
11. Wählen Sie**Veröffentlichen** aus, um die Daten für die Validierung verfügbar zu machen.
    Wenn Sie eine Sammlung veröffentlichen, wird die Kuration durch die Daten eingefroren und der Datensatz über ServiceNow SDKzur Verwendung bereitgestellt.
12. Wählen Sie **„Bestätigen“** aus, um Ihre Sammlung verfügbar zu machen.
    Die -Datensammlung wurde veröffentlicht und ist in Mobile SDK zur Auswertung verfügbar.

Generieren Sie Synthetic-Daten

Erstellen Sie mithilfe von Now Assist-Datenkit durch generative KI mithilfe eines Beispieldatensatzes und einer Eingabeaufforderung synthetische Daten. Sie können künstliche Daten verwenden, um Training für ein Testmodell oder einen Bewertungsdatensatz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Datenkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Daten generieren **die Option Erste Schritte aus**.
   Die Seite zur Generierung von synthetischen Daten wird geöffnet, und Ihre zuvor ausgeführten Aufträge werden angezeigt.
3. Generieren Sie synthetische Daten, indem Sie **Neu**auswählen.
4. Füllen Sie die Felder auf der Seite „Stelleninformationen hinzufügen“ aus.

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

Formular „Auftragsinformationen hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name der generierten Daten.

5. Navigieren Sie zu **Daten definieren** und füllen Sie die erforderlichen Felder aus.

Formular „Daten definieren“.

Feld	Beschreibung
Name	Abteilung oder Branche, zu der die Daten gehören.
Typ	Daten, die Sie generieren möchten.
Kategorie	Daten, die mit Stichwörtern kategorisiert wurden.
Anzahl	Anzahl der zu generierenden Datensätze.

Hinweis:
Wenn Beispieldaten verfügbar sind, können Sie zu Wählen Sie die Beispieldaten aus navigieren, um die Genauigkeit der generierten Daten zu verbessern. Wenn Sie keine Beispieldaten haben, finden Sie Anleitungen in der produktinternen Hilfe.

6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
7. Fügen Sie Ihre Beispieldaten hinzu, indem Sie zu Definieren Sie Spalten, um Daten zu generierennavigieren. Die Spalten werden gefüllt, wenn Sie die Beispieldaten hinzufügen. Wenn keine Beispieldaten verfügbar sind, müssen Sie die Spalten manuell mit Daten füllen.

Wählen Sie die Beispieldaten aus

Fügen Sie die verfügbaren Beispieldaten hinzu, um die Genauigkeit und Relevanz der generierten Daten in der Anwendung Now Assist-Datenkit zu verbessern. Die Beispieldaten können kuratiert, der Datensammlung hinzugefügt oder veröffentlicht werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Wählen Sie Beispieldaten aus**.
2. Wählen Sie im Popup-Fenster Select table and Spalten (Tabelle und Spalten auswählen) im Feld Datensammlung einen vorhandenen Datensatz aus.
3. Navigieren zu **Fortsetzen** um bis zu drei Datensätze auszuwählen.
   Die Daten werden in die verschiedenen Spalten gefüllt.
4. Geben Sie die Beschreibungen für jede Spalte ein, für die Sie die Daten generieren möchten.
   Beschreiben Sie die Spalten für das Large Language Model (LLM), um entsprechende Werte zu generieren.
5. Legen Sie den Umschalter für die Schlüsselspalte auf eine Spalte fest.
   Die Schlüsselspalte ist erforderlich und wird als Baseline für die Erstellung der Daten in den anderen Spalten verwendet.
6. Navigieren zu **Testgenerierung** um eine Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen anzuzeigen, bevor ein vollständiger Datensatz generiert wird.

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

Bei der Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen können Sie Anpassungen vornehmen, bevor Sie einen vollständigen Datensatz generieren.

7. Wählen Sie die Datensätze aus, die für Tests generiert werden sollen.
8. Wählen Sie **Test starten aus**.
   Die Ergebnisseite der Vorschaugenerierungsdaten wird angezeigt. Wenn Sie genauere Ergebnisse wünschen, wählen Sie **Daten definieren** oder **Beispieldaten auswählen,** um die Kriterien zu aktualisieren.
9. Wenn Sie mit den Vorschauergebnissen zufrieden sind, wählen Sie **„Generierung starten“** für alle Daten.
   Die generierten Daten sind abgeschlossen.

Definieren Sie Spalten, um Daten zu generieren

Geben Sie detaillierte Definitionen an, um die Vorschau eines Tests für jede Spalte anzuzeigen, für die die Daten die Ergebnisse generieren sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_data_kit.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie für Daten von besserer Qualität weniger als 20 Spalten.

Prozedur

1. Geben Sie eine Beschreibung für jede Spalte ein, für die Sie Daten generieren möchten.
   Beschreiben Sie die Spalten für das Large Language Model (LLM), um entsprechende Werte zu generieren. Diese Beschreibung kann einen Bereich und alle zu berücksichtigenden Regeln oder Einschränkungen enthalten.
2. Aktivieren Sie eine Spalte als Schlüsselspalte.
   Die Schlüsselspalte ist erforderlich und wird als Baseline für die Erstellung von Daten in anderen Spalten verwendet.
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Die Seite für die Testgenerierung wird geöffnet.
4. Navigieren Sie zu **Testgenerierung,** um eine Vorschau einer kleinen Anzahl von Datensätzen anzuzeigen, bevor Sie einen vollständigen Datensatz generieren.
5. Wählen Sie die Datensätze aus, die für Tests generiert werden sollen.
6. Wählen Sie **Test starten aus**.
   Die Ergebnisseite der Vorschaugenerierungsdaten wird angezeigt. Wenn Sie genauere Ergebnisse wünschen, navigieren Sie zu **Daten definieren** oder **Beispieldaten auswählen,** um die Kriterien zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Generierung starten aus**.
   Die generierten Daten sind abgeschlossen.

Now Assist-Datenkit – Referenz

Referenzthemen für Now Assist-Datenkit.

Now Assist-Datenkit Rollen (sn_data_kit.admin)

Dieser Anwender kann Datensätze in Now Assist-Datenkiterstellen, aktualisieren und veröffentlichen. Diese Rolle ist für die Verwendung Now Assist-Datenkitvon obligatorisch.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Now Assist-Datenkit -Rollen (sn_data_kit.analyst)

Dieser Anwender kann Ground-Truth-Daten in Now Assist-Datenkitbearbeiten und speichern. Diese Rolle hat schreibgeschützten Lesezugriff innerhalb von Now Assist-Datenkit.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Now Assist Skill Kit

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist Skill Kit, um anwenderdefinierte Aufforderungen und Kompetenzen für Now Assistzu erstellen und zu veröffentlichen. Durch das Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzen und Eingabeaufforderungen verfügen Sie über mehr Flexibilität mit den generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist.

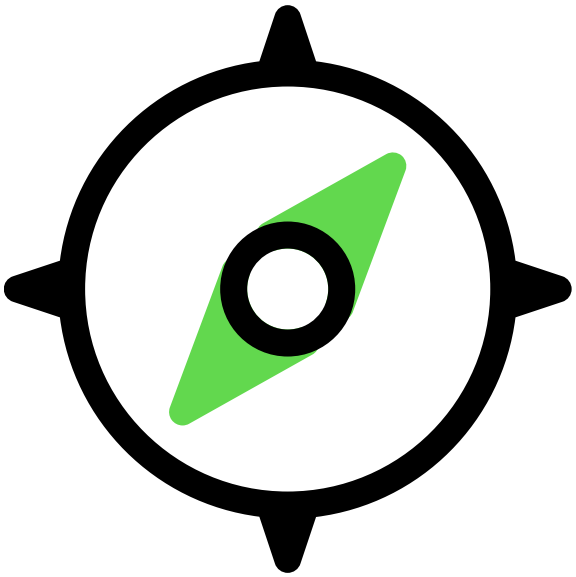
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Automatische Übersetzung

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

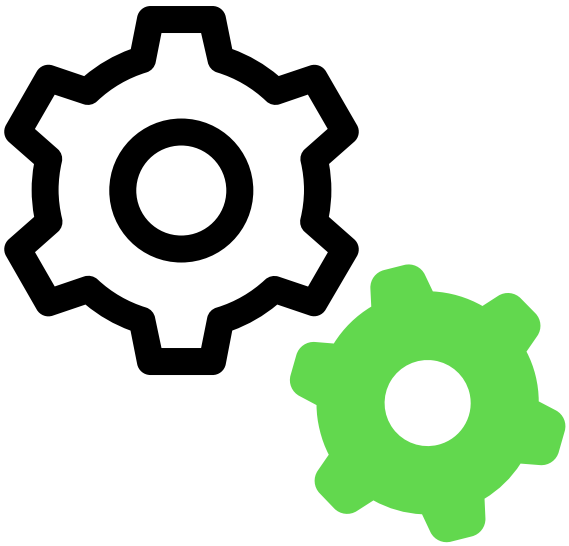
Erste Schritte

Untersuchen



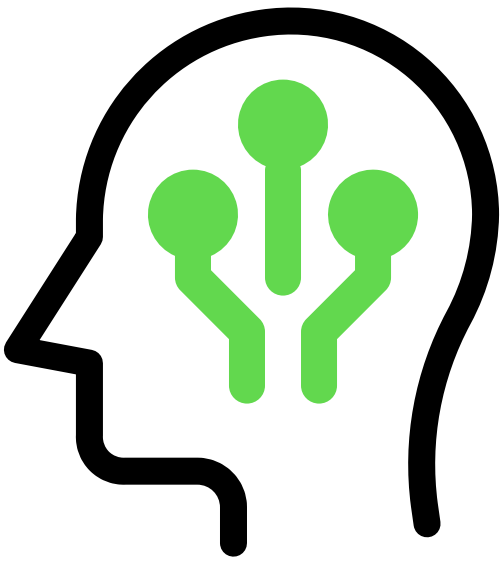
Erfahren Sie mehr über Now Assist Skill Kit und das Erstellen effektiver Hinweismeldungen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Eingabeaufforderungs- und Bereitstellungseinstellungen Now Assist Skill Kit für .

Verwenden



Verwenden Sie Now Assist Skill Kit, um anwenderdefinierte Kompetenzen zu erstellen.

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

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Now Assist Skill Kit in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

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

Now Assist Skill Kit erkunden

Mit dem Plugin Now Assist Skill Kit für Now Assist können Sie anwenderdefinierte Aufforderungen und Kompetenzen für Now Assisterstellen und aktivieren.

Now Assist Skill Kit – Übersicht

Wenn die Basissystemkompetenzen Now Assist nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie mit Now Assist Skill Kit anwenderdefinierte Kompetenzen erstellen. Mit diesen anwenderdefinierten Kompetenzen können Sie die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assistflexibler nutzen.

Now Assist Skill Kit abrufen

Um Now Assist Skill Kitzu verwenden, müssen Sie Ihre Now Assist -Plugins in aktualisieren Anwendungsmanager . Aktualisieren Sie beispielsweise Ihr Plugin Now Assist für ITSM auf das Release Xanadu.

Außerdem müssen Sie jedem Benutzer, der Now Assist Skill Kitverwendet, die Rolle sn_skill_builder.admin zuweisen.

Now Assist Skill Kit Anwender

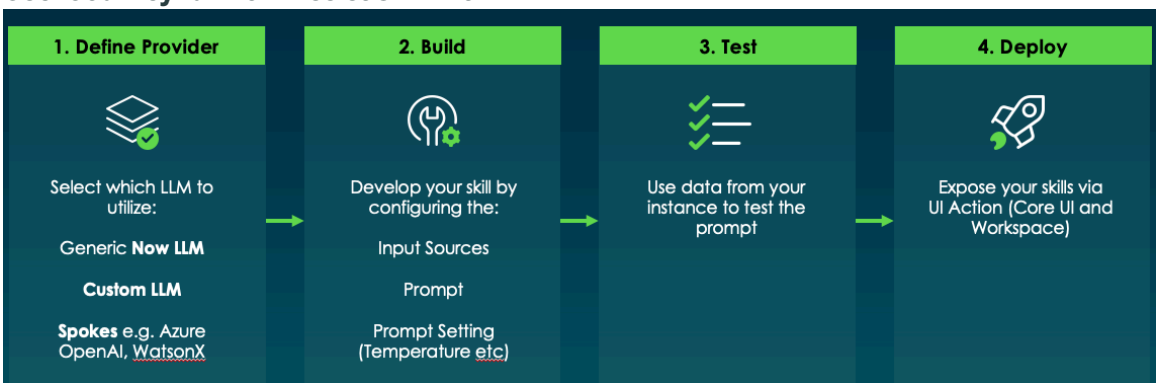
Now Assist Skill Kit-Benutzer

Anwender	Beschreibung
KI-Entwickler	KI-Entwickler verwalten die Kompetenzentwicklung in Now Assist Skill Kit. Sie erstellen neue Kompetenzen, schreiben die Aufforderungen und konfigurieren die Kompetenzeinstellungen.
Now Assist-Administrator	Now Assist -Administratoren aktivieren veröffentlichte Kompetenzen.

Now Assist Skill Kit – Workflow

Das folgende Diagramm zeigt die User Journey für Now Assist Skill Kit.

User Journey für Now Assist Skill Kit



1. Definieren Sie den Provider

   Sie müssen die Vor- und potenziellen Nachteile jedes großen Sprachmodells (LLM) verstehen, das Sie verwenden möchten.

2. Erstellen Sie den Prompt

Automatische Übersetzung

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

Sie müssen die Architektur Ihrer Instanz Now Assist verstehen und definieren können, woher Eingabedaten stammen sollen. Sie sollten auch die LLM-Grundlagen verstehen, um eine effektive Eingabeaufforderung zu erstellen.

3. Testen Sie den Prompt

   Now Assist Skill Kit Mit können Sie Ihren Prompt vom Editor aus testen.

4. Stellen Sie die -Kompetenz bereit

   Now Assist Skill Kit Mit können Sie Ihre Kompetenz direkt in einer UI-Aktion bereitstellen.

Now Assist Skill Kit – Vorteile

Now Assist Skill Kit – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie anwenderdefinierte Lösungen, indem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz oder einen anwenderdefinierten Workflow erstellen.	Erstellen Sie eine Kompetenz	KI-Entwickler
Erstellen und bearbeiten Sie Eingabeaufforderungen für Kompetenzen und konfigurieren Sie, woher Sie Daten importieren möchten, um Ihre Eingabeaufforderung zu erweitern.	Erstellen Sie einen Prompt	KI-Entwickler
Testen und iterieren Sie Ihre Kompetenz, bevor Sie sie aktivieren.	Testen Sie eine Eingabeaufforderung	KI-Entwickler

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist Skill Kit finden Sie unter:

- Now Assist Skill Kit konfigurieren
- Now Assist Skill Kit verwenden

Allgemeine Leitlinien für Now Assist Skill Kit

Allgemeine Richtlinien sind für die Verwendung Now Assist Skill Kitvon verfügbar.

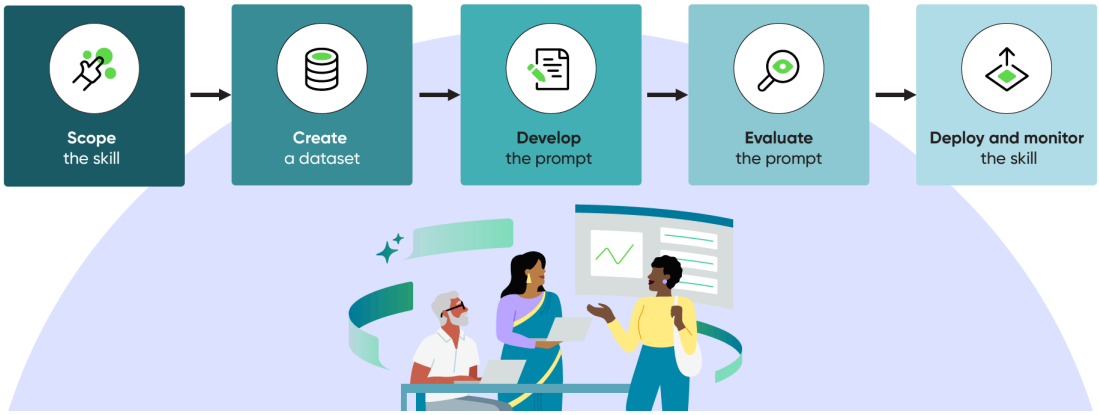
Now Assist Skill Kit Übersicht über Leitlinien

Betrachten Sie den Prozess zum Erstellen einer benutzerdefinierten Kompetenz als einen Prozess mit den folgenden Phasen:

1. Umfangsdefinition für Kompetenz
2. Daten sammeln und einen Datensatz erstellen
3. Prompt entwickeln
4. Durchführung einer Leistungsbewertung
5. Die -Kompetenz wird bereitgestellt und überwacht

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

Die Phasen zum Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz



Sie sollten eine datengesteuerte Einstellung einnehmen, während Sie eine Kompetenz entwickeln. Eine datengesteuerte Einstellung bedeutet, dass der Schwerpunkt auf evidenzbasierten Entscheidungen liegt und Spekulationen darüber, wie ein Large Language Model (LLM) den spezifischen Wortlaut einer Eingabeaufforderung interpretieren kann, so gering wie möglich gehalten werden.

Now Assist Skill Kit benötigt fortgeschrittene Kompetenzen in Prompt-Engineering. Wenn Sie kein Entwickler sind, sollten Sie sich die relevanten Kenntnisse aneignen, bevor Sie mit diesem Tool arbeiten.

Im Produkt finden Sie an vielen Stellen Informationen und hilfreiche Tooltips. Verwenden Sie diese Informationen, um zu verstehen, wie Sie das Tool effektiver verwenden können.

Um eine ordnungsgemäße Aufgabentrennung zu gewährleisten, erstellt ein Entwickler oder ein Anwender der generativen KI die Kompetenz und veröffentlicht sie dann. Nachdem die Kompetenz veröffentlicht wurde, wird sie durch ein Now Assist-Administrator aktiviert, sodass sie an den konfigurierten Kontaktpunkten angezeigt wird und verwendet werden kann.

Umfangsdefinition für Kompetenz

Durch die Festlegung des Umfangs einer Kompetenz vor dem Erstellen können Sie die für die Kompetenz erforderlichen Anforderungen und die erwarteten Ergebnisse bestimmen.

Bevor Sie beginnen

Bevor Sie beginnen, eine anwenderdefinierte Kompetenz mit Now Assist Skill Kitzu erstellen, sollten Sie zunächst die Basissystemkompetenzen überprüfen, die in der Konsole Now Assist-Administrator verfügbar sind. Verwenden Sie diese bereits vorhandenen Kompetenzen, wann immer dies möglich ist.

Benutzervoraussetzungen

Now Assist Skill Kit soll von Entwicklern oder Personen mit Erfahrung mit generativer KI verwendet werden. Da Sie die ursprüngliche Aufforderungsvorlage schreiben müssen, müssen Sie:

1. Kenntnisse über Prompt-Engineering besitzen, einschließlich:
   - Vertrautheit mit der Entwicklung und dem Testen von auf maschinellem Lernen basierenden Systemen
   - Fundierte Erwartungen an das Verhalten und die Fähigkeiten eines großen Sprachmodells (LLM) mit Aufforderung haben. Das sollten Sie verstehen:

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

- Der grundlegende Wahrscheinlichkeitscharakter von LLMs.
- Diese Leistung kann je nach LLM und Zielaufgabe stark variieren.

- Erfahrung oder Schulung im Bereich des Schreibens und Bewertens von Aufforderungen für LLMs.

2. Ein profundes Verständnis des Anwendungsfalls, den er zu lösen versucht, und der Persona haben, für die er die Kompetenz erstellt.

Entwurf

Bevor Sie mit der Erstellung einer anwenderdefinierten Kompetenz beginnen, müssen Sie über das allgemeine Design überlegen und die Anforderungen dokumentieren. Berücksichtigen Sie Folgendes:

1. Was genau soll die Kompetenz tun?
   - Was sind die Eingaben für das Modell?
   - Was sollen die Ausgaben des Modells sein? (Inhalt und Format)
   - Wer wird die Kompetenz verwenden?
   - Wie können Sie Erfolg charakterisieren?
2. Was soll das Modell nicht tun?
   - Es ist nützlich, über die möglichen Risiken und Nachteile der Verwendung von Ausgaben der generativen KI nachzufragen, um sich während der Entwicklung und Tests davor zu schützen.
   - Es empfiehlt sich, alle spezifischen Modellverhaltensweisen (LLM-Ausgaben) aufzulisten, die in Ihrem spezifischen Anwendungsfall schädlich oder schädlich sein könnten.

Erstellen eines Datensatzes mit Now Assist Skill Kit

Verwenden Sie diese Richtlinien, um einen effektiven Datensatz zu erstellen. Ein effektiver Datensatz liefert bessere Ergebnisse für Ihren Prompt.

Now Assist Skill Kit Übersicht über die Datensatzerstellung

Ein datengesteuerter Ansatz für die Kompetenzentwicklung basiert auf der Sammlung eines qualitativ hochwertigen Datensatzes, um die Kompetenz zu entwickeln und zu testen. Wenn Sie Now Assist Skill Kitverwenden, können Sie auch die vorhandenen Fähigkeiten von Now Platform nutzen, um einen qualitativ hochwertigen Datensatz zu erstellen.

Wenn Sie Daten zu diesem Zweck sammeln, sollten Sie folgende Datensätze erstellen:

1. Repräsentant für die beabsichtigte Bereitstellungsumgebung der Kompetenz. Die Daten sollten:
   - Versuchen Sie, die erwartete Verteilung der Eingaben in der Bereitstellungsumgebung widerzuspiegeln.
   - Erfassen Sie die Abweichung entlang mehrerer identifizierter Achsen, z. B. Eingabelänge, Dringlichkeit.
   - Fügen Sie Beispiele für Eingaben hinzu, von denen bekannt ist, dass sie für den Anwendungsfall wichtig sind.
   - Betrachten Sie Randfälle (die selten sein können), bei denen jedoch der Verdacht besteht, dass sie Probleme verursachen, z. B. lange Beispiele.

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

2. Der Größe entsprechend der Risikobereitschaft des Teams.
   - Es ist möglich, eine Kompetenz mit wenigen Daten zu entwickeln und bereitzustellen. Ein Mangel an Daten erhöht jedoch die Ungewissheit darüber, wie die Kompetenz bei der Bereitstellung abschneidet.
   - Sie sollten wie Statistiker denken und Konfidenzintervalle für alle zugehörigen Leistungspunktzahlen und Aufforderungsvergleiche erstellen.
3. Isoliert von den Daten, die zum Entwickeln und Schreiben der Hinweismeldungen verwendet werden.
   - Sie sollten die gesammelten Daten in Entwicklungs- und Testsätze aufteilen. Durch die Aufteilung der Daten schützen Sie einige Daten nur zu Auswertungszwecken.
   - Wenn Sie alle Daten während der Entwicklung der Aufforderung verwenden, ist Ihre endgültige Bewertung der Kompetenz verzerrt, was bedeutet, dass die Leistung zu hoch angegeben wird. Diese Verzerrung ist auf ein Problem zurückzuführen, das als Überanpassung der Eingabeaufforderung bezeichnet wird.

Prompt entwickeln

Verwenden Sie die Richtlinien, um eine Eingabeaufforderung für Ihre Kompetenz zu erstellen. Eine spezifische, klare, kontextbezogene Eingabeaufforderung liefert bessere Ergebnisse.

Übersicht über die Entwicklung der Aufforderung

Als Prompt-Entwickler sollten Sie sich bei Entwicklungsentscheidungen die Modellausgaben ansehen, die als Reaktion auf eine auf viele verschiedene Eingaben angewendete Aufforderung generiert werden. Es gibt jedoch noch bestimmte Richtlinien, die Benutzern den Einstieg in das Prompt-Design erleichtern können.

1. Seien Sie spezifisch

   Definieren Sie das gewünschte Ergebnis klar und deutlich. Geben Sie genau an, welche Aufgabe das Modell erfüllen soll. Identifizieren Sie eindeutig die Eingaben, die Sie dem Modell bereitstellen, und geben Sie die Ausgabe an, die Sie vom Modell erwarten (einschließlich Formatierung).

2. Fügen Sie den richtigen Kontext hinzu

   Geben Sie Hintergrundinformationen und Kontext an, die für die Erfüllung der Aufgabe relevant sind. Diese Informationen können eine fokussiertere Antwort generieren.

3. Klartext verwenden

   Verwenden Sie beim Schreiben der Aufforderung eine präzise und eindeutige Sprache.

4. Fügen Sie Demos ein

   Wenn möglich, bereiten Sie nach Möglichkeit abgeschlossene Beispiele oder Demonstrationen in der Aufforderung nach den Anweisungen vor, um zu veranschaulichen, was das Modell erzeugen soll. Demonstrationen sind eine leistungsstarke Möglichkeit, die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass eine gewünschte Ausgabe generiert wird. Die Leistung ändert sich jedoch je nach den ausgewählten Demonstrationen.

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

5. Starten Sie einfach, und testen Sie Varianten

Unterteilen Sie komplexe Aufgaben in kleinere und klarere Anweisungen. einen kontrollierten und iterativen Ansatz verfolgen. Experimentieren Sie mit verschiedenen Strukturen.

Andere Überlegungen

- Subtile Unterschiede in der Formulierung können zu erheblichen Unterschieden in der Leistung führen. Wenn Sie versuchen, Überlegungen anzustellen, wie ein Large Language Model (LLM) die Anweisungen in einer Eingabeaufforderung „interpretieren“ kann, kommen Sie nicht weit. Welche spezifische Auswahl von Aufforderungsformulierungen am besten geeignet ist, hängt vom zugrunde liegenden Modell ab und sollte idealerweise basierend auf Nachweisen (d. h. Berücksichtigung vieler Ausgaben) ausgewählt werden.
- In datenbeschränkten Umgebungen sollten Sie mehrere Kandidaten-Prompts iterativ mithilfe der Entwicklungsdaten entwickeln, dann die Leistung jedes Kandidaten-Prompts im Testsatz messen und die beste auswählen.

Die Eingabeaufforderung wird ausgewertet

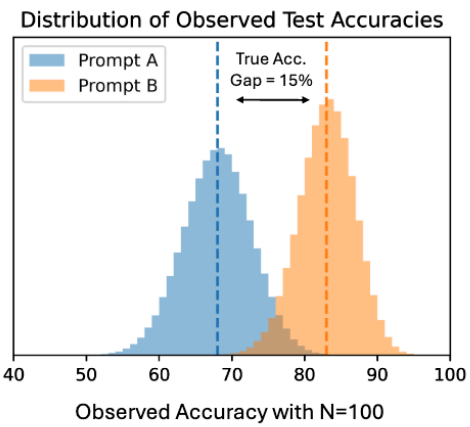
Die Auswertung des Prompts ist ein fortlaufender Prozess, der während und nach der Entwicklung und dem Abschluss des Prompts stattfindet.

Übersicht über die Aufforderungsbewertung

Um die Effektivität Ihrer Eingabeaufforderung zu bestimmen, sollten Sie Batches von Testdaten auswerten. Sie sollten die vom Modell generierten Antworten kopieren und Auswertungen außerhalb von Now Assist Skill Kitdurchführen.

Während der Prompt-Entwicklung

Begleitend zur Entwicklung des Prompts sollte eine laufende, zufällige Evaluierung erfolgen. Mit dieser laufenden Auswertung können Sie die Eingabeaufforderung basierend auf den beobachteten Modellausgaben anpassen. Es kann verlockend sein, eine Änderung an einer Aufforderung anhand von nur einem oder zwei Beispielen zu testen. Um jedoch eine Reaktion auf Rauschen zu vermeiden, sollten Sie sich größere Batches ansehen und die statistische Signifikanz der beobachteten Leistungsunterschiede berücksichtigen.



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).

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

Abschließende Leistungsbewertung

Bevor Sie eine Kompetenz bereitstellen, sollten Sie die Eingabeaufforderung für einen repräsentativen Daten-Batch testen, der vom Entwicklungsprozess isoliert wurde, d. h. „Test"-Daten. Sie möchten isolierte Testdaten verwenden, da ein Problem auftritt, das als Überanpassung der Eingabeaufforderung bezeichnet wird. Das iterative Bearbeiten einer Eingabeaufforderung basierend auf den Modellausgaben, die für die gleichen Daten generiert wurden, die zum Testen verwendet werden, kann zu erheblichen Überschätzungen der Leistung führen. Dieses Ergebnis ist darauf zurückzuführen, dass der Prompt auf die spezifischen Beispiele, die in der Entwicklung verwendet werden, übermäßig spezialisiert werden kann. Auch wenn der Effekt normalerweise weniger schwerwiegend ist als bei der Anpassung von Modellparametern für maschinelles Lernen an einen Testdatensatz, beruht er auf denselben zugrunde liegenden Prinzipien und sollte vermieden werden.

Auswertungsmetriken

Die Auswahl der richtigen Metriken für die Auswertung ist ein wichtiger Aspekt. Die folgende Liste enthält einige Ansätze, die je nach Anwendungsfall mehr oder weniger geeignet sein können.

- Klassifizierungsbasierte Bewertung von kurzen Generationen

  Dieser Ansatz erfordert gekennzeichnete Datensätze und funktioniert am besten, wenn die Bezeichnungen kurze, gut definierte „richtige Antworten" sind, z. B. true oder false, Multiple-Choice oder Kategorieauswahl. In diesen Fällen können die Modellausgaben normalerweise analysiert und formatiert werden, dann können Metriken wie Genauigkeit, Rückruf, F1-Punktzahlen usw. direkt berechnet werden.

- Bewertung längerer Generationen

  Viele der interessantesten Anwendungsfälle für generative KI erfordern längere Modellgenerierungen, und es gibt viele mögliche „richtige Antworten". In diesen Fällen kann die Ausgabe (von menschlichen Gutachtern) entlang verschiedener Achsen bewertet werden, z. B.:

  - Treue

    Entspricht der generierte Text dem in der Kompetenzaufforderung angegebenen Kontext? (Das Gegenteil von Treue ist „Halluzination", was bedeutet, dass das Modell Informationen außerhalb des Kontexts einschleust.)

  - Korrektheit

    Ist der generierte Text in Bezug auf die Kompetenzanweisung korrekt?

  - Nützlichkeit

    Ist der generierte Text in Bezug auf die Aufgabe, die die Kompetenz erfüllen möchte, hilfreich? (Hilfsbereitschaft ist subjektiv, aber es ist wichtig zu versuchen, sie zu messen. Um dies richtig zu machen, müssen Sie die Bedürfnisse der Personen verstehen, die diese Kompetenz letztendlich verwenden.)

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

- Sprachgewandtheit

  Ist der generierte Text grammatikalisch korrekt? Hat sie Tippfehler, Probleme mit der Kohärenz usw.?

Hinweis:
Es ist nützlich, diese Eigenschaften auf einer Skala von 1 bis 5 zu bewerten und nicht mit „Ja“ oder „Nein“.

Die -Kompetenz wird bereitgestellt und überwacht

Nachdem Sie die Eingabeaufforderung ausgewertet haben, können Sie die anwenderdefinierte Kompetenz bereitstellen und ihre Effektivität überwachen.

Now Assist Skill Kit Übersicht über Bereitstellung und Überwachung

Sie sollten die Kompetenz in einer Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz erstellen und bewerten. Nachdem Sie mit der endgültigen Leistungsbewertung für einen Batch von Testdaten in der Test- und Entwicklungsumgebung zufrieden sind, können Sie damit beginnen, eine Kompetenz in Richtung Bereitstellung zu verschieben.

1. Identifizieren Sie die Kontaktpunkte, an denen die Kompetenzen sichtbar gemacht werden können, um dem Endanwender zur Verfügung zu stehen. Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen entsprechend.
2. Führen Sie End-to-End-Anwendertests in der Test- und Entwicklungsumgebung für eine Weile sowie mit verschiedenen Anwendern und Eingaben durch.
3. Wenn die Ergebnisse akzeptabel sind, stellen Sie die Kompetenz in der Produktionsinstanz bereit.
4. Überwachen Sie die Kompetenz.

Beispielanwendungsfall für Now Assist Skill Kit

Als KI-Entwickler können Sie mit Now Assist Skill Kitanwenderdefinierte Kompetenzen erstellen. Erstellen Sie in diesem Beispiel eine anwenderdefinierte Kompetenz für die Zusammenfassung untergeordneter Incidents.

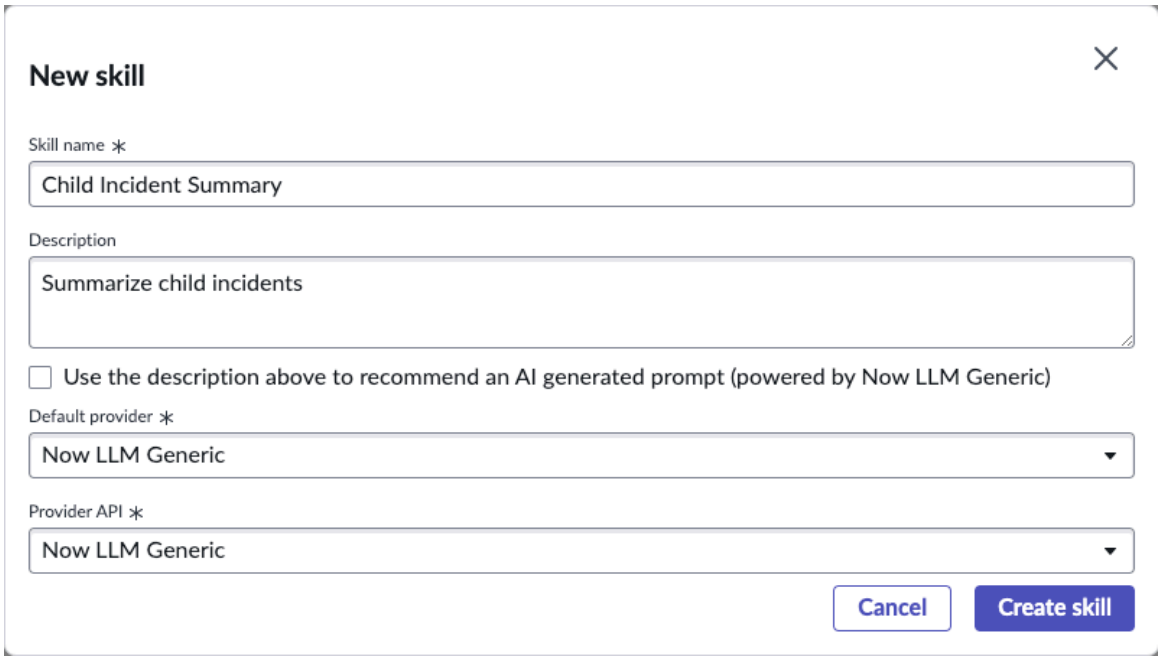
Als KI-Entwickler müssen Sie eine Kompetenz für die Zusammenfassung untergeordneter Incidents erstellen. Das Erstellen dieser Kompetenz kann Ihnen helfen, mehrere Incidents, die sich auf dasselbe übergeordnete Incident beziehen, zu organisieren und zu verstehen.

Erstellen und konfigurieren Sie die -Kompetenz

So erstellen Sie die Kompetenz:

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie **Neue Kompetenz erstellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus. Das Formular für dieses Beispiel wird mit folgenden Informationen ausgefüllt:
   - Kompetenzname: `Zusammenfassung untergeordneter Incidents`
   - Beschreibung: `Zusammenfassung der untergeordneten Incidents`
   - Standardanbieter: `Now LLM Generic`
   - Anbieter-API: `Now LLM Generic`

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



4. Wählen Sie **Kompetenz erstellen aus**.

Nachdem Sie die Kompetenz erstellt haben, müssen Sie die Kompetenzeinstellungen konfigurieren.

1. Wählen Sie **Konfigurationen**aus.
2. Wählen Sie das Modell aus, das Sie verwenden möchten. In diesem Beispiel können Sie `llm_generic`auswählen.
3. Wählen Sie eine Temperatur zwischen 0 und 1 aus, um die Zufälligkeit und Identität der Ausgabe zu bestimmen, z. B. 0,2.

Entwickeln Sie den Prompt

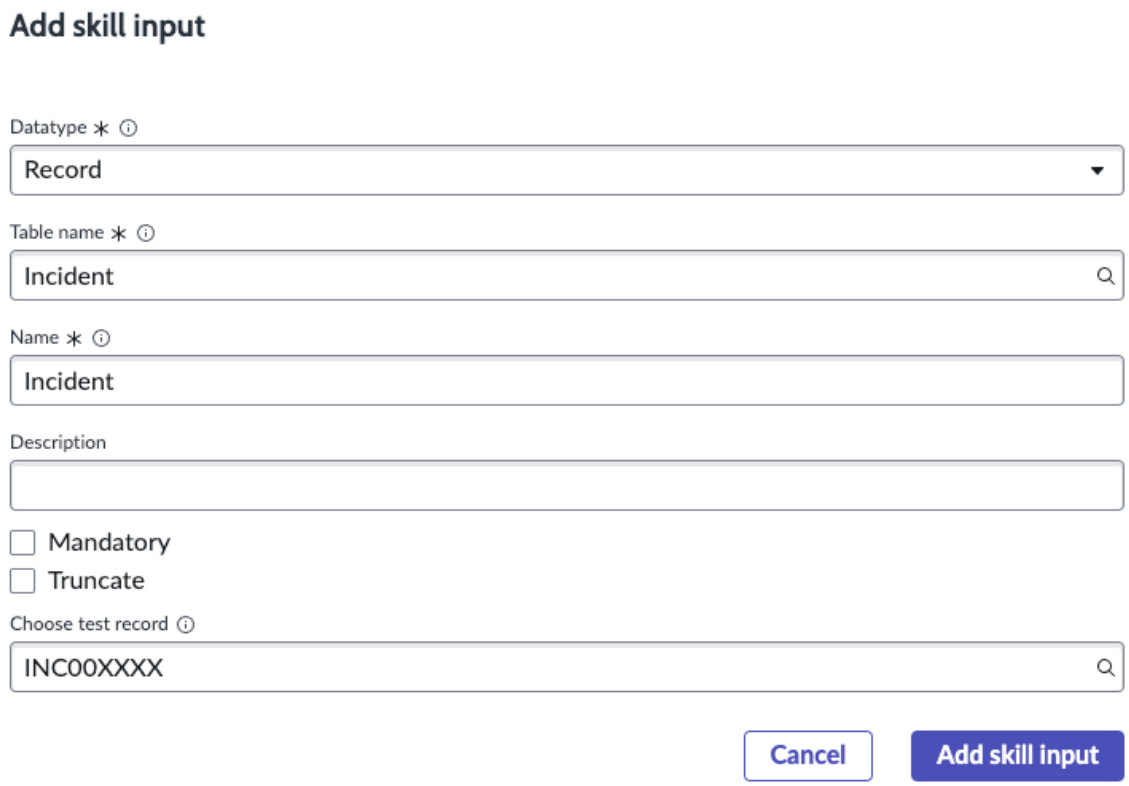
Nachdem Sie die Kompetenz erstellt und die Einstellungen konfiguriert haben, müssen Sie die Eingabeaufforderung entwickeln. Um diesem Beispiel zu folgen, können Sie die folgende Eingabeaufforderung verwenden:

Sie sind Kundenservicemitarbeiter. Fassen Sie die untergeordneten Incidents des unten angegebenen übergeordneten Incident zusammen. Die Zusammenfassung sollte die wichtigsten Probleme und Auswirkungen auf die untergeordneten Incidents enthalten und Muster, wiederkehrende Probleme oder signifikante Sonderfälle hervorheben. Berücksichtigen Sie bei der Zusammenfassung Folgendes: Kurzbeschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.short_description}} Beschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.description}} Hier sind die Details des untergeordneten Incidents: {{ChildIncidents.output}}

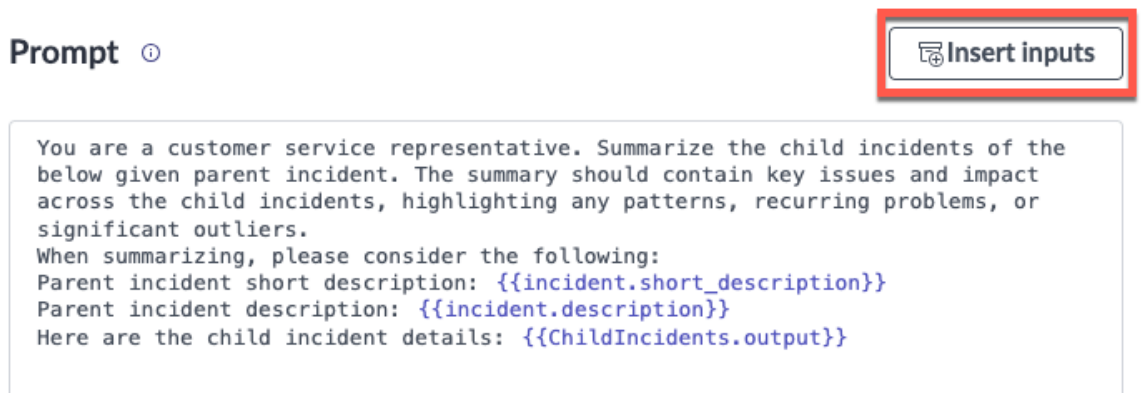
Wählen Sie die **Eingaben** für die Kompetenz aus. In diesem Beispiel wird der -Datensatz als Eingabe ausgewählt.

Automatische Übersetzung

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



Wählen Sie „Eingaben für die Eingabeaufforderung einfügen“.

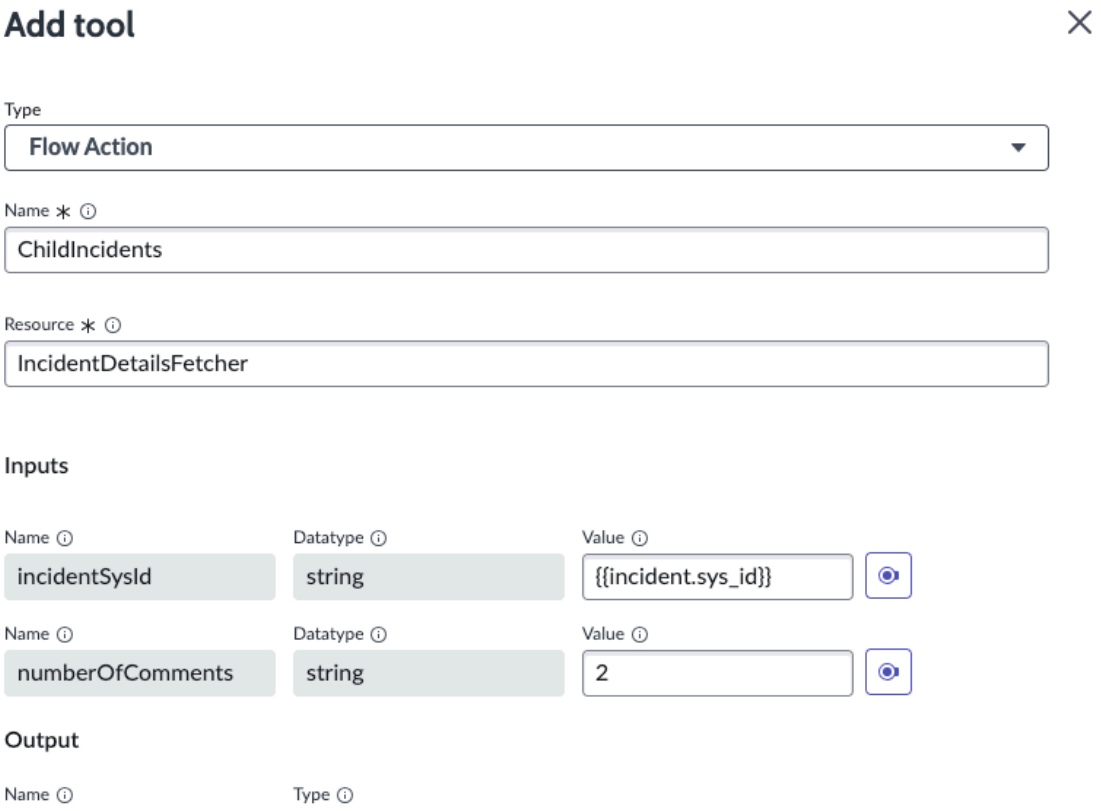


In diesem Beispiel wird Folgendes verwendet:

Kurzbeschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.short_description}} Beschreibung des übergeordneten Incidents: {{incident.description}} Hier sind die Details des untergeordneten Incidents: {{ChildIncidents.output}}

Wählen Sie die Tools für die Kompetenz aus. Wählen Sie für dieses Beispiel Flow-Aktion und die Flow-Ressource IncidentDetailsFetcher aus.

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



Konfigurieren Sie die Optionen zur Kompetenzbereitstellung

Der nächste Schritt besteht in der Konfiguration der Optionen zur Kompetenzbereitstellung. Mit diesen Optionen können Sie auswählen, wo die Kompetenz in Now Assist-Administratorgefunden werden soll.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzeinstellungen**.
2. Wählen Sie **Bereitstellungseinstellungen**aus.
3. Ermöglichen Sie dem Administrator, die Kompetenz aus Core-UI zu aktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **UI-Aktion** aktivieren.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Testen und veröffentlichen Sie die Kompetenz

Es ist wichtig, Ihre Kompetenzaufforderung zu testen, um sicherzustellen, dass der richtige Datentyp abgerufen wird.

1. Wählen Sie **Tests ausführen**aus.
2. Wählen Sie einen Datensatz oder Incident aus.
3. Wählen Sie **Test ausführen**aus.

Sehen Sie sich die Antwort an.

Um die Daten zu sehen, die aus Ihren Kompetenzeingaben und Tools in den Prompt übernommen wurden, können Sie sich die Registerkarte mit dem geerdeten Prompt ansehen.

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

Wenn alles gut aussieht, wählen Sie **Prompt abschließen**. Nachdem Sie die Aufforderung abgeschlossen haben und bereit sind, sie zu implementieren, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Aktivieren Sie die Kompetenz

Nachdem Sie Ihre Kompetenz getestet, finalisiert und veröffentlicht haben, muss ein Administrator sie in Now Assist-Administratoraktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren von Kompetenzen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz.

Now Assist Skill Kit konfigurieren

Konfigurieren Sie Eingabeaufforderungen und Kompetenzen für Now Assist Skill Kit.

Konfiguration – Übersicht

Um Now Assist Skill Kitzu verwenden, müssen Sie Ihre Now Assist -Plugins in aktualisieren Anwendungsmanager . Aktualisieren Sie beispielsweise Ihr Plugin Now Assist für ITSM auf das Release Xanadu.

Nach der Installation des Plugins konfigurieren Sie eine Kompetenz in Now Assist Skill Kitaus zwei Teilen. Zuerst müssen Sie konfigurieren, wie die Kompetenz bereitgestellt wird. Als Nächstes müssen Sie die Eingabeaufforderung konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine Kompetenzaufforderung

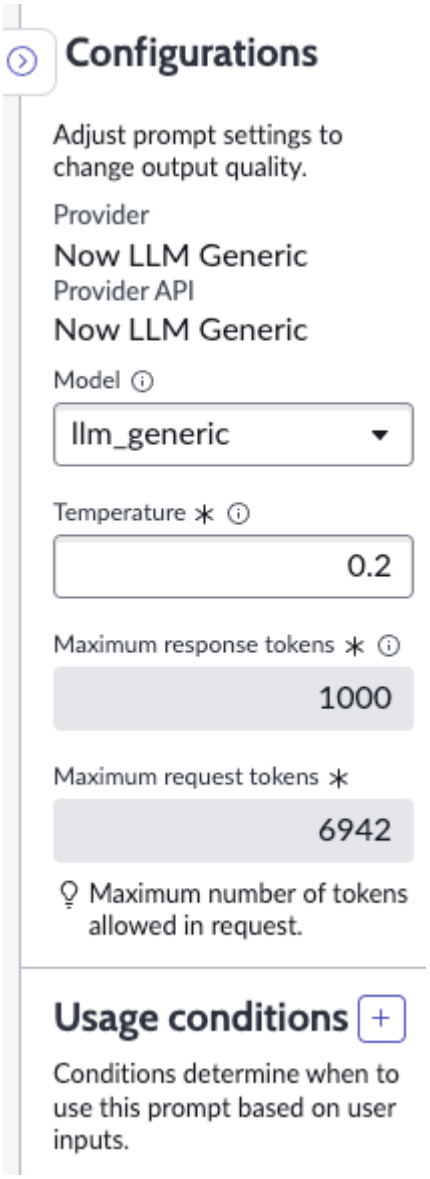
Konfigurieren Sie Ihre Kompetenzaufforderung, um das verwendete Modell sowie die Zufälligkeit und Identität der Antwort festzulegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie **Konfigurationen**aus.

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



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell ist das große Sprachmodell (LLM), das Sie für die Eingabeaufforderung verwenden möchten.
Temperatur	Die Temperatur bestimmt die Zufälligkeit und Identität der Ausgabe. Ein höherer Wert erhöht die Zufälligkeit. Der Wert muss zwischen 0 und 1 liegen.
Maximale Antworttoken	Die maximale Anzahl von Token, die das Modell zurückgeben kann. Wenn Sie Now LLM Serviceverwenden, beträgt der Höchstwert 1000.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Maximale Anforderungstoken	Die maximale Anzahl zulässiger Token in einer Anforderung.

5. Fügen Sie **Nutzungsbedingungen** hinzu, um zu bestimmen, wann der Prompt verwendet werden soll.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Ihre Kompetenzeinstellungen konfiguriert haben, können Sie Ihre Kompetenz testen. Weitere Informationen zum Testen von Kompetenzen finden Sie unter Testen Sie eine Eingabeaufforderung.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung

Konfigurieren Sie die Bereitstellungseinstellungen für die von Ihnen erstellte Kompetenz. In den Bereitstellungseinstellungen können Sie auswählen, wo der Administrator die Kompetenz in Now Assist-Administratorfinden kann.

Vorbereitungen

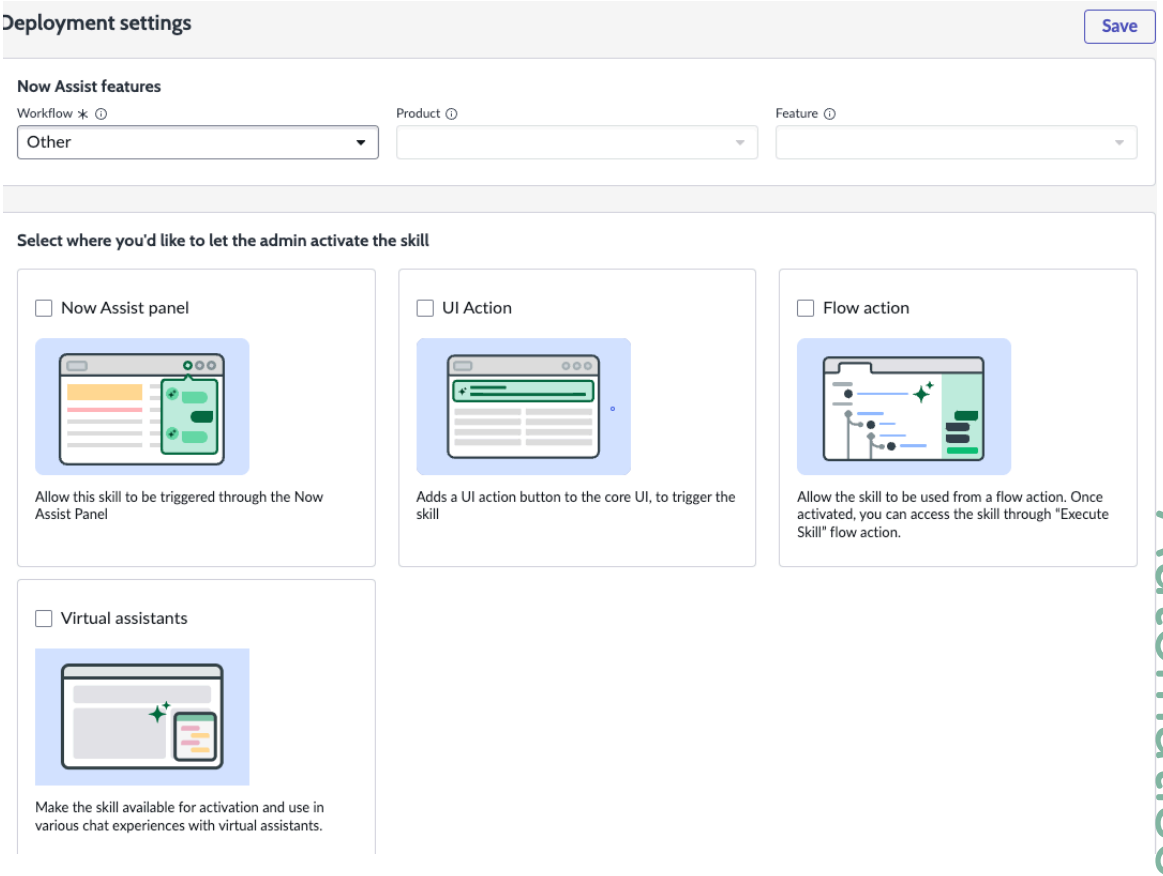
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzeinstellungen**.
4. Wählen Sie **Allgemeine Informationen**.
   In diesem Abschnitt werden die Informationen angezeigt, die Sie beim Erstellen der Kompetenz hinzugefügt haben. Sie können den Kompetenznamen und die Beschreibung hier bearbeiten.
5. Wählen Sie **Bereitstellungseinstellungen**aus.

Automatische Übersetzung

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



6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bereitstellungseinstellungen“.

Feld	Beschreibung
Workflow	Allgemeine Kategorie, zu der diese Kompetenz gehört, z. B. **Technologie**, **Mitarbeiter**, **Ersteller**oder **Plattform**. Sie können auch **Andere** auswählen, wenn keine der Kategorien passt. Bei dem von Ihnen gewählten Workflow werden die Kompetenzen als in der Konsole Now Assist-Administrator angezeigt.
Produkt	Das spezifische Produkt, in dem diese Kompetenz ausgeführt wird, z. B. ITSM, ITOM, 'HR-Servicebereitstellung, Now Assist-Administrator.
Funktion	Die Funktion, für die die Kompetenz verwendet wird, z. B. Mitarbeiterchat, Wissen, Virtual Agent Bei Bedarf können Sie auch eine anwenderdefinierte Funktion definieren.
Name	Der Name der Funktion.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Funktion.

Automatische Übersetzung

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

7. Wählen Sie aus, wo der Administrator die Kompetenz aktivieren soll.
   - Now Assist-Bereich
   - UI-Aktion
   - Flow-Aktion
   - Virtueller Assistent

   Weitere Informationen zu Now Assist in Virtual Agent finden Sie unter Configuring assistants overview .
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Kompetenzeinstellungen konfiguriert haben, können Sie Ihre Kompetenz veröffentlichen. Weitere Informationen zu Veröffentlichungskompetenzen finden Sie unter Finalisieren und veröffentlichen Sie eine Kompetenz

Now Assist Skill Kit verwenden

Verwenden Sie Now Assist Skill Kit, um Aufforderungen und anwenderdefinierte Kompetenzen für Now Assistzu erstellen und zu veröffentlichen.

Erstellen Sie eine Kompetenz

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz für Now Assist. Durch das Erstellen einer anwenderdefinierten Kompetenz verfügen Sie über mehr Flexibilität bei den generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist.

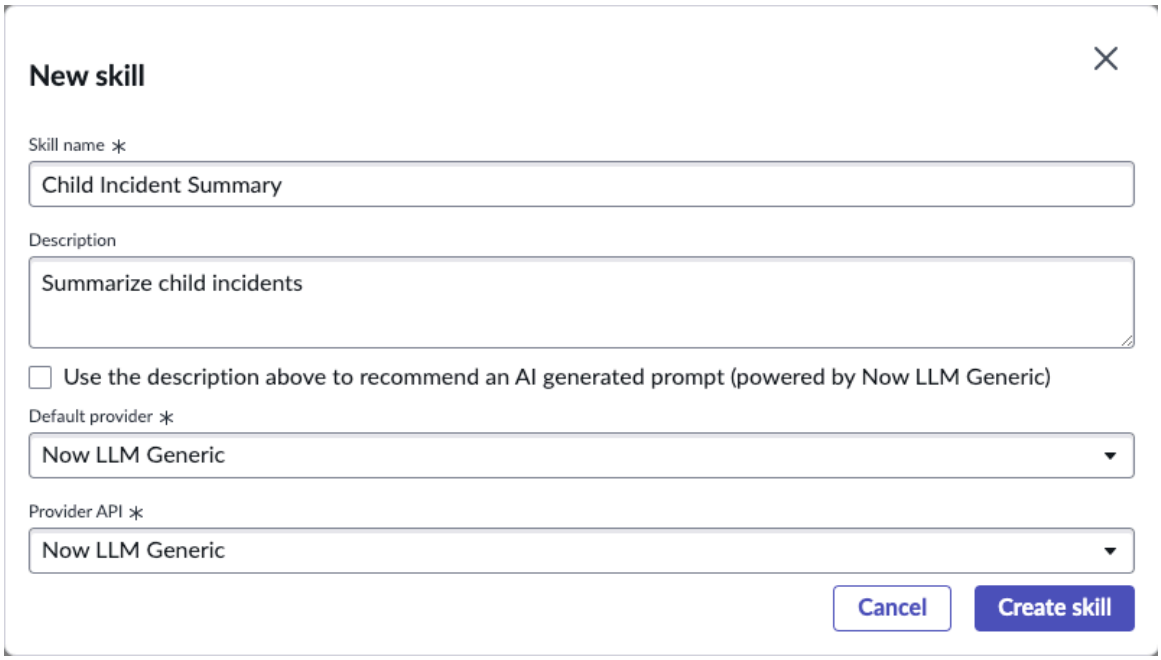
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie **Neue Kompetenz erstellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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



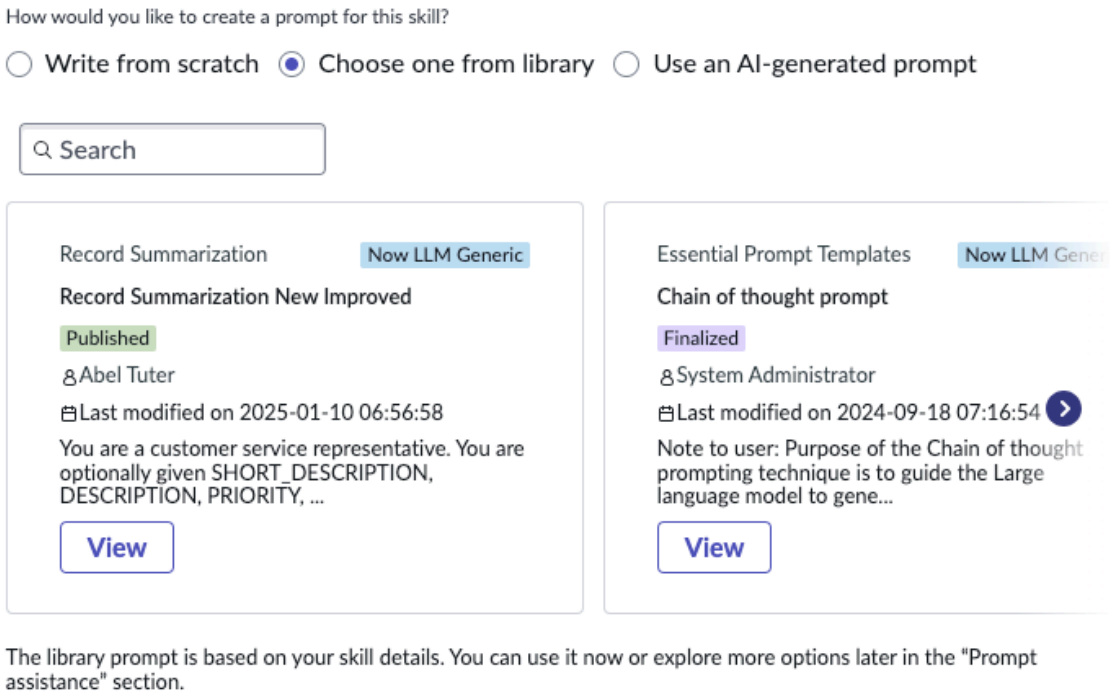
Neues Kompetenzformular

Feld	Beschreibung
Kompetenzname	Ein Name für die Kompetenz.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Kompetenz.
Standardanbieter	Verfügbare Anbieter: ○ Now LLM Service ○ Externes LLM ▪ Spokes ▪ Anwenderdefiniertes LLM Weitere Informationen zum Einrichten eines anwenderdefinierten großen Sprachmodells (LLM) finden Sie unter Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector (Large Language Model). Verfügbare vordefinierte Spokes, mit denen Sie eine Verbindung zu einem externen LLM herstellen können: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ Alef Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (HerstellerSuite und Vertex AI)

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Spokes verbrauchen keine IntegrationHub -Transaktionen. Die Spokes verbrauchen Assists.
Anbieter-API	Der Anbieter der API für das von Ihnen gewählte LLM.

4. Wählen Sie aus, wie Sie den Prompt für die Kompetenz erstellen möchten.
   - Von Grund auf neu schreiben
   - Aus Bibliothek auswählen
     a. Suchen Sie den Prompt, den Sie verwenden möchten.
     b. Wählen Sie Ansicht aus.
     c. Wählen Sie Prompt verwenden.
   - KI-generierten Prompt verwenden



5. Wählen Sie **Weiter**.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie Kompetenzeingaben und -ausgaben hinzu.
7. Wählen Sie **Zu Zusammenfassung wechseln**.
8. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Kompetenz erstellt haben, müssen Sie sie konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kompetenzen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Kompetenzaufforderung.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie keine Konfigurationen für Ihre Kompetenz festlegen müssen, können Sie Ihre Kompetenzaufforderung und Ihre Tools erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Prompt und Fügen Sie ein Tool hinzu.

Eine ServiceNow-Kompetenz klonen und bearbeiten

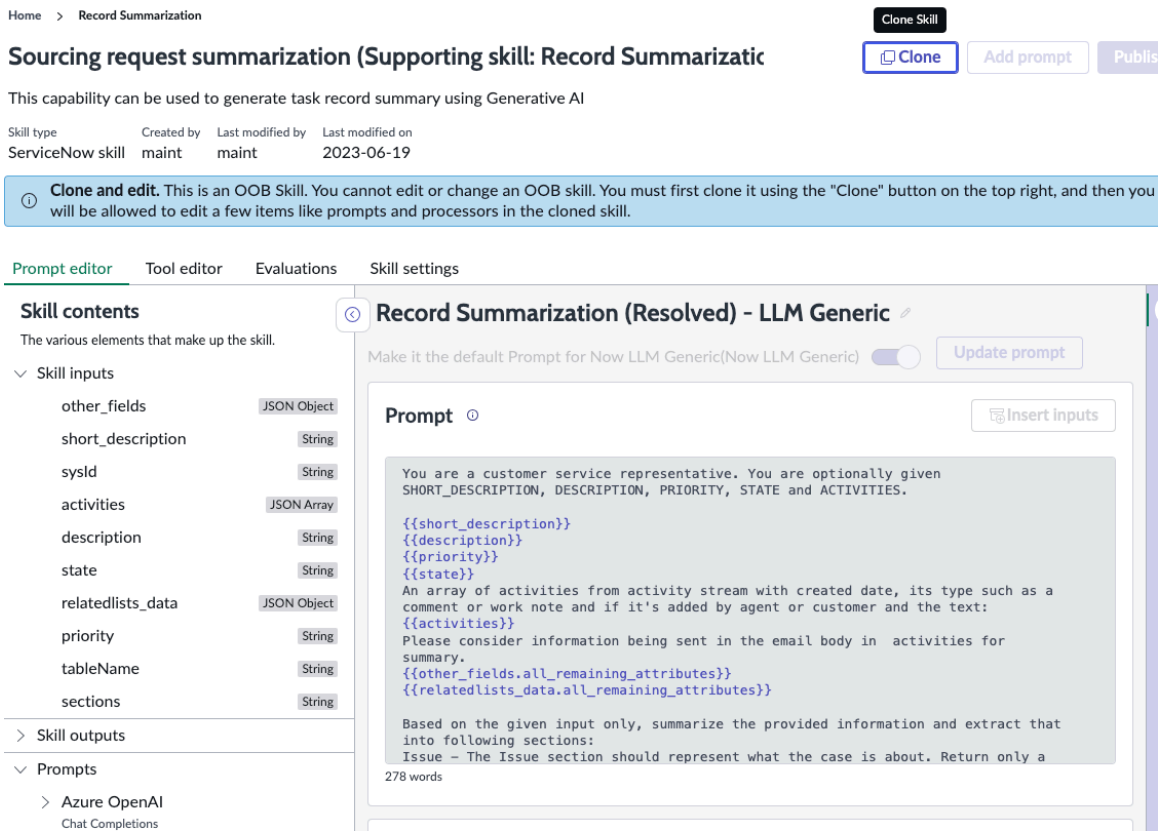
Berechtigte Kompetenzen, die in ServiceNow Now Assist-Anwendungen bereitgestellt werden, können im Now Assist-Kompetenzkit geklont werden, sodass Sie die Eingabeaufforderung bearbeiten oder den KI-Service Provider ändern können. Durch Bearbeiten der Eingabeaufforderung können Sie die Formatierung und den Inhalt der LLM-Antwort ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie *ServiceNow* **Kompetenzen**aus
3. Wählen Sie die Kompetenz *ServiceNow* aus, die Sie klonen möchten.
4. Wählen Sie **Klon**aus.



5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kompetenzformular klonen

Feld	Beschreibung
Kompetenzname	Ein Name für die Kompetenz.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Kompetenz.

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

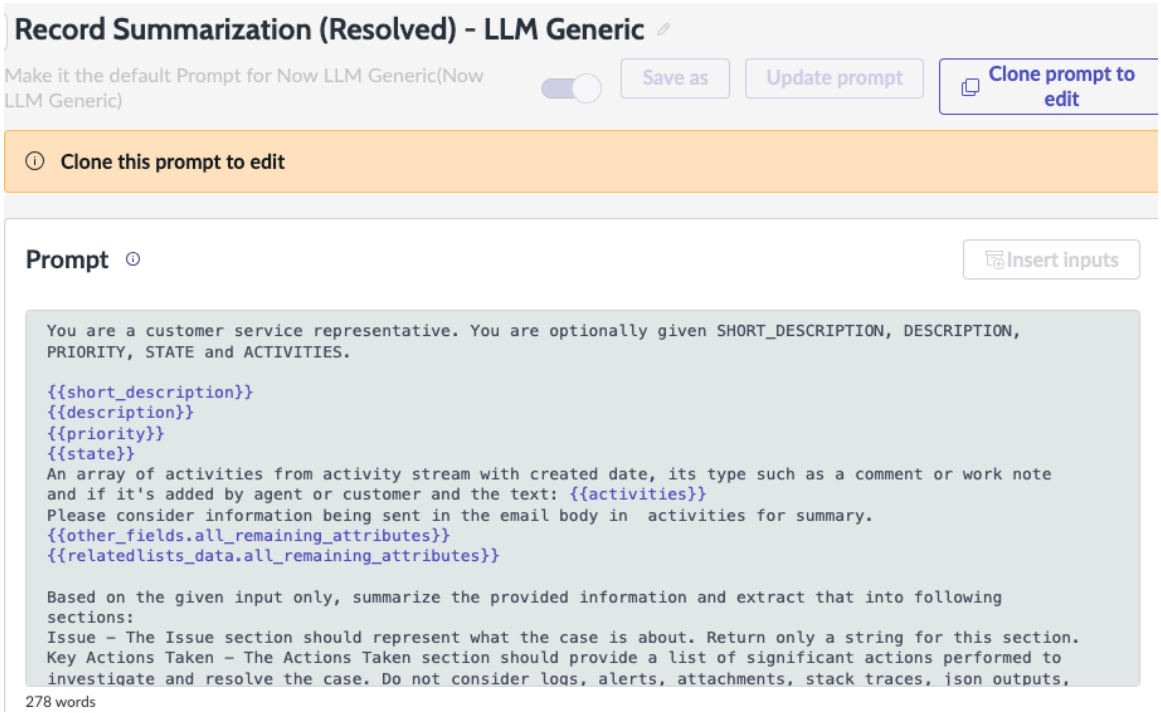
Feld	Beschreibung
Standardanbieter	Verfügbare Anbieter: ○ Now LLM Service ○ Externes LLM ▪ Spokes ▪ Anwenderdefiniertes LLM Weitere Informationen zum Einrichten eines anwenderdefinierten großen Sprachmodells (LLM) finden Sie unter Konfigurieren Sie einen generischen LLM-Connector (Large Language Model). Verfügbare vordefinierte Spokes, mit denen Sie eine Verbindung zu einem externen LLM herstellen können: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke ○ OpenAI Generative AI Spoke ○ Alef Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (HerstellerSuite und Vertex AI) **Hinweis:** Die Spokes verbrauchen keine IntegrationHub -Transaktionen. Die Spokes verbrauchen Assists.
Anbieter-API	Der Anbieter der API für das von Ihnen gewählte LLM.

6. Wählen Sie **Klon**aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Kompetenz klonen, können Sie die Kompetenzeingaben, Kompetenzausgaben, Tools und Bereitstellungseinstellungen nicht ändern.

7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Prompt klonen** aus, um den Prompt zu bearbeiten.

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



8. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzeinstellungen**.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standardanbieter, indem Sie den Umschalter aktivieren.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Ihre Kompetenzaufforderung. Weitere Informationen zum Erstellen eines Prompts finden Sie unter Erstellen Sie einen Prompt.

Nachdem Sie die Kompetenz und den Prompt geklont und bearbeitet haben, können Sie Ihren Prompt bewerten. Weitere Informationen zum Bewerten eines Prompts finden Sie unter Wertet eine Aufforderung aus.

Erstellen Sie einen Prompt

Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz erstellt haben, erstellen Sie eine Eingabeaufforderung. Wenn Sie eine Eingabeaufforderung erstellen, können Sie die zu verwendenden Kompetenzeingaben und den Typ des Tools auswählen.

Vorbereitungen

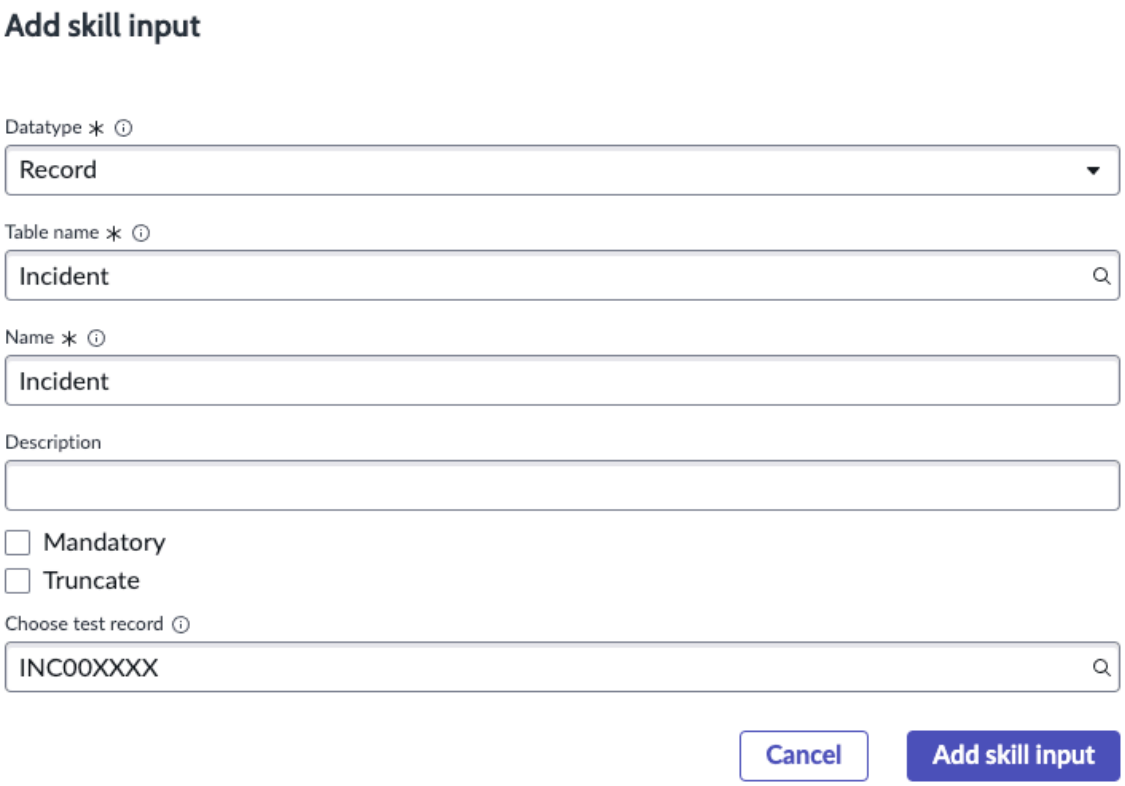
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie eine Eingabeaufforderung erstellen möchten.
3. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ), und benennen Sie den Prompt.
4. Schreiben Sie die Aufforderung.
5. Wählen Sie **Kompetenzeingaben**aus.

Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

Eingabeoptionen für Kompetenzen

Eingabetyp	Beschreibung
Datentyp	○ Datensatz ○ Zeichenfolge ○ Numerisch ○ Boolean ○ Einfaches Array ○ JSON-Objekt ○ JSON-Array
Name	Ein Name für die Eingabe.
Beschreibung	Eine Beschreibung für die Eingabe.
Obligatorisch	Die Option Obligatorisch bedeutet, dass Sie einen Wert für die Eingabe angeben müssen, wenn Sie die Kompetenz ausführen.
Kürzen	Die Option Kürzen bedeutet, dass, wenn Ihre Eingabeaufforderung zu groß ist, der Eingabeaufforderungskontext auf die Länge des Modellkontexts gekürzt wird.
Für Datensätze	
Tabellenname	Ein Name für die Tabelle.

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

Eingabetyp	Beschreibung
Testdatensatz auswählen	Der Datensatz, der zum Testen des Prompts verwendet wird.
Für Zeichenfolgen, Numerisch. Boolescher Wert, einfaches Array, JSON-Objekt, JSON-Array	
Werte	Die Werte, die zum Testen der Eingabeaufforderung verwendet werden.

6. Wählen Sie **Kompetenzeingabe hinzufügen aus**.
7. Wählen Sie **Eingaben einfügen aus**.
   Die Eingabeoptionen ändern sich je nach ausgewähltem Datentyp.
8. Suchen Sie nach den Eingaben, die Sie für die Eingabeaufforderung verwenden möchten.
   Sie können beispielsweise nach der Kurzbeschreibung oder Priorität des Incident suchen.
9. Wenn Sie den Prompt noch nicht finalisieren und die Kompetenz nicht veröffentlichen möchten, wählen Sie **Speichern** oder **Speichern als aus**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen Prompt erstellt haben, müssen Sie ihn testen. Weitere Informationen zum Testen Ihres Prompts finden Sie unter Testen Sie eine Eingabeaufforderung.

Fügen Sie ein Tool hinzu

Im Tools-Editor können Sie Tools visuell hinzufügen und verwalten, einschließlich Entscheidungsverzweigungen, um verschiedene Tools für Ihre Kompetenz auszuführen. Durch das Hinzufügen von Entscheidungsverzweigungen zwischen Tools können Sie die Bedingungen definieren, die erfüllt sein müssen, damit ein Tool ausgeführt werden kann. Wenn keine Bedingungen erfüllt sind, wird der Schritt der Standardverzweigung ausgeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein -Tool ist ein Dienstprogramm, das so konfiguriert ist, dass Kompetenzeingaben in Kompetenzausgaben konvertiert werden. Die Toolausgaben können in einer Eingabeaufforderungsvorlage referenziert werden, um einer Eingabeaufforderung Kontext hinzuzufügen. Die Eingabe für ein Tool kann eine Kompetenzeingabe oder die Ausgabe eines anderen Tools sein.

Mit dem Tool-Editor können Sie Tools konfigurieren und miteinander verknüpfen.

Mit Entscheidungsknoten können Sie je nach Logik der Verzweigung verschiedene Tools ausführen. Ein Entscheidungsknoten kann mehrere Verzweigungen enthalten, benötigt jedoch immer eine Standardverzweigung.

Prozedur

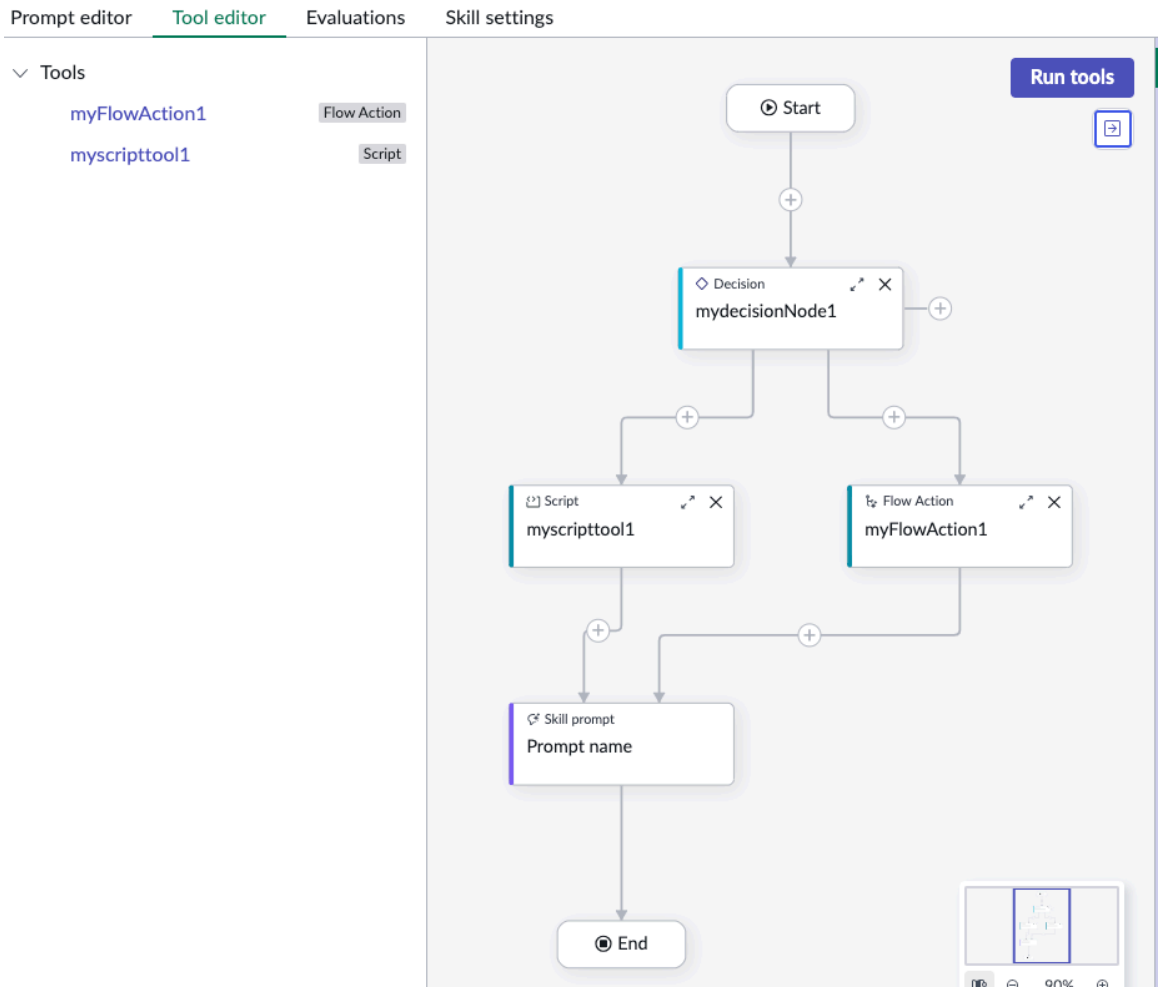
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie ein Tool hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Tool-Editor**.
4. Wählen Sie das Symbol (+) aus, um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie den Typ des Knotens aus, den Sie hinzufügen möchten.

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

Knoten hinzufügen

Knotentyp	Schritte
Toolknoten Tooltypen: ○ Skript ○ Subflow ○ Flow-Aktion ○ Abrufende Person ○ Kompetenz ○ Websuche	**a.** Wählen Sie einen Tooltyp aus. **b.** Benennen Sie das Tool. **c.** Wählen Sie eine Bedingung aus.
Entscheidungsknoten	**a.** Benennen Sie den Knoten. **b.** Wählen Sie **Verzweigung hinzufügen** **i.** Benennen Sie die Verzweigung. **ii.** Wählen Sie einen Zielknoten aus. **iii.** Legen Sie die Bedingungen fest. **c.** Wählen Sie einen Zielknoten aus.

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



6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie **Tools ausführen**, um die Tools zu testen.

Fügen Sie einen Retriever hinzu

Fügen Sie Ihrer Eingabeaufforderung einen Retriever hinzu, um Ihre Eingabeaufforderungen mit Ergebnissen der KI-Suche zu ergänzen und Kontext hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Verwendung eines Retriever in einer Kompetenz verbessert die Relevanz und Kohärenz einer Antwort, indem relevante Informationen aus einer Quelle abgerufen und dann an ein umfangreiches Sprachmodell (LLM) weitergegeben werden, um die endgültige Ausgabe zu erstellen. Dieser Prozess führt zu einem reibungsloseren Konversations-Flow und einer besseren Skalierbarkeit, wenn die Daten wachsen, ohne dass eine Feinabstimmung des Modells erforderlich ist.

Ein Retriever ermöglicht dem Chatbot den Zugriff auf externes Wissen, indem relevante Hintergrundinformationen abgerufen werden. Dies führt zu sachlicheren, detaillierteren und fundierteren Antworten.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie einen Retriever hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Tool-Editor**.
4. Wählen Sie das Symbol (+) aus, um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie **den Toolknoten**aus.
6. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Abrufen aus**.
7. Wählen Sie **Retriever konfigurieren**aus.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tool hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für den Retriever.
Suchabfrage	Die Informationen, nach denen Sie suchen möchten. Es kann sich um statischen Text oder eine Kompetenzeingabe handeln.
Suchprofil	Eine Gruppe von Suchquellen.
Suchquellen	Tabellen in ServiceNow, die indiziert wurden und für die Suche verwendet werden können.
Zurückzugebende Felder	Die Felder, die von den Suchquellen zurückgegeben und an das große Sprachmodell (LLM) gesendet werden sollen.
Grenzwert	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die zurückgegeben werden.
Suchkriterium	○ Hybrid ○ Semantisch ○ Stichwort **Hinweis:** Wenn Sie Hybrid oder Semantisch wählen, können Sie eine Auswahl für die Blockierung und Neuanordnung treffen. Weitere Informationen zu Blockierung und Neuanordnung von finden Sie unter Blockierung und Neuanordnung des Abrufs.

9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Wenn Sie **Hybrid-** oder **Semantische** Suchkriterien ausgewählt haben, wählen Sie einen semantischen Index aus.
    Mit einem semantischen Index können Sie nach Daten basierend auf ihrer kontextbezogenen Bedeutung suchen.

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

11. **Wahlweise:** Wenn Sie **Hybrid-** oder **Semantische** Suchkriterien ausgewählt haben, wählen Sie **Erweitert,** um den Schwellenwert für die Dokumentübereinstimmung zu ändern.
    Der Schwellenwert für die Dokumentübereinstimmung ist der Schwellenwert für den semantischen Abgleich. Der Standardwert ist 0. Sie können einen beliebigen Wert zwischen 0 und 1 eingeben. Mit einem höheren Wert erhalten Sie genauere Ergebnisse.
12. Wählen Sie **Weiter**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie **Hybrid-** oder **Semantische** Suchkriterien ausgewählt haben, lesen Sie Blockierung und Neuanordnung des Abrufs, um die Einrichtung des Abrufers abzuschließen.

13. Überprüfen Sie die Informationen zum Abruf-Tool.
14. Wählen Sie **Tool hinzufügen**.

Blockierung und Neuanordnung des Abrufs

Wenn Sie eine Kompetenzaufforderung erstellen, die einen Abruf verwendet, können Sie Klonierung und Neuanordnung verwenden, um die Genauigkeit und Relevanz Ihrer Antworten zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Optionen für Blockierung und Neuanordnung für einen Abruf einzurichten, muss Ihrer Kompetenz ein Abruf-Tool mit den Suchkriterien **Hybrid** oder **Semantik** hinzugefügt sein. Die folgenden Schritte folgen der semantischen Konfiguration in Fügen Sie einen Retriever hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie einen Retriever hinzufügen.
3. Fügen Sie einen Retriever hinzu.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formulare „Change-Funktion“ und „Ranging neu ordnen“.

Feld	Beschreibung
Maximale Anzahl von Blöcken pro Dokument	Die maximale Anzahl von Blöcken, die pro Dokument zurückgegeben werden sollen. Der Standardwert ist 10.
Blockstrategie	○ Feste Größe Bei fester Größe wird der Volltext in kleinere Abschnitte unterteilt. Sie können die Größenbeschränkung für Durchgänge in der Anzahl der Wörter oder der Anzahl der Sätze wählen. ○ Von klein nach groß

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

Feld	Beschreibung
	Mit „Klein nach Groß“ können Sie die K am besten übereinstimmenden indizierten Blöcke auswählen und um die umgebenden Blöcke erweitern. Dann werden die erweiterten Blöcke zu einem großen Text zusammengefügt und in kleinere Abschnitte unterteilt. Verwenden Sie nicht die Blockierungsstrategie von klein nach groß, wenn Sie die Blockierungskonfiguration für Volltext oder Kürzungsindizes verwenden.
Chunking-Einheit	○ Wörter ○ Sätze
Blockgröße	Die Größe der zurückgegebenen Blöcke. Der Standardwert für die Wortgröße ist 750. Der Standardwert für die Satzgröße ist 40.
Erweiterte Fragmentgröße	Die Größe der erweiterten Blöcke, die enthalten sind, wenn Sie die Blockierungsstrategie von klein nach groß auswählen.
Erste K Ergebnisse	Die Anzahl der vom Reranker zurückgegebenen Blöcke.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie den Typ der Bedingung aus, die ausgewertet werden soll, wenn das Tool ausgeführt wird.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Überprüfen Sie die Auswahl, die Sie für das Tool getroffen haben, und wählen Sie **Tool hinzufügen**.

Fügen Sie eine Websuche hinzu Now Assist Skill Kit

Fügen Sie eine Websuche als Tool im Now Assist-Kompetenzkit hinzu. Durch Hinzufügen einer Websuche als Tool können Sie Ihrem Prompt Suchergebnisse hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

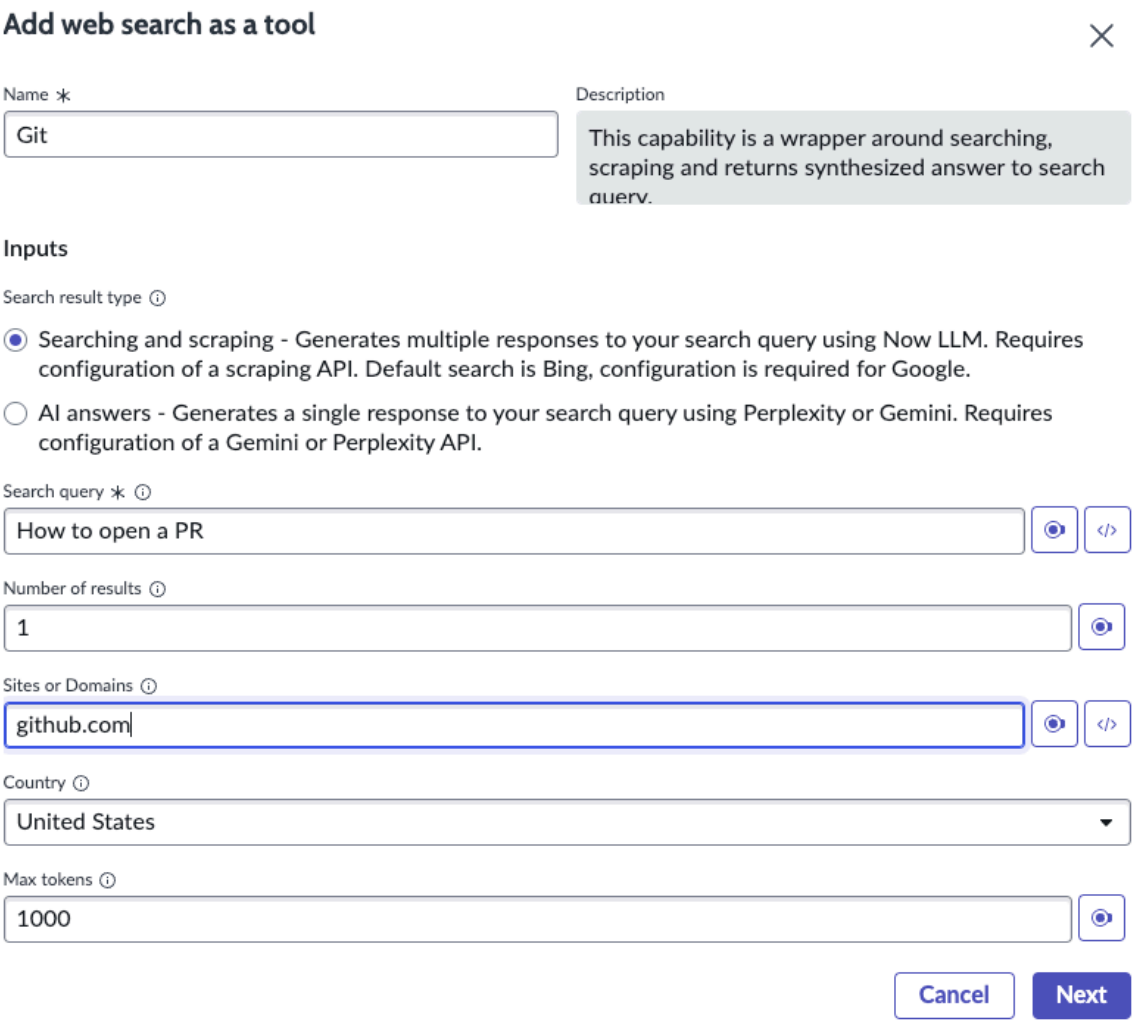
Um die Websuche als Tool zu verwenden, müssen Sie Ihren eigenen API-Schlüssel für die Suchmaschine verwenden und auf der Now Platform konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, der Sie einen Retriever hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Tool-Editor**.
4. Wählen Sie das Symbol (+) aus, um einen Knoten hinzuzufügen.
5. Wählen Sie **den Toolknoten**aus.

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

6. Wählen Sie **Websuche**aus.
7. Wählen Sie **Websuche konfigurieren**aus.



8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsformular für die Websuche

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das Websuchtool.
Suchergebnistyp	Die Art des Ergebnisses, das Sie von der Suche erhalten möchten. ○ **Beim Suchen und Schaben** werden mit Now LLM Service mehrere Antworten auf die Suchabfrage generiert. Sie müssen eine Ausschuss-API konfigurieren. Die Standardsuche ist Bing. Für die Verwendung von Google ist eine -Konfiguration erforderlich.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ **KI-Antworten** generieren eine einzelne Antwort auf die Suchabfrage mit Perplexity oder Gemini. Zur Verwendung müssen Sie eine Perplexity- oder Gemini-API konfigurieren.
Suchabfrage	Das Wort, die Wörter oder der Ausdruck, nach dem Sie suchen.
Anzahl der Ergebnisse	Die Anzahl der Ergebnisse, die zurückgegeben werden sollen.
Sites oder Domänen	Bestimmte Webadressen, die Sie durchsuchen möchten.
Land	Das Land, aus dem die Ergebnisse stammen.
Max. Tokens	Die maximale Anzahl von Token, die in eine Antwort aufgenommen werden soll.

9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Wählen Sie **Tool hinzufügen**.

Automatisierte Optimierung der Eingabeaufforderung

Schnelle Hilfe verwenden

Verwenden Sie die Prompt-Unterstützung, um eine Starthilfe für Ihre Prompt-Entwicklung zu erhalten, indem Sie ein Beispiel aus der Prompt-Bibliothek auswählen oder mit Now Assist eines generieren.

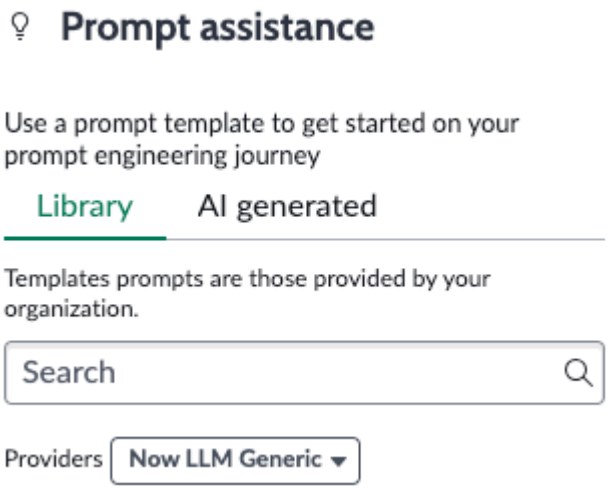
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

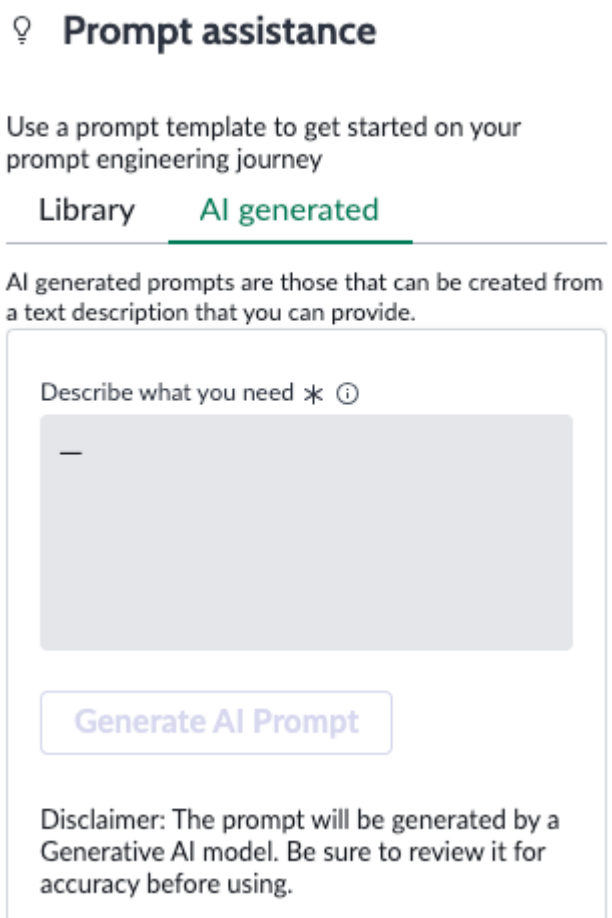
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Erstellen Sie eine neue Kompetenz, oder wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie die Eingabeaufforderungshilfe verwenden möchten.
3. Wählen Sie das Symbol Eingabeaufforderungshilfe.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Bibliothek**, um in der Prompt-Bibliothek nach einem Prompt zu suchen.

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



5.

6. Wählen Sie die Registerkarte **KI-generiert** aus, damit Sie von KI unterstützt werden, um einen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Prompt zu erstellen.



Testen Sie eine Eingabeaufforderung

Nachdem Sie eine Eingabeaufforderung für Ihre anwenderdefinierte Kompetenz erstellt haben, testen Sie die Eingabeaufforderungsvorlage, bevor Sie sie fertigstellen. Durch das Testen der Eingabeaufforderung wird überprüft, ob die erwarteten Eingabeaufforderungsergebnisse angezeigt werden, bevor sie aktiviert wird.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, für die Sie den Prompt erstellt haben.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Test-Eingabeaufforderung **" Tests ausführen**aus.
4. Wählen Sie einen Test-Incident oder -Datensatz aus.
5. Wählen Sie **Test ausführen**aus.

Hinweis:
Das Testen Ihrer Kompetenzen verbraucht eine Unterstützung.

Prompt-Ergebnisse

Tab-Taste	Beschreibung
Antwort	Die Antwort ist das Ergebnis, das das große Sprachmodell (LLM) von der Eingabeaufforderung zurücksendet.
Grounded Prompt	Mit dem geerdeten Prompt können Sie die Daten sehen, die aus Ihren Kompetenzeingaben und Tools in den Prompt übernommen wurden. In dieser Ansicht können Sie sehen, ob Ihre Kompetenzeingaben und Tools die richtigen Daten zurückgeben.

6. **Wahlweise:** Verfeinern Sie die Eingabeaufforderung bei Bedarf, und wiederholen Sie den Test nach Bedarf.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol „Testverlauf ausführen um die Ergebnisse aus Ihren vorherigen Ausführungstests anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie Ihren Prompt getestet haben, müssen Sie ihn finalisieren und veröffentlichen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Kompetenzen finden Sie unter Finalisieren und veröffentlichen Sie eine Kompetenz.

Wenn Sie die Bereitstellungseinstellungen für Ihre Kompetenz nicht konfiguriert haben, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Kompetenzbereitstellung.

Wertet eine Aufforderung aus

Verwenden Sie die Bewertungstools Now Assist Skill Kit, um die Effektivität Ihrer Kompetenzaufforderungen zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie bewerten möchten.

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

3. Wählen Sie die Registerkarte **Auswertung**.
4. Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Tabelle oder Datensammlung.

Erstellen Sie einen Datensatz

Methode	Schritte
Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Tabelle	**a.** Geben Sie dem Datensatz einen Namen und eine Beschreibung. **b.** Wählen Sie **Tabelle** aus. **c.** Suchen Sie die Tabelle, die Sie verwenden möchten. **d.** Wählen Sie die maximale Anzahl der Datensätze aus, die Sie verwenden möchten. **e.** Fügen Sie Bedingungen hinzu. **f.** Wählen Sie **Vorschau generieren**. **g.** Wählen Sie die Zuordnungen aus. **h.** Wählen Sie **Erstellen** aus.
Erstellen Sie einen Datensatz aus einer Datensammlung	**a.** Geben Sie dem Datensatz einen Namen und eine Beschreibung. **b.** Wählen Sie Datensammlung. **c.** Wählen Sie eine Datensammlung aus, die Sie in Now Assist-Datenkiterstellt haben. **d.** Wählen Sie **Vorschau generieren**. **e.** Wählen Sie die Zuordnungen aus. **f.** Wählen Sie **Erstellen** aus.

5. Wählen Sie das Hinzufügen-Symbol + für **Auswertungsausführungen**.
6. Geben Sie der Auswertungsausführung einen Namen und eine Beschreibung.
7. Wählen Sie eine oder mehrere Aufforderungen aus, die Sie auswerten möchten.
8. Wählen Sie **Speichern und weiter aus**.
9. Wählen Sie einen Datensatz aus.
10. Wählen Sie **Speichern und weiter aus**.
11. Erweitern Sie die Registerkarte **Qualität**.
12. Wählen Sie die Metriken aus, die Sie auswerten möchten.

Auswertungsmetriken

Bewertungsmeth	Metrik	Beschreibung
Menschlich	Menschliches Feedback	Die menschliche Auswertung ist die Standardoption, die für alle Eingabeaufforderungsausführungen verfügbar ist, die eine Antwort generieren. Sie können die Antwort

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

Bewertungsmeth	Metrik	Beschreibung
		mit „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ je nach Zufriedenheit bewerten. Sie haben auch die Möglichkeit, detaillierteres Feedback zu geben, um Ihre Entscheidung für die Bewertung zu begründen.
Automatisiert	Korrektheit	Die Richtigkeitsmetrik bewertet die Genauigkeit, Vollständigkeit, Relevanz und Schreibqualität der generierten Antwort im Vergleich zur gegebenen Anweisung. Mit dieser Metrik kann überprüft werden, ob der Text die Anweisung genau wiedergibt, alle wichtigen Punkte abdeckt, relevant bleibt und gut geschrieben ist.
Automatisiert	Korrektheit mit „goldener Antwort“	Die Korrektheit mit der automatischen Antwortmetrik verwendet eine vordefinierte Referenz, um die Genauigkeit, Vollständigkeit, Relevanz und Schreibqualität der generierten Antwort im Vergleich zur gegebenen Anweisung zu bewerten. Mit dieser Metrik kann überprüft werden, ob der Text die Anweisung genau wiedergibt, alle wichtigen Punkte abdeckt, relevant bleibt und gut geschrieben ist. Sie sollten diese Metrik wann immer möglich verwenden.
Automatisiert	Treue	Die Texttreuemetrik bewertet, ob eine generierte Antwort die Informationen und den Kontext in der gegebenen Anweisung genau wiedergibt. Diese Metrik hilft zu überprüfen, dass der Text keine Wahnvorstellungen, falschen Fakten oder nicht unterstützten Schlussfolgerungen enthält, um die Übereinstimmung mit dem Quellmaterial zu gewährleisten.

13. Wählen Sie **Speichern und weiter aus**.
14. Überprüfen Sie die von Ihnen getroffenen Bewertungsauswahlen.
15. Wählen Sie **Speichern und auswerten aus**.
16. **Wahlweise:** Geben Sie eine menschliche Bewertung ab.
    a. Wählen Sie **Manuelle Bewertung**aus.
    b. Wählen Sie einen Datensatz für die Auswertung aus.
    c. Erweitern Sie die Eingabeaufforderung, und lesen Sie das Ergebnis.
    d. Wählen Sie das Symbol „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ um Ihre Bewertung abzugeben.
    e. Fügen Sie weitere Informationen hinzu, und wählen Sie **Absenden**aus.

Finalisieren und veröffentlichen Sie eine Kompetenz

Wenn Sie mit Ihrer Eingabeaufforderung zufrieden sind, können Sie Ihre anwenderdefinierte Kompetenz veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung der Kompetenz kann ein Administrator Now Assist sie aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_skill_builder.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Kompetenzkit** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie veröffentlichen möchten.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Prompt vor.
4. Wenn Sie den Prompt geändert haben, testen Sie ihn.
5. Wenn Sie mit Ihrer Eingabeaufforderung zufrieden sind, wählen Sie **Prompt finalisieren**aus.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Nächste Maßnahme

Ein Administrator Now Assist muss die Kompetenz aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren von Kompetenzen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz.

Aktivieren Sie eine Kompetenz

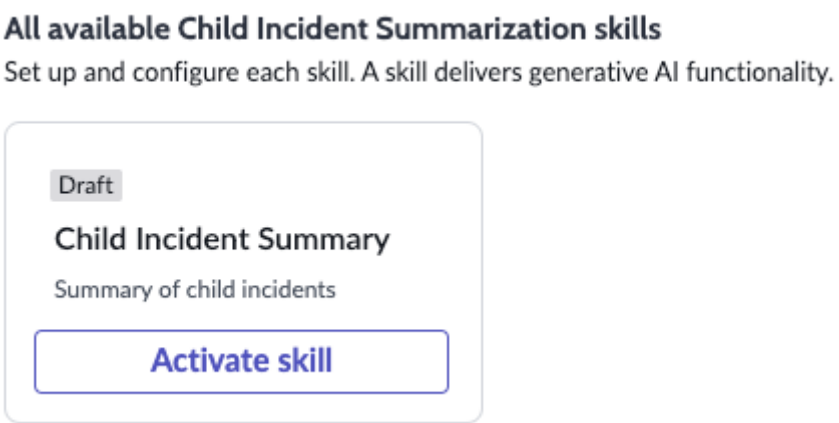
Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Kompetenz erstellt und veröffentlicht haben, müssen Sie sie in Now Assist-Administratoraktivieren. Durch die Aktivierung der Kompetenz können Sie die Kompetenz innerhalb der Anwenderoberfläche auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.
2. Suchen Sie die anwenderdefinierte Kompetenz, die Sie erstellt haben.
3. Wählen Sie **Kompetenz aktivieren aus**.



Ruft eine anwenderdefinierte Kompetenz aus einem Skript auf

Sie können ein Skript verwenden, um eine anwenderdefinierte Kompetenz aufzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Aktionen**.
2. Erstellen Sie eine UI-Aktion.
   Weitere Informationen zum Erstellen von UI-Aktionen finden Sie unter Create a UI action .
3. Fügen Sie Ihr Skript hinzu.

   Das folgende Skript ist ein Beispiel. Sie können die Variablen durch Ihre Daten ersetzen.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload[‘input name’] = {

 tableName: 'table name',

 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.');
```


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

```
}
action.setRedirectURL(current);
```

Now Assist Skill Kit – Referenz

Referenzthemen für Now Assist Skill Kit

Now Assist Skill Kit Rollen

Zur Verwendung der Funktion Now Assist Skill Kit sind bestimmte Rollen erforderlich.

Kompetenzkit-Administrator (sn_skill_builder.admin)

Dieser Anwender kann Kompetenzen in Now Assist Skill Kiterstellen, aktualisieren und veröffentlichen. Diese Rolle ist für die Verwendung Now Assist Skill Kitvon obligatorisch.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Anwendungsbereich für Now Assist Skill Kit

Now Assist Skill Kit ist in verschiedenen Now Assist-Paketen enthalten, die die Fähigkeit eines Kunden zum Aufbau von Now Assist-Kompetenzen abdecken.

Die folgende Tabelle soll helfen, Fragen zu klären, wie solche anwenderdefinierten Kompetenzen in den jeweiligen Kundenumgebungen erstellt und bereitgestellt werden können.

Erwartetes Anwendungsfeld

Workflow-Erweiterung	Now Assist Skill Kit ermöglicht Kunden, ihre Nutzung von lizenzierten, vorgefertigten Now Assist Kompetenzen zu ergänzen, z. B. Incident-Zusammenfassung. Mit Now Assist Skill Kit können Kunden im Rahmen ihrer Now Assist -Käufe auch neue workflowbezogene Kompetenzen erstellen. Zum Beispiel innerhalb von ITx für ITSM Pro/Enterprise Plus, innerhalb von ITx und HR für Kunden mit ITSM und HRSD Pro/Enterprise Plus.
Nicht dupliziert	In der Now Assist-Übersicht können Sie sehen, welche vorgefertigten Kompetenzen derzeit in Paketen ServiceNow Now Assist zum Kauf angeboten werden. Kunden müssen auf Grundlage erworbener Kompetenzen aufbauen, anstatt zu

Automatische Übersetzung

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

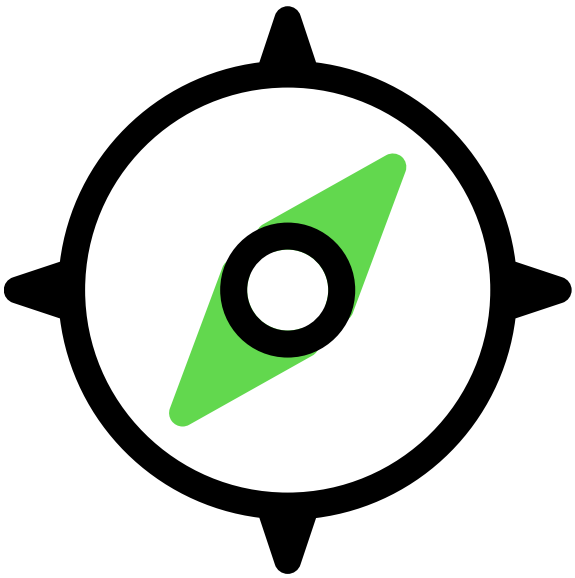
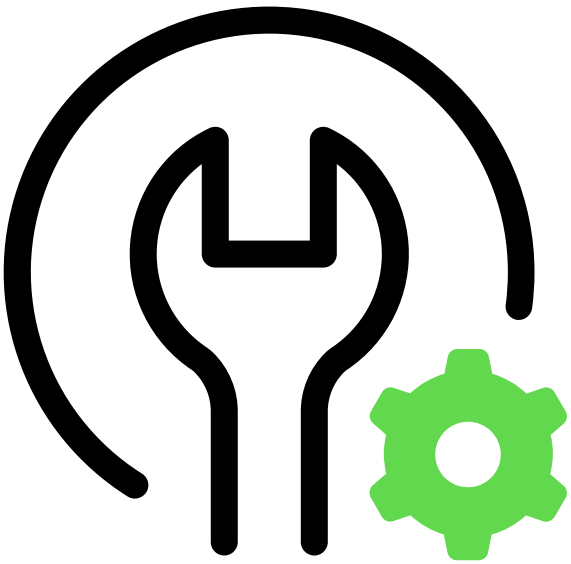
Erwartetes Anwendungsfeld (Fortsetzung)

	versuchen, doppelte Versionen von lizenzierbaren ServiceNow -Kompetenzen ohne Kauf zu erstellen.
Anwenderdefinierte Tabellen werden verwendet	Anwenderdefinierte Kompetenzen können mit Now Assist Skill Kit erstellt werden, um die Funktionalität generativer KI für die anwenderdefinierten Tabellen zu aktivieren, die in den Lizenzen eines Kunden bereitgestellt werden.

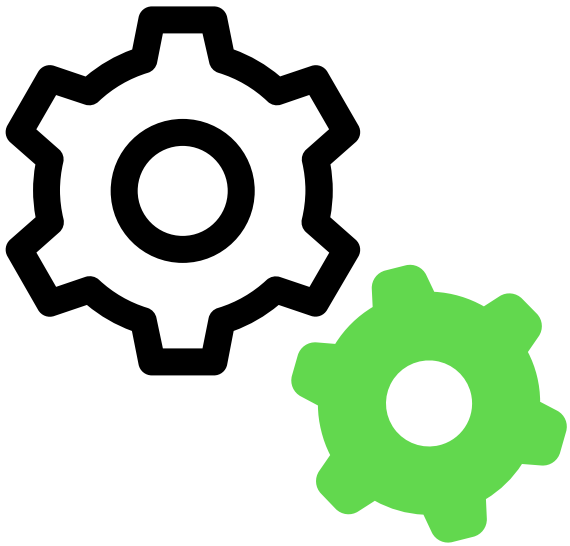
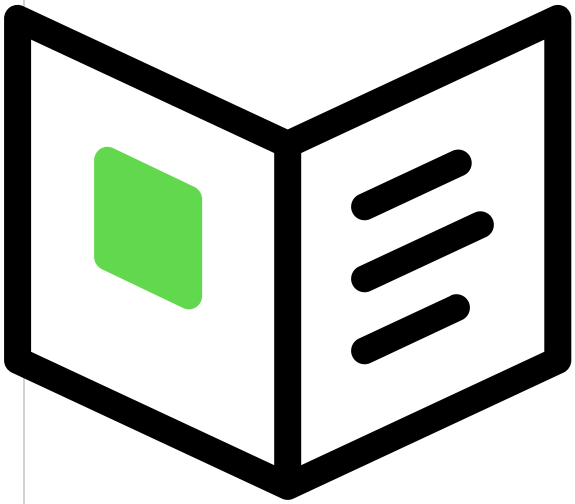
KI-Governance

Machen Sie sich mit dem Arbeitsbereich KI-Governance für , dem KI-Bestand, den Konfigurationen und den Genehmigungs-Flows vertraut.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über den Arbeitsbereich für KI-Governance.	KI-Governance konfigurieren

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

Arbeiten mit	Referenz
	
Verwenden Sie den AI Governance-Arbeitsbereich, um KI-Assets zu überwachen und einen Playbook-Workflow zu erstellen.	Rufen Sie Details zu Anwenderrollen ab.

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

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

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie im beschrieben Now Assist Seite zum Abwählen.

KI-Governance erkunden

Erfahren Sie, wie KI-Governance den KI-Bestand einschließlich Now Assist in einem gemeinsamen Datenmodell verwaltet.

KI-Governance – Übersicht

KI-Governance kann Organisationen bei der Überwachung, Verwaltung und Steuerung von KI-Assets im Now Platformhelfen. Ein KI-Governance -Framework ist eine Reihe von Prinzipien, Praktiken und Protokollen, die die Entwicklung, Verwendung und Bereitstellung von KI-Systemen leiten. Das KI-Governance -Framework hilft Organisationen, KI im Einklang mit ihren eigenen verantwortlichen KI-Prinzipien bereitzustellen.

KI-Asset-Datenmodell

Das Datenmodell für KI-Assets katalogisiert verschiedene KI-Assets wie Kompetenzen, Modelle, Datensätze und Eingabeaufforderungen. Sie verwaltet auch die Beziehung zwischen verschiedenen Assets und trägt so zur effektiven Verwaltung des KI-Bestands bei.

KI-Governance – Vorteile

- Verfolgen Sie die KI-Präsenz innerhalb der Organisation.
- Überwachen Sie die Governance der KI-Assets.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung KI-Governancevon finden Sie unter:

- Informationen zur Konfiguration von KI-Governancefinden Sie unter KI-Governance konfigurieren
- Informationen zur Verwendung von KI-Governancefinden Sie unter KI-Governance verwenden
- Informationen zu Rollen, bekannten Problemen und Referenzen von KI-Governancefinden Sie unter KI-Governance - Referenzen

Automatische Übersetzung

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

KI-Governance

KI-Governance bietet einen zentralisierten Arbeitsbereich für AI Stewards zur Verwaltung und Überwachung von KI im Unternehmen. In diesem Arbeitsbereich sind das KI-Bestand basierend auf einem einheitlichen KI-Asset-Datenmodell im Now Platform zusammen mit zugehörigen Governance-Geschäftsprozessen verfügbar.

KI-Governance Arbeitsbereich

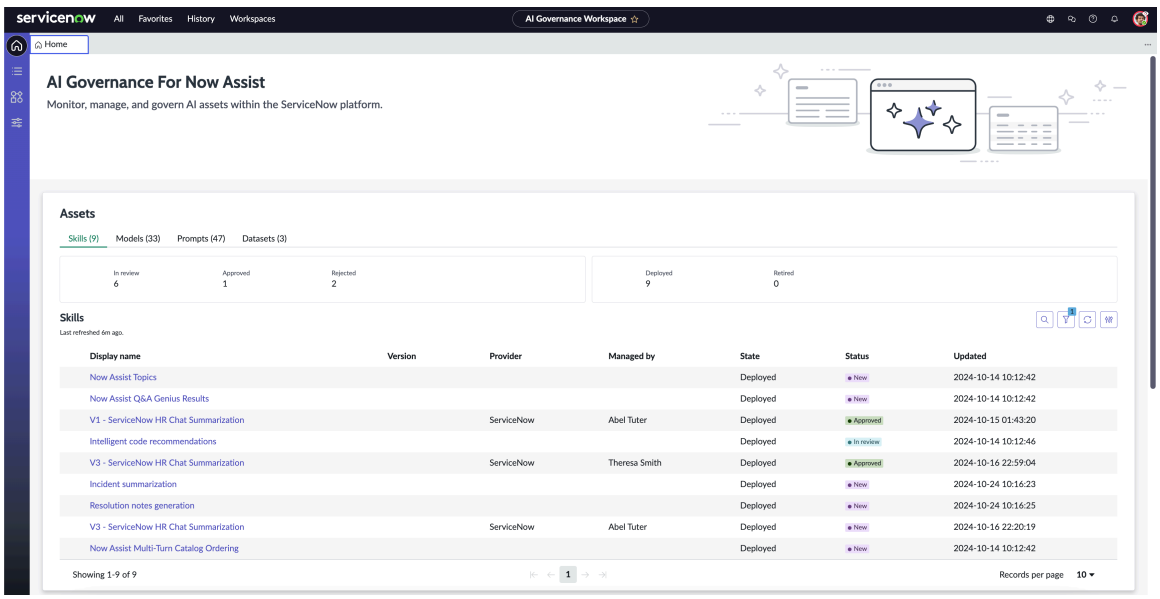
Der Arbeitsbereich KI-Governance bietet einen Überblick über die im Unternehmen bereitgestellte KI. Im Menü KI-Governance Arbeitsbereich wird die Liste der Assets und Genehmigungen angezeigt.

Die Liste „Assets“ zeigt alle Arten von KI-Assets an, z. B. Kompetenzen, Modelle, Aufforderungen und Datensätze.

Die Spalten in der Asset-Liste lauten Anzeigename, Version, Anbieter, Verwaltet von, Status, Status und Aktualisiert.

Die Asset-Statuswerte sind „Bereitgestellt“, „Deaktiviert“, „Entwicklung“, „Unbekannt“, „Genehmigt“, „Abgelehnt“ und „Wird überprüft“.

In der Assets-Liste können Sie die Funktionen , **Filter**, **Aktualisieren**und verwenden.



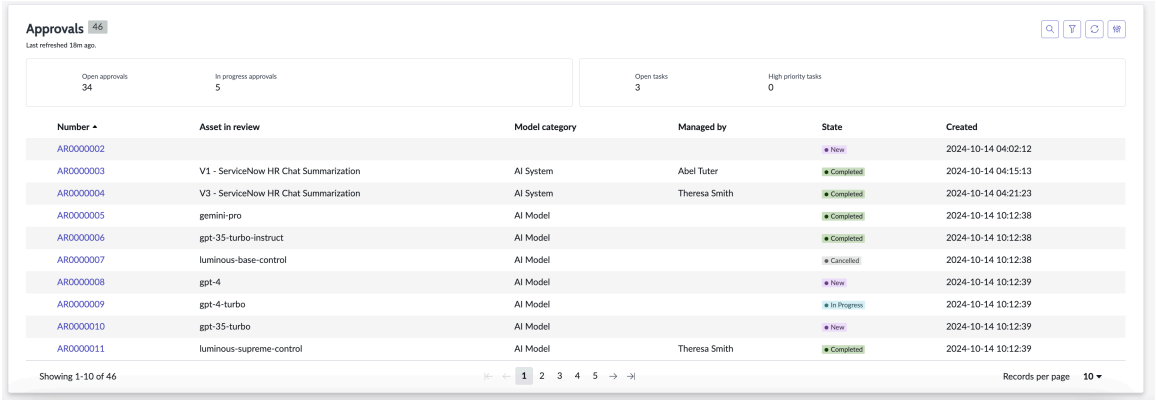
In der Liste „Genehmigungen“ werden alle Genehmigungsanforderungen angezeigt, die für die Assets erstellt wurden. Sie können die Anzahl der **offenen Genehmigungen**,**der in Bearbeitung befindlichen Genehmigungen**, **der offenen Aufgaben**und **der Aufgaben mit hoher Priorität**anzeigen.

Die Spalten der Liste „Genehmigungen“ sind Anzahl, Asset in Überprüfung, Modellkategorie, Verwaltet von, Status und Erstellt.

Sie können die Funktionen **Suche** , **Filter** , **Aktualisieren** und **Spalten** in der Genehmigungsliste verwenden.

Automatische Übersetzung

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

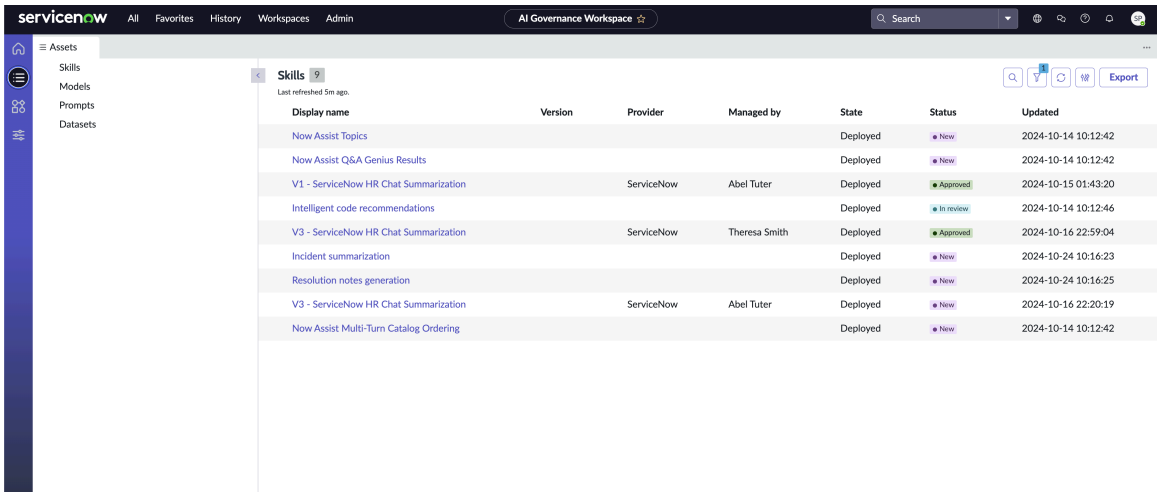


Assets

Die Assets sind Artefakte eines KI-Systems, das einen aktiven Lebenszyklus hat. Die KI-Assets verfügen über generative KI-Fähigkeiten, die von den KI-Verantwortlichen zugewiesen werden.

In der Asset-Liste werden alle Assets als Teil des KI-Asset-Bestands angezeigt:

- Kompetenzen
- Modelle
- Aufforderungen
- Datensätze



Sie können die Funktionen **Suche** , **Filter** , **Aktualisieren** und **Spalten bearbeiten** verwenden, . Die Assets können mit der Option **Exportieren** exportiert werden.

Asset-Datensatz

Der Asset-Datensatz enthält alle Informationen, die sich auf das jeweilige Asset auf den folgenden Registerkarten beziehen:

Automatische Übersetzung

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

- **Details**: Zeigt alle Details des jeweiligen Assets an.

  Um die Informationen für die Felder anzuzeigen, aktivieren Sie die Eigenschaft **glide.ui.accessibility.accessible.tooltips** in den Anwendereinstellungen (sys_user_preference).

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Tooltips finden Sie unter Funktion für barrierefreie Formular-Tooltips aktivieren .

- **Zugehörige Assets**: Zeigt alle Asset-Typen an, die sich auf das jeweilige Asset beziehen.
- **Genehmigungen**: Zeigt alle Genehmigungsanforderungen für das jeweilige Asset an.
- **KPIs und Metriken**: Zeigt **den Bericht mit Auswertungsmetriken**an.

Wichtig:

Wenn keine Genehmigung in Bearbeitung ist, wird eine Bestätigungswarnung , dass die Genehmigungsanforderung erstellt wurde, an den Asset-Manager gesendet, sobald eine Genehmigung angefordert wird.

Wenn für ein Asset bereits eine Genehmigungsanforderung ausgelöst wurde, kann der Asset-Manager keine weitere Genehmigungsanforderung stellen.

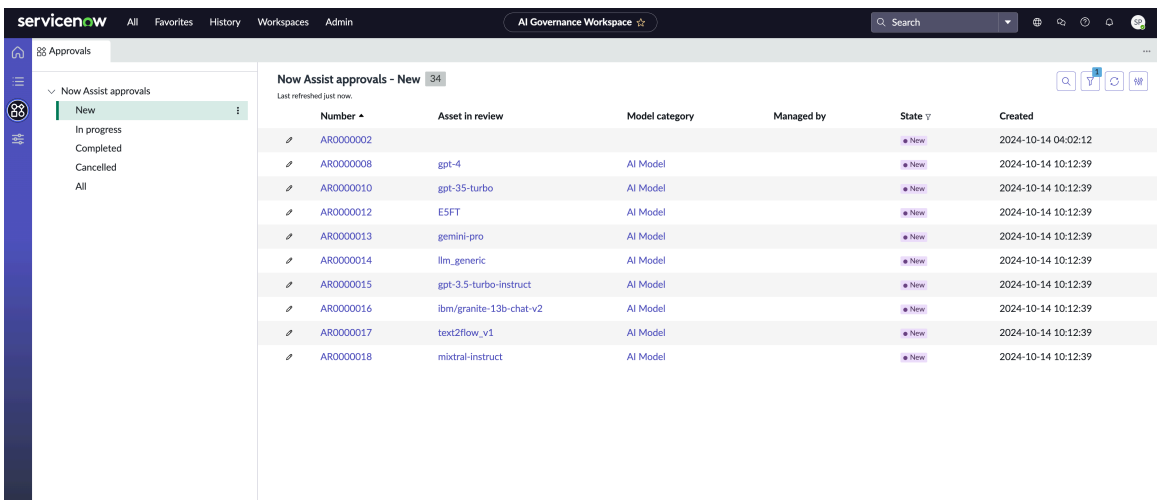
Sie können Ihre Kommentare unter **Verfassen** veröffentlichen und den Status des Assets unter**Aktivität**verfolgen.

Genehmigungen

Genehmigungen sind Genehmigungsanforderungen, die erstellt werden, um ein Asset zu genehmigen oder abzulehnen. Das Menü „Genehmigungen“ zeigt eine Liste von Now Assist Genehmigungen an.

Sie können die Now Assist Genehmigungen anzeigen, die unter Neu, In Bearbeitung, Abgeschlossen, Abgebrochen und Alle kategorisiert sind.

Sie können die Funktionen **Suche** , **Filter** , **Aktualisieren aktualisieren** **Spalten bearbeiten** in der Liste „Genehmigungen Now Assist “ verwenden.



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

Genehmigungsdatensatz

Im Genehmigungsdatensatz Now Assist werden die Abschnitte Details und Playbook angezeigt. Im Abschnitt Details werden alle Details einer Genehmigung und des zu überprüfenden Assets angezeigt. Das Feld Zugewiesen an kann bearbeitet werden, und die restlichen Felder werden automatisch ausgefüllt.

Der AI Steward kann einen Genehmigungsdatensatz speichern, indem er auf die Option **Speichern** klickt und das Symbol „Weitere Aktionen“ zum Abbrechen der Genehmigungsanforderung oder zum Löschen der Genehmigungsanforderung auswählt.

Sie können Ihre Arbeitsnotizen im Abschnitt „Kommentar“ veröffentlichen und die Anforderungen für Genehmigungsaufgaben im Abschnitt „Aktivität“ nachverfolgen.

Im Abschnitt „Playbook“ wird der Workflow für die Now Assist -Genehmigungen angezeigt, um ein Asset zu genehmigen oder abzulehnen. Weitere Informationen zum Playbook-Workflow finden Sie unter Erstellen Sie einen KI-Governance Playbook-Workflow.

KI-Governance konfigurieren

Richten Sie die Basissystemkonfiguration für KI-Governanceein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ai_governance_ai_steward

Prozedur

1. Navigieren Sie im Arbeitsbereich KI-Governance zum Menü Konfigurationen.
2. Wählen Sie **Daten** und dann **Aktivieren** unter Datenfreigabe.
   Um den Abschnitt **„Daten“** anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Generative KI-Controller“ installiert ist.
   Die Option **Aktivieren** ist standardmäßig aktiviert.

   Hinweis:
   Das Deaktivieren der Datenfreigabe kann nur von Ihrem Kundenbetreuer oder dem Now Support -Team rückgängig gemacht werden.

   Weitere Informationen zur Datenfreigabe finden Sie im Abschnitt „FAQs“ auf der Seite „Datenfreigabe“.
3. Wählen Sie **Genehmigungen** aus, und aktivieren Sie die Option **Genehmigungsmandat**.
   Die Option **Genehmigungsmandat** ist standardmäßig deaktiviert.
   Wenn Sie das **Genehmigungsmandat** aktivieren und ein KI-Asset zu dieser Umgebung hinzufügen, werden automatisch Genehmigungsanforderungen ausgelöst.

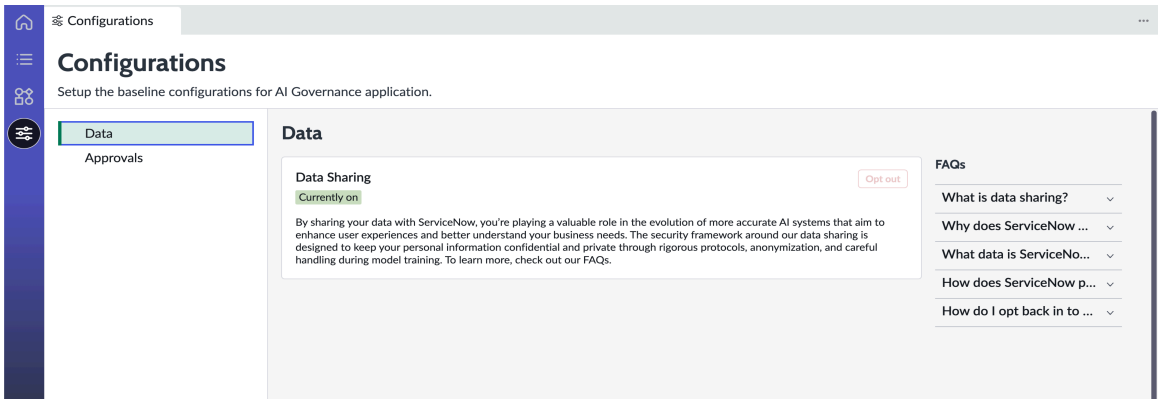
   Hinweis:
   Wenn das Mandat nicht aktiviert ist, werden die Genehmigungsanforderungen nicht automatisch generiert. Der Asset-Manager kann sie jedoch manuell initiieren.

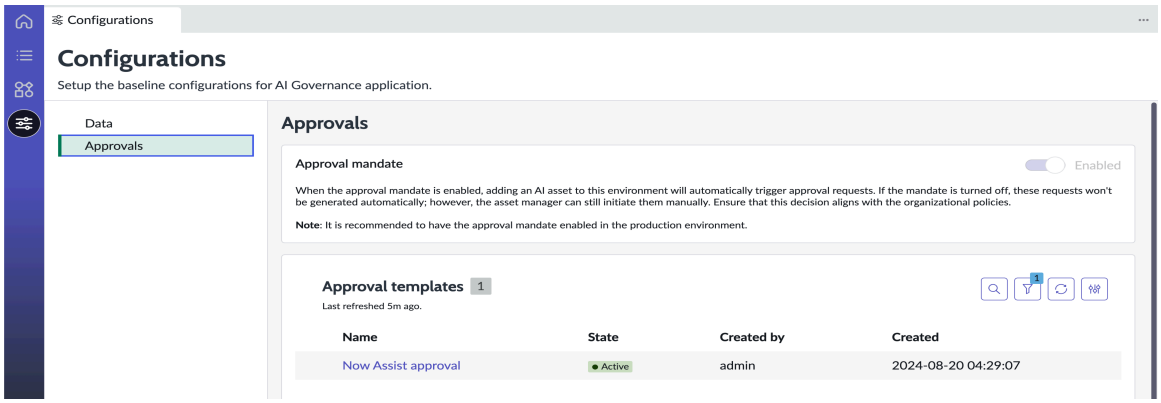
   Stellen Sie sicher, dass die Option **„Genehmigungsmandat“** in der Produktionsumgebung aktiviert ist.

   Sie können Genehmigungsvorlagen anzeigen. Es handelt sich um eine Liste mit Genehmigungsvorlagen, die einen Datensatz von Playbooks enthält, um einen Genehmigungsdatensatz in drei Schritten zu konfigurieren: Asset überprüfen, Asset bewerten und Asset genehmigen oder ablehnen.

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

Anwender können ihren eigenen Playbook-Workflow erstellen, indem sie mehr oder weniger Schritte anpassen oder dieselben Schritte in einer anderen Reihenfolge verwenden oder mit anderen Sicherheitsrichtlinien festlegen. Weitere Informationen zum Erstellen eines KI-Governance Playbook-Workflows finden Sie unter Erstellen Sie einen KI-Governance Playbook-Workflow





KI-Governance verwenden

Verwenden Sie KI-Governance zum Erstellen von Governance-Workflows.

Erstellen Sie einen KI-Governance Playbook-Workflow

Erstellen Sie einen KI-Governance Playbook-Workflow für Now Assist -Genehmigungen, um ein Asset zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Der KI-Governance Playbook-Workflow für die Now Assist -Genehmigungen wird nicht manuell erstellt. Sie werden automatisch ausgelöst, wenn eine Genehmigungsanforderung erstellt wird, während ein Genehmigungsmandat aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: sn_ai_governance_ai_steward

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Assist **Genehmigungen**, und öffnen Sie einen Genehmigungsdatensatz.
2. Im Abschnitt **„Playbook“** wird der Workflow Now Assist **„Genehmigungen“** angezeigt.

   Sie können den **Playbook** -Datensatz mit der Option **Speichern** speichern oder **Genehmigungsanforderung abbrechen** auswählen, um den Workflow während eines beliebigen Schritts abzubrechen.

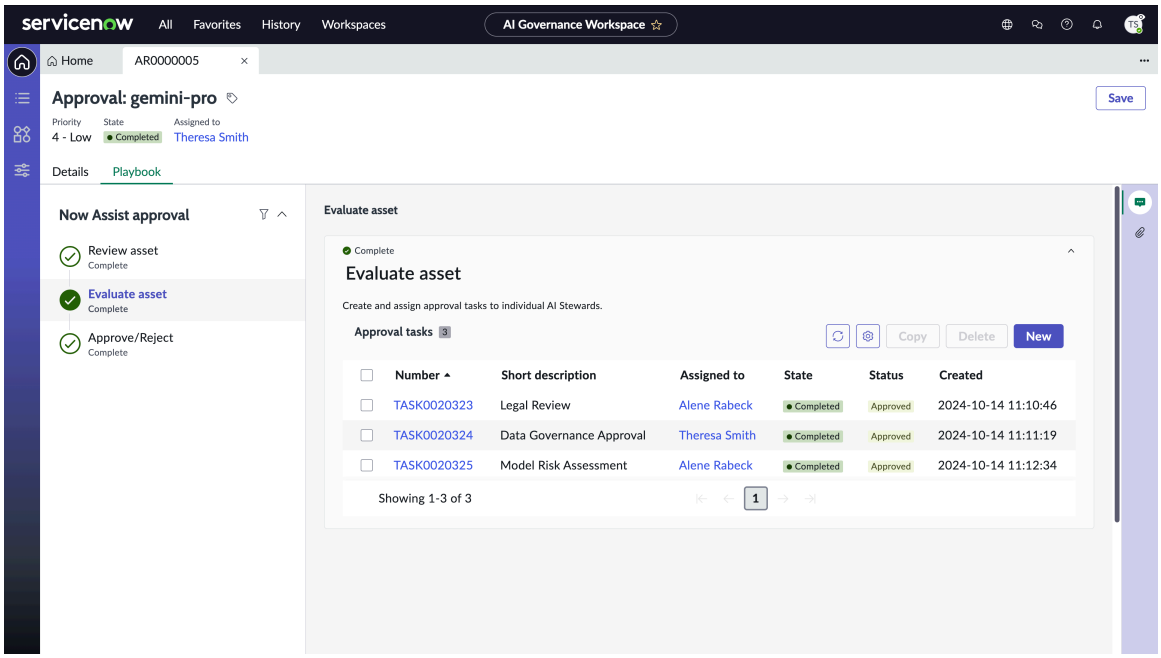
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. **Asset überprüfen**: Sie können alle Details eines zu überprüfenden Assets anzeigen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
   Der Genehmigungsstatus ändert sich, wenn der Schritt Asset überprüfen als abgeschlossen markiert wird.
5. **Asset bewerten**– KI-Verantwortliche können Genehmigungsaufgaben erstellen und anderen einzelnen KI-Verantwortlichen zuweisen, um die Assets zu bewerten.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Now Assist -Genehmigungsaufgabe zum Bewerten von Assets finden Sie unter Erstellen Sie eine Genehmigungsaufgabe Now Assist .

   Hinweis:
   Sie können die Aufgaben **kopieren** oder **löschen** und mit der Option **Neu** in der Liste der Genehmigungsaufgaben eine Aufgabe erstellen.

6. **Genehmigen/Ablehnen**– KI-Verantwortliche können die Risikopunktzahl aus dem Dropdown-Menü auswählen und die Abschlussnotizen eingeben, während sie ein Asset basierend auf der Bewertung der Aufgaben genehmigen oder ablehnen.
7. Wählen Sie „Asset **ablehnen“** oder **„Asset genehmigen“** aus, um den Workflow abzuschließen.

   Die **Risikopunktzahl** und **die Abschlussnotizen** können nicht mehr geändert werden, nachdem der Schritt **„Genehmigen/Ablehnen“** als abgeschlossen markiert wurde.



Erstellen Sie eine Genehmigungsaufgabe Now Assist .

Erstellen Sie eine Genehmigungsaufgabe Now Assist, um die Assets zu bewerten. Die Genehmigungsaufgabe Now Assist ist eine Unteraufgabe einer Genehmigungsanforderung, bei der Sie Genehmigungen von anderen Organisationen oder Entitäten benötigen, z. B. rechtliche Überprüfung, Sicherheitsüberprüfung, Datenüberprüfung, Überprüfung auf Produktpiraterie usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Assist **Genehmigungen**, und öffnen Sie einen Genehmigungsdatensatz.
2. Bestätigen Sie im Abschnitt **„Playbook“**, dass der Schritt **Asset überprüfen** als abgeschlossen markiert ist.
3. Wählen Sie unter **Asset bewerten die** Option **Neue Aufgabe erstellen aus**.
   Eine neue Genehmigungsaufgabe wird erstellt. Die Felder Aufgabennummer und Aufgabentyp werden automatisch ausgefüllt.
4. Geben Sie **Kurzbeschreibung**, **Beschreibung**, **Fälligkeitsdatum**und **Abschlussnotizen**ein.
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Priorität**, **Status**und **Status** der Aufgabe aus.
6. Geben Sie **Zugewiesen an** und **Übergeordneter Genehmigungsdatensatz**ein, und suchen Sie danach.
   Der **übergeordnete Genehmigungsdatensatz** wird automatisch gefüllt und im schreibgeschützten Modus angezeigt.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Eine Genehmigungsaufgabe Now Assist einer Genehmigungsanforderung wird erstellt.

KI-Governance - Referenzen

Referenzthemen für KI-Governance.

Mit KI-Governance installierte Rollen

Zusammen mit der Aktivierung des Plugins KI-Governance werden bestimmte Rollen installiert.

Mit KI-Governance installierte Rollen

Mit AI Governance installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppe
AI Steward [sn_ai_governance_a	**Hinweis:** Die Organisation entscheidet über die Zuweisung der Rolle „AI Steward“. Verantwortlich für die gesamte Ausführung von KI-Governance -Initiativen. Machen Sie sich mit den KI-Assets und KI-Governance den -Richtlinien vertraut. Zusammenarbeit von funktionsübergreifenden Teams innerhalb der Organisation, um sicherzustellen, dass die Organisationsrichtlinien eingehalten werden.	• sn_nowassist_admin.user • sn_ai_governance_workspace_admin	Keine

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

Mit AI Governance installierte Rollen (Fortsetzung)

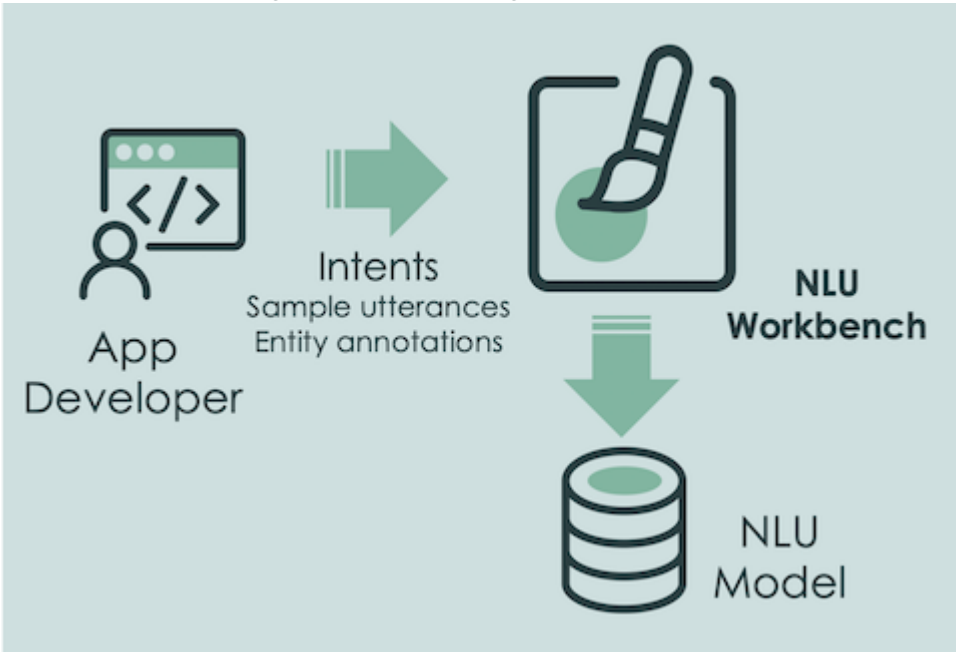
Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen	Gruppe
KI-Governance Arbeitsbereichsbenutzer [sn_ai_governance_workspace_user]	Benutzer, die die KI-Assets besitzen und verwalten. Greifen Sie auf den Arbeitsbereich KI-Governance zu .	Keine	Keine

Natural Language Understanding

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

Übersicht über Natural Language Understanding

Flow für Benutzereingaben im Erstellungsprozess des NLU-Modells



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

NLU-Terminologie

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

Zweck

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

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

Äußerung

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

Entität

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

Systementität

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

Anwenderdefinierte Entität

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

Allgemeine Entität

Ein häufig verwendeter und über ein vordefiniertes Entitätsmodell extrahierter Kontext, z. B. Währung, Organisation, Personen oder Menge.

Vokabular

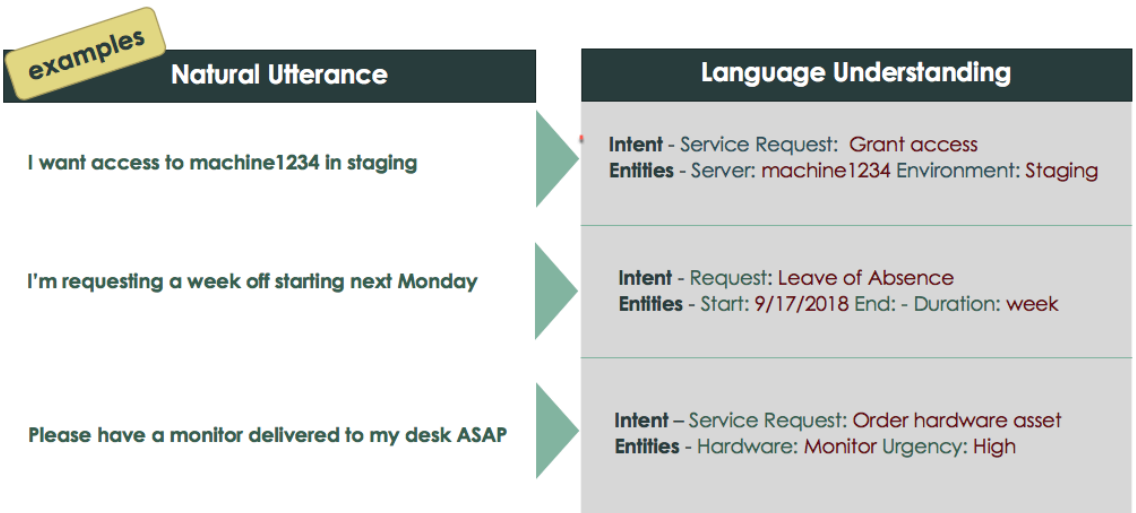
Vokabular wird verwendet, um Wortbedeutungen zu definieren oder zu überschreiben. Beispielsweise können Sie dem Akronym „MS“ das Synonym „Microsoft“ zuweisen.

NLU-Modell

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

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

NLU verarbeitet und rendert Äußerungsbeispiele in Absichten und Entitäten



NLU-Workbench

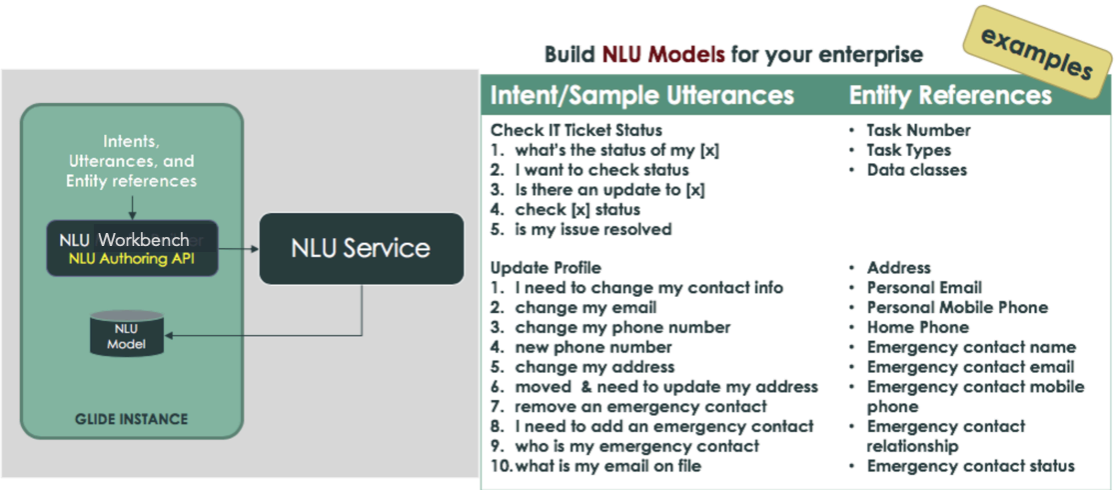
Verwenden Sie NLU-Workbench, um morphologische Darstellungen der menschlichen Sprache zu erstellen. Mit diesen Modellen können Sie Absichten und Entitäten erzeugen, die in

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

natürlichen Sprachäußerungen ausgedrückt werden. Jede Anwendung ServiceNow kann ein Modell NLU aufrufen, um einen Rückschluss auf Absichten und Entitäten in einer bestimmten Äußerung zu erhalten.

Mit der Rolle *nlu_admin* erstellen Sie Ihre Modelle in NLU-Workbenchund können sie dort iterativ erstellen, trainieren, testen und veröffentlichen.

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

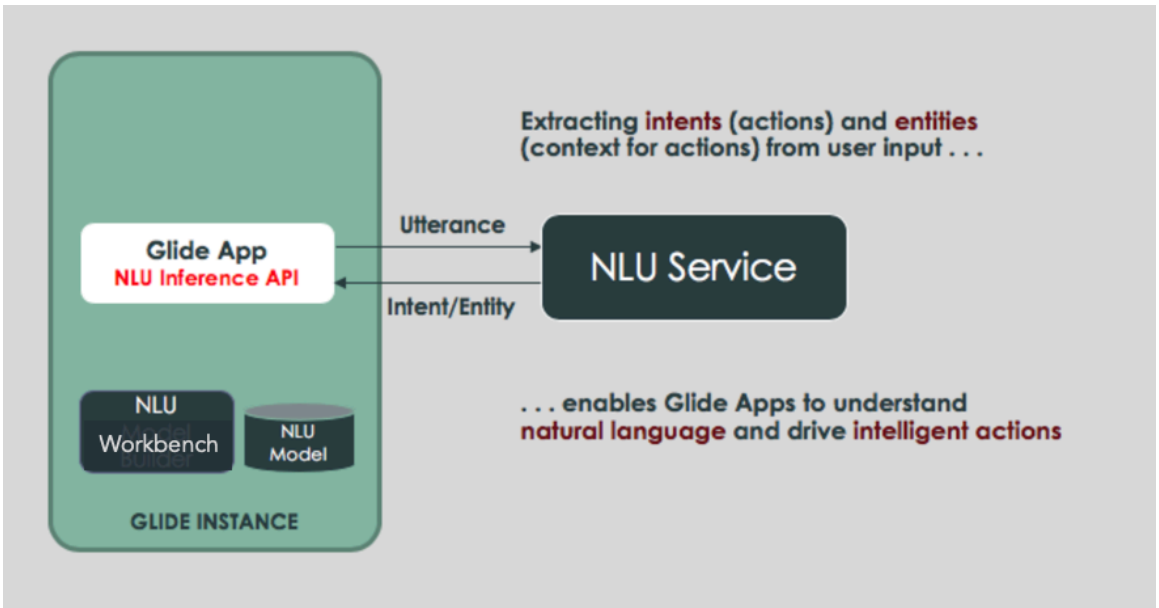


Informationen zum Erstellen und Verwenden eines NLU-Modells finden Sie unter: NLU-Modell erstellen.

NLU Rückschlussservice

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

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



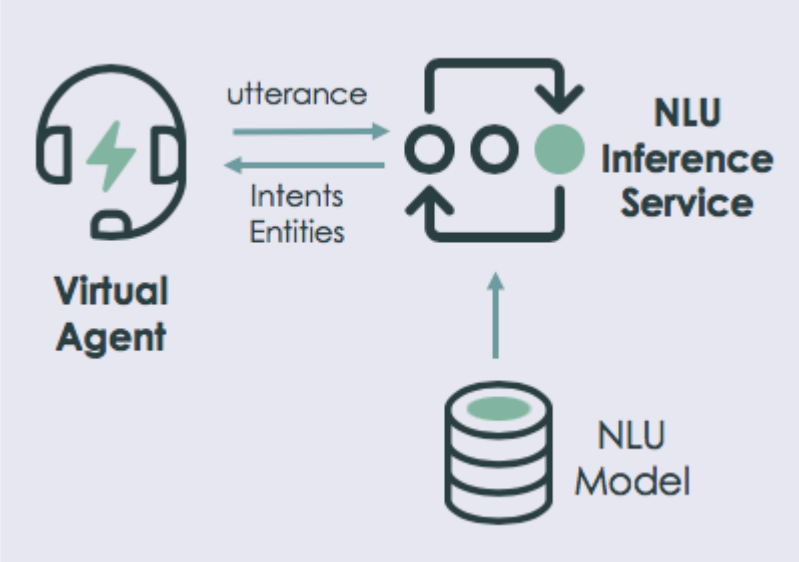
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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

Nutzung des NLU-Modells

Andere ServiceNow® -Anwendungen verbrauchen die Ausgabe des Modells NLU, z. B. Virtual Agent.

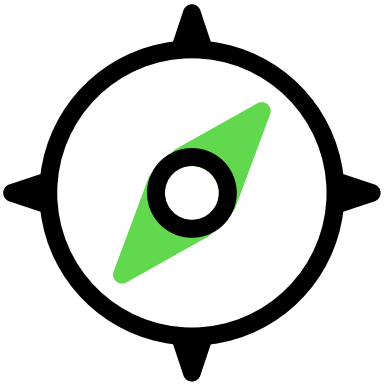
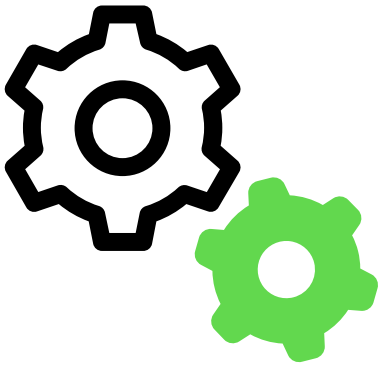
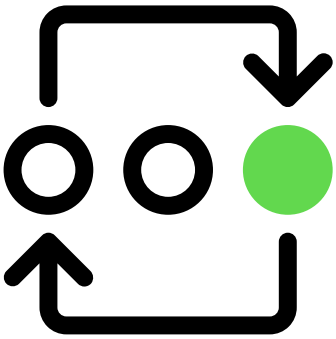
Übersicht über die Virtual Agent-Anwendung, die NLU verbraucht

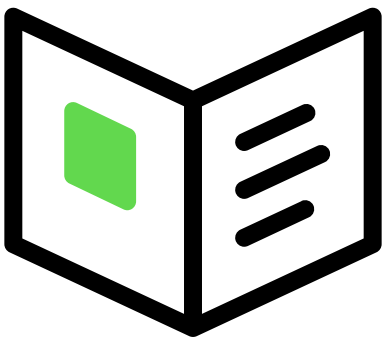


Virtual Agent-Administratoren können beispielsweise einen Virtual Agent-Designer-Konversations-Flow so konfigurieren, dass NLU-Modelle verwendet werden, damit Agent Chatbots Benutzeraussagen in der Konversation besser verstehen können. Weitere Informationen dazu, wie Virtual Agent NLU-Modelle nutzt,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

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

Erste Schritte

Untersuchen	Verwenden	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen NLU von .	Erstellen, testen, übersetzen und veröffentlichen Sie Ihre NLU-Modelle.	Erfahren Sie, wie Virtual Agent -Administratoren NLU -Modelle in Virtual Agent-Designeraktualisieren können.

Referenz

Erfahren Sie, wie Sie Modelle in anderen Sprachen zur Verwendung in anderen Anwendungen verwenden

Problembehandlung und Hilfe

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

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

Natural Language Understanding erkunden

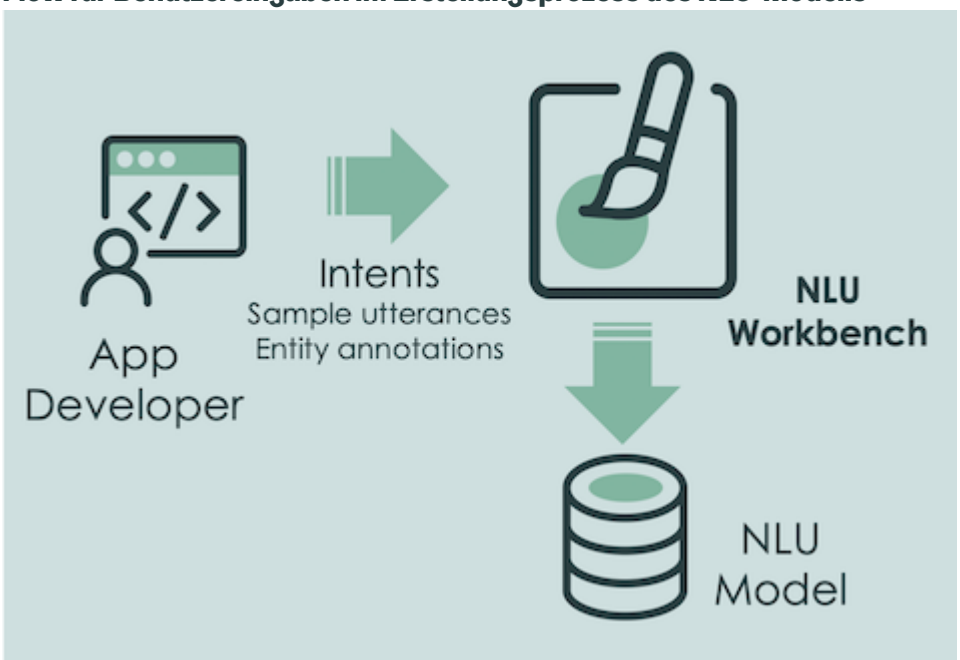
ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU) bietet einen Inferenzservice NLU-Workbench für und NLU, mit denen Sie das System in die Lage versetzen können, von Benutzern formulierte Absichten zu verstehen und darauf zu reagieren. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen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

Natural Language Understanding – Übersicht

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

Natural Language Understanding – Workflow

Flow für Benutzereingaben im Erstellungsprozess des NLU-Modells



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

Natural Language Understanding – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwenden Sie NLU-Workbench, um Modelle für Virtual Agent und KI-Suchezu erstellen.	NLU-Workbench	NLU-Administrator
Erstellen Sie den Inhalt des Modells, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabular und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr Modellinhalt NLU bestimmt, wie das Modell auf Benutzereingaben reagiert.	Modellverwaltung	NLU-Administrator

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

Vorteil	Funktion	Anwender
Fügen Sie einem vorhandenen Modell NLU eine Sprache hinzu, indem Sie sie übersetzen. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.	Modellverwaltung	NLU-Administrator
Virtual Agent -Administratoren können über die Anwenderoberfläche NLU von auf ihre Virtual Agent-Designer -Modelle zugreifen und sie aktualisieren.	Integration von Virtual Agent	Virtual Agent-Administrator

Aktivieren Sie die NLU-Workbench

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, wenn sie in Ihrer Instanz noch nicht aktiv sind.

Plugin	Beschreibung
NLU-Workbench – Core com.glide.nlu	Installiert die erforderlichen Tabellen zum Beibehalten NLU von -Modellen, die mit NLU-Workbencherstellt wurden.
NLU-Workbench com.snc.nlu_studio	Aktiviert die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und die Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Benutzeräußerung verstehen. Jede ServiceNow-Anwendung kann ein NLU-Modell aufrufen. Erfordert das Plugin NLU-Workbench - Core und das Plugin NLU Common Model.
Predictive Intelligence com.glide.platform_ml	Aktiviert die NLU-Service-APIs zur Erstellung und Ableitung von Modellen. Ermöglicht die Erstellung von auf maschinellem Lernen (maschinelles Lernen) basierenden Lösungen, die auf Grundlage von Daten in Ihrer Instanz trainiert werden. Stellt Frameworks für Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering bereit. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung mithilfe einer Vorhersage-API aufgerufen werden.
NLU Gemeinsames Modell com.glide.nlu.model	Verpackt alle gängigen Modelle der Sprache NLU. Enthält außerdem häufig verwendete Musterentitäten, die in jedem NLU -Modell in NLU-Workbenchimportiert und verwendet werden können. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNow -spezifische Musterentitäten wie INT, RITM werden verfügbar gemacht. Erfordert das Plugin „NLU-Workbench - Core“.

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

Plugin	Beschreibung
NLU Active Learning – Eigenschaften com.glide.nlu.active_learning_properties	Ermöglicht nlu_admin, die Systemeigenschaften für die Anwendung Experten-Feedbackschleife zu konfigurieren. Wenn Sie die Anwendung „Expert Feedback Loop“ nicht verwenden, wird dieses Plugin nicht verwendet und kann ignoriert werden. Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften für die Experten-Feedbackschleife finden Sie in der Dokumentation zur NLU-Experten-Feedbackschleife.

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

Plugin	Beschreibung
Intent Discovery sn_nlu_discovery	Stellt die Funktion Intent Discovery bereit, die Anwenderabsichten durch die Analyse von Incident-/Falldaten identifiziert. Verwenden Sie diese Anwendung, um zu identifizieren, welche Absichten für Virtual Agent-Konversationen modelliert und erstellt werden müssen, um eine maximale Abwendung zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen sn_nlu_workbench	Stellt die Funktionen Modellleistung, Batch-Tests für mehrfache Modelle, Konfliktanalyse für mehrfache Modelle und Experten-Feedbackschleife bereit. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

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

NLU Workbench-Rollen

NLU-Workbench wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

NLU Benutzer [nlu_user]

Benutzer, die Lesezugriff auf Modelle in NLU-Workbenchhaben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench – Core installiert. Diese Rolle hat keinen Zugriff auf NLU Modellleistung.

NLU Editor [nlu_editor]

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

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench – Core installiert.

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

NLU -Administrator [nlu_admin]

Benutzer, die NLU-Workbench verwenden können, um NLU -Modelle zu verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Diese Rolle wird mit NLU-Workbench – Core installiert.

NLU Feedback-Administrator [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Datenbezeichnungen (NLU Feedback) Administratorrolle – um die Datenbezeichnungen für Modelle zu verwalten und Modelle zu optimieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_ace.ace_user
- Platform_ml_write
- Platform_ml_create
- ml_labeler

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

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

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

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

NLU-Workbench -Eigenschaften

Beachten Sie diese Systemeigenschaften für die Anwendung Natural Language Understanding (NLU).

NLU-Workbench Eigenschaften und ihre Verwendung

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

Modelleinstellungen

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

Automatische Übersetzung

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

Modelleinstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardwert	Plugin	Empfohlene Verwendung
			Hardwarenamen erkennen kann.

Erweiterte Einstellungen

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
Maximale Anzahl von Datensätzen für die Klassifizierung Intent Discovery . *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	Intent Discovery	Halten Sie die Anzahl der Datensätze unter 500.000.
Mindestanzahl von Datensätzen für Intent Discovery -Klassifizierung *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10.000	Intent Discovery	Verwenden Sie mindestens 10.000 Datensätze, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
Mindestanzahl von Datensätzen für die NLU-Leistungsanalyse *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5.000	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Verwenden Sie mindestens 5.000 Datensätze, um qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erhalten.
NLU-Konflikterkennung – Moderater Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert unter dem kritischen Schwellenwert.
NLU-Konflikterkennung – Kritischer Schwellenwert *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Muss eine Dezimalzahl zwischen 0 und 1 sein. Halten Sie diesen Schwellenwert höher als den moderaten Schwellenwert.
Die maximale Anzahl von Zeilen in einer Batch-Test-Importdatei *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Stellen Sie sicher, dass Ihre Batch-Test-Importdatei nicht mehr als 10.000 Zeilen enthält.
Die maximale Anzahl von Äußerungen, die für Feedback in der Experten-Feedbackschleife angezeigt werden sollen *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Rufen Sie nicht mehr als 300 Äußerungen aus den Chatprotokollen Ihrer Anwender Virtual Agent ab, um sie für Feedback in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ anzuzeigen. Die Mindestanzahl von Äußerungen, die ein Anwender überprüfen sollte, bevor das Modell optimiert wird

Automatische Übersetzung

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

Erweiterte Einstellungen (Fortsetzung)

Bezeichnung und Name	Standardw	Plugin	Empfohlene Verwendung
Die Mindestanzahl von Äußerungen, die ein Anwender überprüfen muss, bevor das Modell optimiert wird *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Geben und speichern Sie Feedback für mindestens 100 Äußerungen aus den Chatprotokollen Ihrer Anwender Virtual Agent, damit Sie die Funktion „Modell optimieren“ in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ ausführen können.
Die maximale Anzahl von Datensätzen, die aus den Chatprotokollen Virtual Agent abgerufen werden sollen *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Bei hoher NLU-Nutzung erhöhen Sie durch Erhöhen des Standardwerts auf maximal 50.000 Datensätze die verfügbaren Daten für den aktiven Lernauftrag, um sie zu filtern und in der Anwendung „Experten-Feedbackschleife“ anzuzeigen, um Feedback zu geben.
Größenbeschränkung für Bezeichnungskandidatentabelle (zum Bereinigen der Tabelle verwendet) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10.000	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist dieselbe wie für die obige Eigenschaft.
Größenbeschränkung für beschriftete Datentabelle (zum Bereinigen der Tabelle verwendet) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10.000	NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen	Die empfohlene Verwendung für diese Eigenschaft ist dieselbe wie für die obige Eigenschaft.
Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um die Blockierung Ihrer Instanz während des NLU-Modelltrainings aufzuheben. Das Training wird außerhalb der Spitzenzeiten geplant. Wir benachrichtigen Sie, wenn dies abgeschlossen ist. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	falsch	NLU-Workbench Erweiterte Funktionen	falsch

Weitere Informationen zum Abrufen weiterer Feedbackdaten aus den Chatprotokollen von Virtual Agent (VA) finden Sie im Abschnitt **Bei Bedarf zusätzliche VA-Feedbackdaten erhalten** in der Dokumentation zur Experten-Feedbackschleife.

NLU Sprachunterstützung

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

Automatische Übersetzung

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

Die Plattform unterstützt NLU für 17 Sprachen. Für zehn dieser für Ihre Modelle verfügbaren Sprachen werden Absichten und Entitäten unterstützt. Für die verbleibenden 7 Sprachen wird nur die Absicht unterstützt. (Die Unterstützung von Entitäten in Japanisch umfasst Zeichenanmerkungen.)

Verfügbar in Tokyo, Utah und Vancouver	Absichts- und Entitätsunterstützung (in Utah und Vancouver)	Nur-Absichts-Support (in Utah und Vancouver)
• Portugiesisch (Brasilien) • Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Niederländisch • English • Finnisch • Französisch • Kanadisches Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Portugiesisch • Spanisch • Schwedisch	• Portugiesisch (Brasilien) • Niederländisch • Englisch • Französisch • Kanadisches Französisch • Deutsch • Italienisch • Japanisch • Portugiesisch • Spanisch	• Chinesisch (vereinfacht) • Dänisch • Finnisch • Koreanisch • Norwegisch • Polnisch • Schwedisch

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

Beim Support nur für Absichten liegt der Schwerpunkt auf der Absichtserkennung. Wenn Virtual Agent mithilfe von NLUwird, werden Benutzer zum gewünschten Konversationsthema weitergeleitet, wobei qualifizierende Folgefragen gestellt werden können, bevor sie zu einem Problem weitergeleitet werden, das eine Lösung bietet.

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

Nachfolgend finden Sie eine detaillierte Liste der derzeit verfügbaren NLU -Sprachen und der Absichten, Entitäten, Vokabulare, Funktionen und Anwendungen, die sie unterstützen.

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

Unterstützte Sprachen und Funktionen

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

NLU Service-Updates

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

Zusammenfassung des Service-Updates

Der Service NLU hilft dem System, natürliche Sprache zu verstehen und intelligente Aktionen auszuführen. Dieser Service trainiert Absichten und Entitäten für eine bestimmte Benutzeräußerung in Ihrem Modell NLU und prognostiziert sie, damit die von Menschen ausgedrückte natürliche Sprache (Gespräch oder Schrift) verstanden werden kann. Die Quelle dieser Dokumentation ist KB0953693 .

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

NLU-Service-Update vom Mai 2023

- Es wurden Dialoghandlungen eingeführt, um eine natürliche Konversation während der Konversation in Virtual Agent (VA) zu ermöglichen und den Konversationsfluss zu verbessern. Dialoghandlungen zum Bestätigen, Negieren und Ändern werden auf Englisch unterstützt und sind standardmäßig für alle neuen VA-Themen aktiviert.
- Alle Sprachen wurden zur Verwendung neuer Sprachmodelle migriert, wodurch die durchschnittliche Qualität der Absichtsvorhersage in allen Sprachen um 10 % verbessert wurde.

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

- Kunden wurden in die Lage versetzt, irrelevante Äußerungen für ihre Modelle zu verwalten und zu bearbeiten, um die Erkennung von Irrelevanzen zu verbessern.
- Die Anforderung, dass ein Modell 2 oder mehr Absichten im Modell haben muss, wurde entfernt, wodurch End-to-End-Thementests in VA einfacher werden.

NLU-Service-Update vom März 2023

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

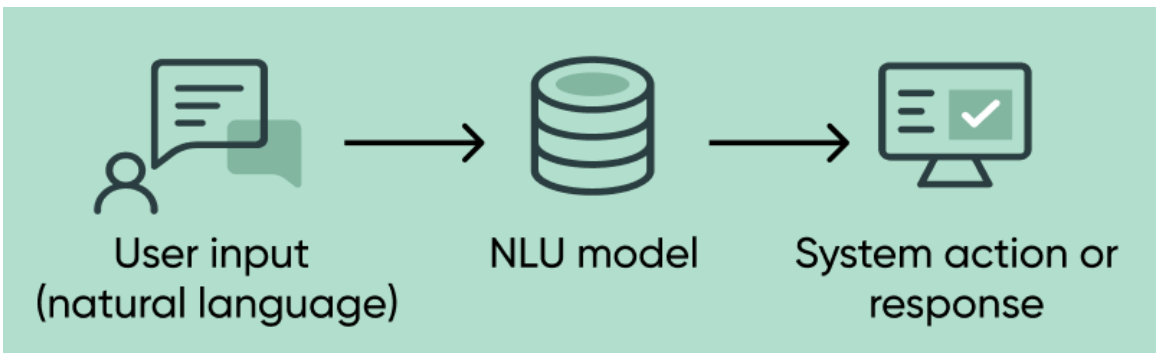
NLU-Service-Update vom Januar 2023

- Die neue Systementität DATE-TIME (nur Englisch) zur Verwendung in Virtual Agent wurde erstellt.
- Unterstützung für Vokabularquellen und Entitäten (einfach, zugeordnet und offen) für die Sprachen Niederländisch und Italienisch sowie Unterstützung von Systementitäten für Portugiesisch und Portugiesisch (Brasilien) hinzugefügt.
- Das ServiceNow -Sprachmodell für die Sprachen Dänisch, Schwedisch, Finnisch und Norwegisch wurde aktualisiert und die durchschnittliche Vorhersagequalität im Vergleich zu Tokyo um 17 % verbessert.
- Die Handhabung von Interpunktion in Entitäten und Sonderzeichen in Vokabularquellen wurde verbessert.
- Feedback zu Absichtsvorhersagen von Administratoren in der NLU-Workbench integriert, um die Modelltrainingsdaten für Virtual Agent zu verbessern.

NLU-Modelle

Verwenden Sie NLU -Modelle, um ServiceNow Natural Language Understanding auf Ihre Instanzen anzuwenden. Erstellen, Verwalten, Testen und Veröffentlichen von NLU -Modellen mit NLU-Workbench.

Übersicht darüber, wie Anwendereingaben in eine Systemaktion umgewandelt werden



Ein *Modell* ist eine Sammlung von Äußerungen, Absichten, Entitäten und Vokabular, die das System verwendet, um auf Eingaben in natürlicher Sprache von Ihren Anwendern zu

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

reagieren. Das Modell nimmt die Eingaben in natürlicher Sprache von Ihren Anwendern und gleicht sie mit Aktionen ab, die vom System ausgeführt werden sollen.

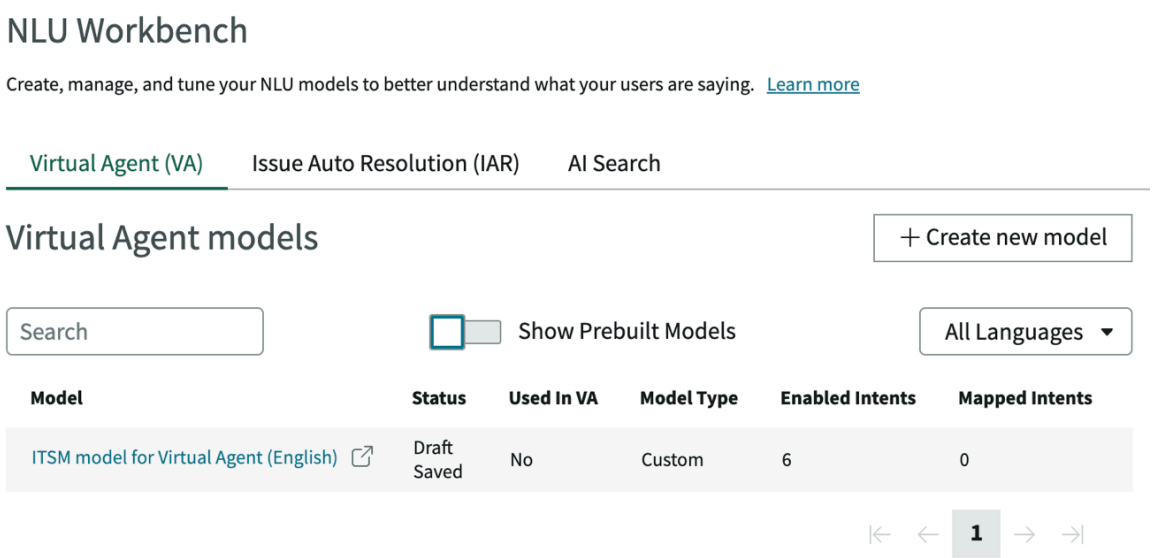
Die Äußerungen in Ihren Modelldaten sind Beispiele dafür, was Ihre Anwender möglicherweise von Ihnen verlangen. Diese Beispiele werden verwendet, um Ihr Modell zu trainieren, um zu erkennen, welche Systemaktionen als Antwort auszuführen sind. Diese Systemaktionen werden als Absichten bezeichnet.

Verwendung, Rollen und Navigation

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

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

Auf der Homepage NLU-Workbench gibt es drei Registerkarten: Virtual Agent, Automatische Problemlösungund KI-Suche. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die richtige Registerkarte für Ihre Anwendung aus.



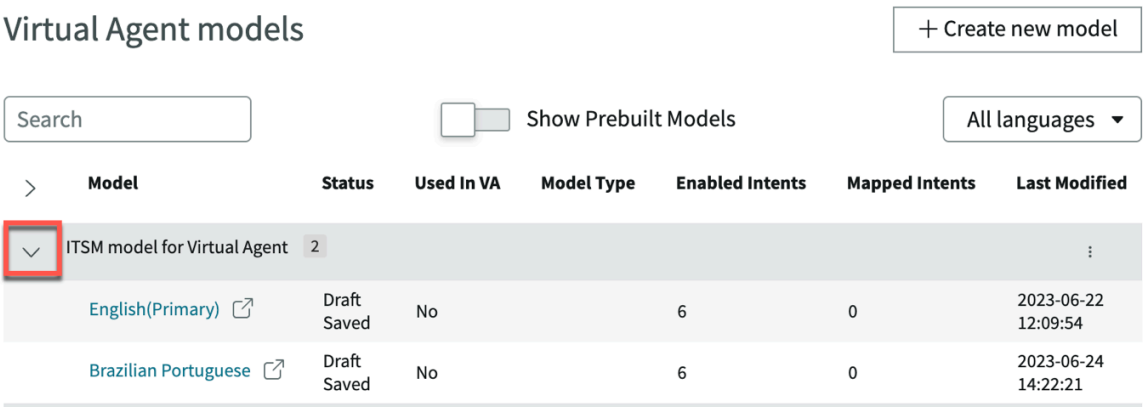
Sie können das Feld **Suchen** verwenden, um anhand des Namens nach Modellen zu suchen.

Die Standardeinstellung des Filters **Alle Sprachen** zeigt alle Modelle unabhängig von ihrer Sprache an. Sie können Modelle mithilfe der Liste unter **Alle Sprachen**nach Sprache filtern. Weitere Informationen zu den verfügbaren Sprachen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Wenn Sie ein mehrsprachiges gruppiertes Modell haben, weist die entsprechende Zeile in der Liste der Modelle einen Pfeil auf der linken Seite auf. Wählen Sie den Pfeil aus, um die Gruppe zu erweitern, sodass alle Sprachversionen des Modells angezeigt werden. Weitere

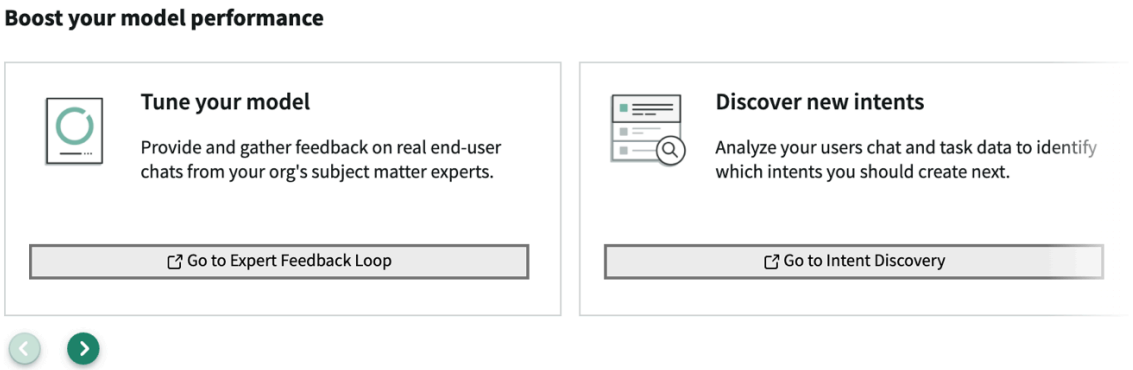
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu Modellsprachen und Gruppierung finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.



Die Spalte **Verwendet in VA** gibt an, ob ein Modell bereits mit einer anderen Anwendung verknüpft wurde, z. B. Virtual Agent. Für KI-Suchegibt diese Spalte an, ob das Modell bereits mit einem Genius-Ergebnis verknüpft wurde. Ebenso zeigt die **Spalte Zugeordnete Absichten** eine Anzahl von Absichten an, die Virtual Agent -Themen zugeordnet oder mit ihnen verknüpft wurden.

Scrollen Sie auf der Homepage NLU-Workbench nach unten, um den Abschnitt **Leistung Ihres Modells steigern** anzuzeigen. In diesem Abschnitt werden Karten angezeigt, mit denen Sie auf Funktionen zugreifen können, die für Ihren Modelltyp verfügbar sind.



Modellanwendungen

Die Ausgabe Ihrer NLU -Modelle kann von den ServiceNow -Anwendungen Virtual Agent, Automatische Problemlösungund KI-Suchegenutzt werden. Auf der Homepage NLU-Workbench sind die Modelle der einzelnen Anwendungen nach Registerkarten geordnet. In der Liste der Modelle werden je nach Anwendung unterschiedliche Spalten angezeigt.

NLU Modelle für Virtual Agent

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent.

- Die Registerkarte für Virtual Agent zeigt eine Liste von Modellen an. Wählen Sie einen Modellnamen aus, um eine Übersichtsseite für dieses Modell zu öffnen.
- Der Umschalter **Vorgefertigte Modelle anzeigen** ist standardmäßig deaktiviert. Aktivieren Sie diesen Umschalter, um schreibgeschützte Modelle anzuzeigen, die kopiert und als Grundlage für Ihre anwenderdefinierten Modelle verwendet werden können.
- Im Abschnitt **„Leistung Ihres Modells steigern“** werden insgesamt 5 Karten für Funktionen angezeigt, die für Virtual Agentverfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLU Modelle für IAR

Für IAR werden weniger Funktionen und Spalten angezeigt als für die anderen Anwendungen in NLU-Workbench. Dies liegt daran, dass das Modell IAR vordefiniert ist und in der Administratorkonsole IAR von konfiguriert wird.

- Wenn Sie den Namen Ihres IAR -Modells in NLU-Workbenchauswählen, gelangen Sie zu IAR Optimierung und nicht zu einer Modellübersicht. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU.
- Der Umschalter **Vorgefertigte Modelle anzeigen** wird nicht angezeigt.
- Die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** wird nicht angezeigt, da das vordefinierte Modell direkt verwendet wird.
- Der Abschnitt **Leistung Ihres Modells steigern** wird nicht angezeigt.

Weitere Informationen zum Einrichten von IARfinden Sie unter Using Issue Auto Resolution .

NLU Modelle für KI-Suche

- Es gibt ein vorgefertigtes Modell für KI-Suche. Sie können dieses Modell als Grundlage für ein anwenderdefiniertes Modell kopieren.
- Der Umschalter **Vorgefertigte Modelle anzeigen** ist standardmäßig aktiviert.
- Die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** ist verfügbar.
- Im Abschnitt **Leistung Ihres Modells steigern** werden zwei Karten für Funktionen angezeigt, die für KI-Sucheverfügbar sind.

Eine Einführung in die Verwaltung von KI-Suche in NLU-Workbenchfinden Sie im folgenden Video. Ein Video zur Verwaltung der KI-Suche in der NLU-Workbench.

Weitere Informationen finden Sie auf der Zielseite AI Search .

Was Sie als Nächstes tun können

Weitere Informationen zu Modellinhalten und dem Modelllebenszyklus finden Sie unter Modellverwaltung.

Modellverwaltung

Verwalten Sie den Lebenszyklus Ihres Modells NLU im NLU-Workbench. Modellverwaltungsphasen führen Sie durch den iterativen Prozess zum Erstellen, Testen und Veröffentlichen Ihres Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Ihr Modell NLU von der Erstellung bis zur Bereitstellung zu bringen, sind mehrere Schritte erforderlich, die in Phasen unterteilt sind. Sie können zu früheren Phasen zurückkehren, wenn Sie Ihr Modell anpassen und warten möchten.

Die für Ihr Modell verfügbaren Phasen hängen von der Anwendung des Modells ab. Das System zeigt eine Phase, Schaltfläche oder Funktion nur an, wenn sie für die Anwendung Ihres Modells gilt.

Um die Modellverwaltungsphasen zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über alle erforderlichen NLU-Plugins verfügen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen:

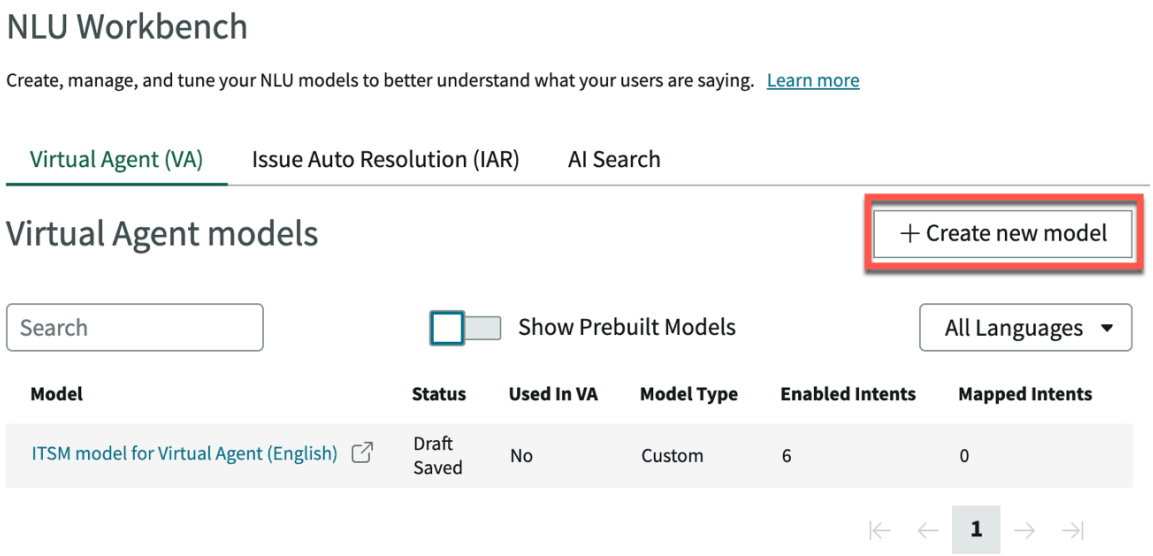
- Aktivieren Sie die NLU-Workbench
- NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen
- Intent Discovery installieren

Hinweis:
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen und Intent Discovery sind über den ServiceNow Storeverfügbar. NLU Modelltests und Leistungsüberwachung erfordern NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen.

Modell erstellen

Um ein Modell für Virtual Agent oder KI-Suchezu erstellen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können ein Modell auf verschiedene Arten erstellen:

- **Vorgefertigtes Modell verwenden**: Kopieren Sie eines der enthaltenen schreibgeschützten Modelle, und fügen Sie Inhalte hinzu, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind.
- **Daten aus CSV importieren**: Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die Trainingsäußerungen und übereinstimmende Absichten enthält.
- **Von leer beginnen**: Führen Sie den Prozess der Einrichtung eines neuen Modells von Grund auf durch.

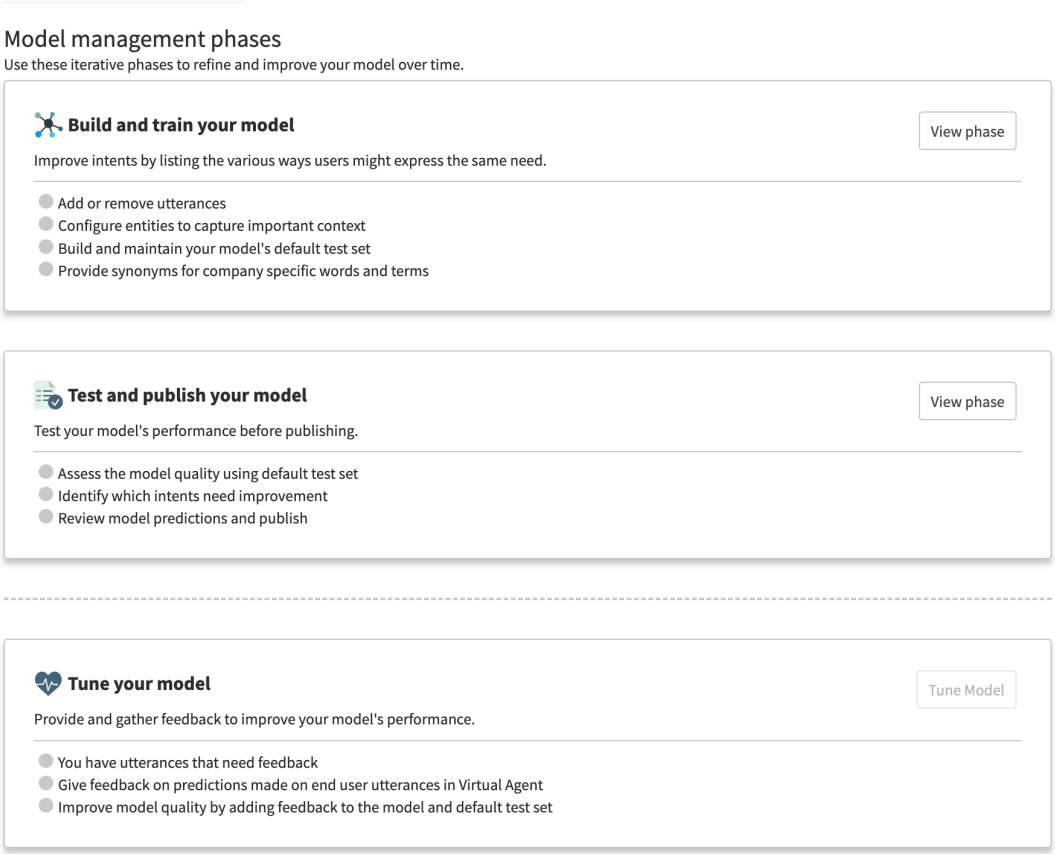
Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Modelle erstellen.

Modellverwaltungsphasen

Greifen Sie nach dem Erstellen eines Modells auf seine Verwaltungsphasen zu, indem Sie zu navigieren **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, um die Seite **Modelldetails** in der Modellübersicht zu öffnen.

Die Übersichtsseite eines Virtual Agent -Modells enthält drei Phasen: Modell erstellen und trainieren, Modell testen und veröffentlichen und Modell optimieren. Diese Phasen unterstützen Sie beim Erstellen und Verbessern Ihres Modells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Modell erstellen und trainieren

Erstellen Sie das Modell durch Hinzufügen und Verwalten von Inhalten:

- Absichten: Fügen Sie weitere Absichten hinzu, um den Bereich der Anwenderanfragen zu erweitern, die Ihr Modell verstehen kann.
- Entitäten: Fügen Sie weitere Entitäten hinzu, damit Ihr Modell mehr kontextbezogene Details aus den Anfragen Ihrer Anwender extrahieren kann.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit das Modell Wörter und Ausdrücke besser verstehen kann, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind, z. B. Branchenbegriffe und Akronyme.
- Testsatz: Fügen Sie dem Standardtestsatz Ihres Modells Testäußerungen und die erwarteten Absichten hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Trainieren Sie Ihr Modell anhand von Äußerungen, auf die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern stoßen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

Testen Sie Ihr Modell, um die Leistung zu messen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Hinweis:
Für Modelltests ist die Store-Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Tests und Schwellenwerten finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Wenn Sie mit den Testergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für die Verwendung durch andere Anwendungen verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihr Modell NLU ..

Ihr Modell optimieren

Wenn NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installiert ist und Ihr Modell für Virtual Agenterstellt wird, wird die Phase **Modell optimieren** aktiviert. In dieser Phase können Sie **die Experten-Feedbackschleife** verwenden, um tatsächliche Benutzeräußerungen in Ihr Modell zu integrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell optimieren.

Wenn Ihr Modell für Automatische Problemlösungerstellt wurde, gelangen Sie zu IAR Optimierung, indem Sie auf der Registerkarte IAR der Homepage NLU-Workbench den Namen Ihres Modells auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU.

Modelleinstellungen

Verwenden Sie die Seite **Einstellungen** der Modellübersicht, um den Namen und die Beschreibung des Modells zu ändern. Sie können auch den Konfidenzschwellenwert des Modells ändern. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie sicher das Modell sein muss, um eine Absicht vorherzusagen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Modelle erstellen

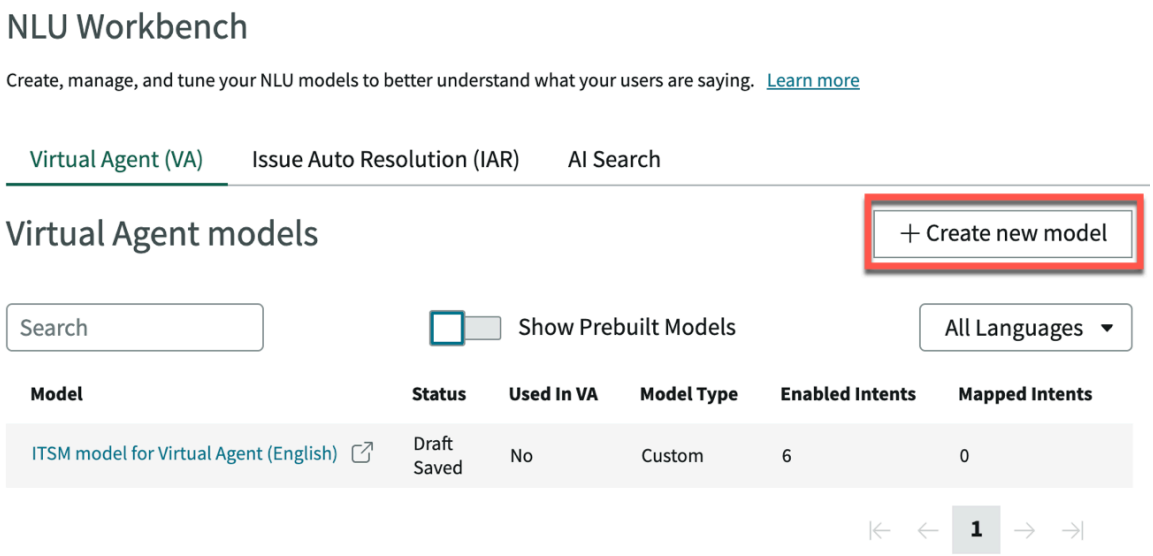
Das Erstellen von -Modellen ist der erste Schritt, um Natural Language Understanding (NLU) in Ihren -Instanzen zu nutzen. Erstellen Sie Modelle für Virtual Agent und KI-Suche in NLU-Workbench.

Sie erstellen NLU Modelle für die Nutzung durch die ServiceNow Anwendungen Virtual Agent oder KI-Suche.

Hinweis:
Für Automatische Problemlösungwird ein vorgefertigtes Modell bereitgestellt, das Sie konfigurieren können.

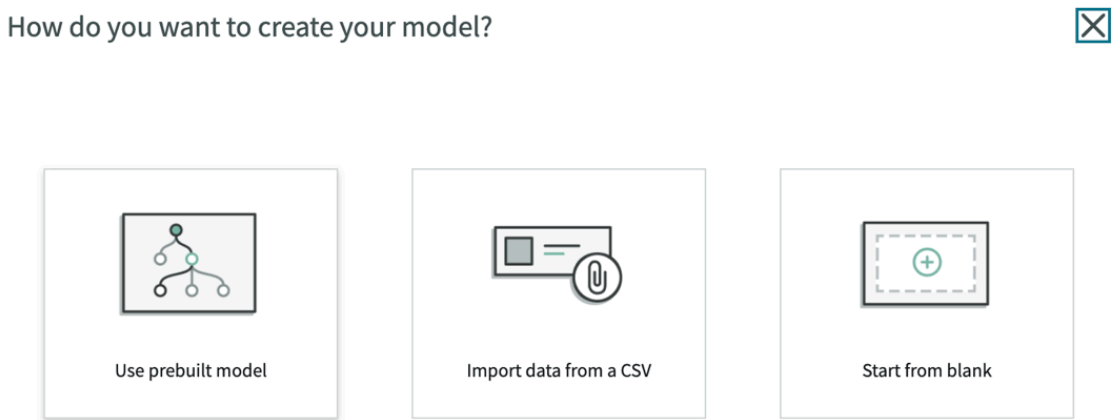
Um mit der Erstellung von Modellen zu beginnen, legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen. Navigieren Sie dann zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für das Modell aus, das Sie erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erstellung eines neuen Modells

Wenn Sie die Schaltfläche **Neues Modell erstellen** wählen, wird ein modaler Dialog geöffnet, um Ihre Optionen zur Modellerstellung anzuzeigen. Wählen Sie zunächst eines der folgenden Symbole aus:



- Erstellen Sie ein NLU -Modell mit einem vorgefertigten Modell: Kopieren Sie ein vordefiniertes Modell und seinen Inhalt als Ausgangspunkt für Ihr neues Modell.
- Erstellen Sie ein Modell NLU aus einer CSV-Datei: Laden Sie eine CSV-Datei hoch, die eine Liste von Absichten und entsprechenden Äußerungen enthält.
- Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einem Rohling: Erstellen Sie ein Modell von Grund auf, und fügen Sie nach und nach Absichten und Äußerungen hinzu.

Fügen Sie nach dem Erstellen Inhalte zu Ihrem Modell hinzu. Die Absichten, Äußerungen, Entitäten und das Vokabular, die Sie hinzufügen, verbessern die Fähigkeit des Modells zur Interpretation der natürlichen Sprache. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Duplizieren, Exportieren und Aktualisieren

Nach dem Erstellen eines Modells haben Sie die Möglichkeit, dieses Modell für andere Modelle und Instanzen zu verwenden. Mit NLU-Workbenchkönnen Sie die folgenden Aktionen mit Ihren Modellen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Duplizieren Sie ein NLU-Modell: Kopieren Sie ein Modell, um ein Modell mit demselben Inhalt zu erstellen.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell: Exportieren Sie ein Modell als CSV-Datei, die die zugehörigen Äußerungen und Absichten enthält. Geben Sie das Modell frei, oder verwenden Sie es zum Erstellen eines.
- Fügt einem Update Set ein NLU-Modell hinzu: Fügen Sie ein Modell und seine Artefakte einem Update Set hinzu, um das Modell zwischen Instanzen zu übertragen.

Erstellen Sie ein NLU -Modell aus einem Rohling

Ein Natural Language Understanding -Modell (NLU) von Grund auf neu erstellen. Beginnen Sie mit einem leeren Modell, um vollständige Kontrolle über den Inhalt des Modells zu erhalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU -Modelle für Virtual Agent und KI-Sucheerstellen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin

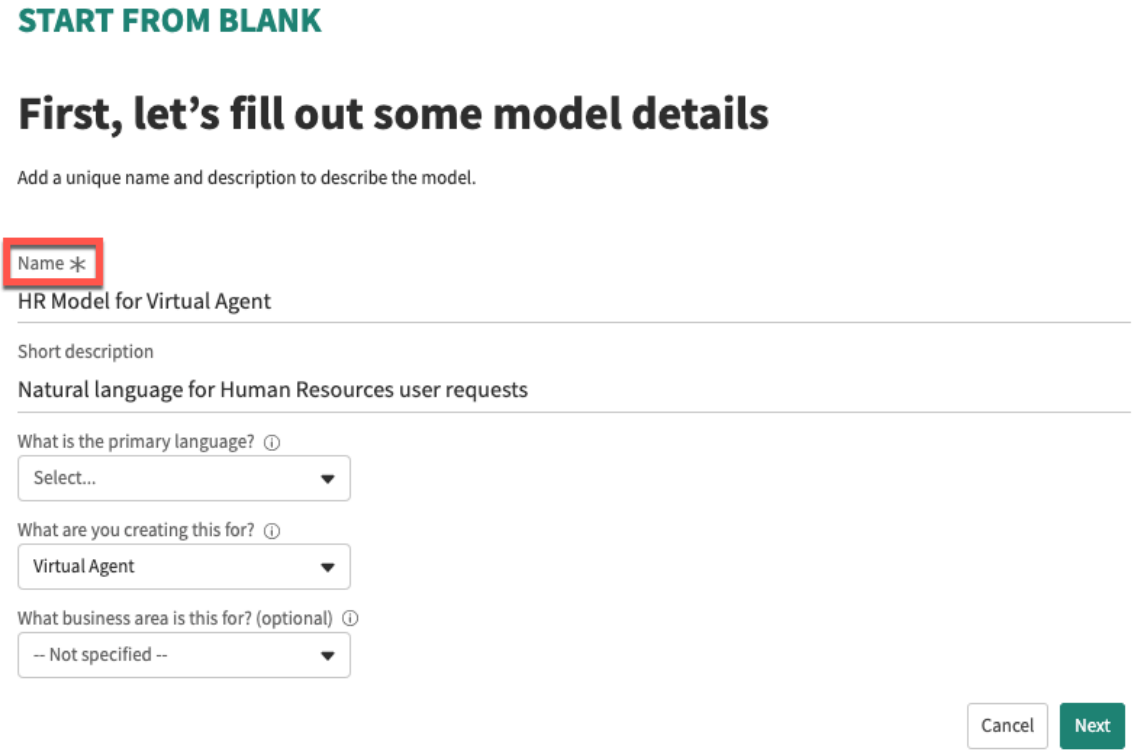
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Modell NLU, um Virtual Agent dabei zu unterstützen, die von Menschen formulierte Absicht in Bezug auf Human Resources zu verstehen.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr Modell wünschen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Wählen Sie im Fenster **Einige Details hinzufügen** die Schaltfläche **Von leer starten aus**.
6. Geben Sie auf der Seite „Details definieren“ einen eindeutigen **Namen** und **eine Kurzbeschreibung**ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



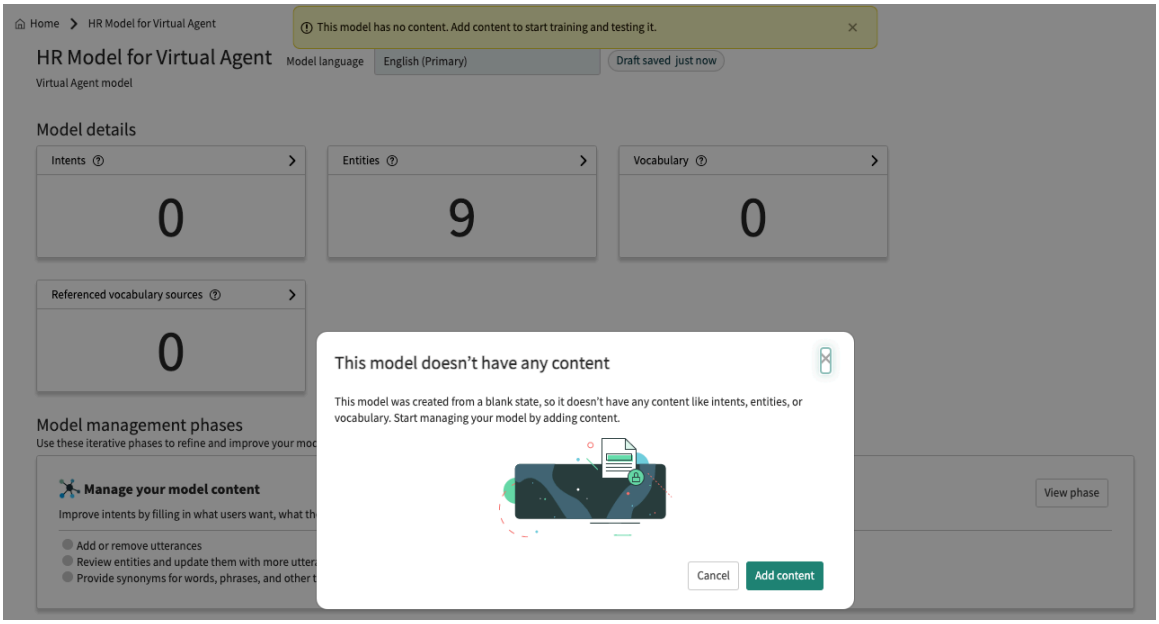
In diesem Beispielszenario geben Sie HR-Modell für Virtual Agent als Namen und natürliche Sprache für Human Resources-Anwenderanforderungen als Beschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   Wählen Sie in diesem Beispielszenario Englisch und Virtual Agentaus.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Geschäftsbereich für Ihr Modell aus.
9. Wählen Sie **Weiter**.
   Die Erstellung Ihres Modells wird gestartet. Wählen Sie abschließend **Modell anzeigen** aus, um die Seite **Modelldetails** für Ihr neues Modell zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Seite „Modelldetails“.



Ihr neues Modell enthält keinen Inhalt. Wählen Sie **Inhalt hinzufügen**, um mit dem Hinzufügen von Absichten, Entitäten und Vokabular zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie ein Modell NLU aus einer CSV-Datei

Laden Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) hoch, die Äußerungen und ihre Absichten enthält, um ein NLU-Modell (Natural Language Understanding) zu erstellen. Verwenden Sie diese Methode, um schnell Modelle aus Ihren Daten oder anderen exportierten Modellen zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU -Modelle für Virtual Agent und die KI-Suche erstellen.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Modell NLU, damit Virtual Agent Anwenderanforderungen in Bezug auf Kalender verstehen kann.

In einer CSV-Datei haben Sie die Absichten und Äußerungen in zwei Spalten aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSV-Beispiel-Setup

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

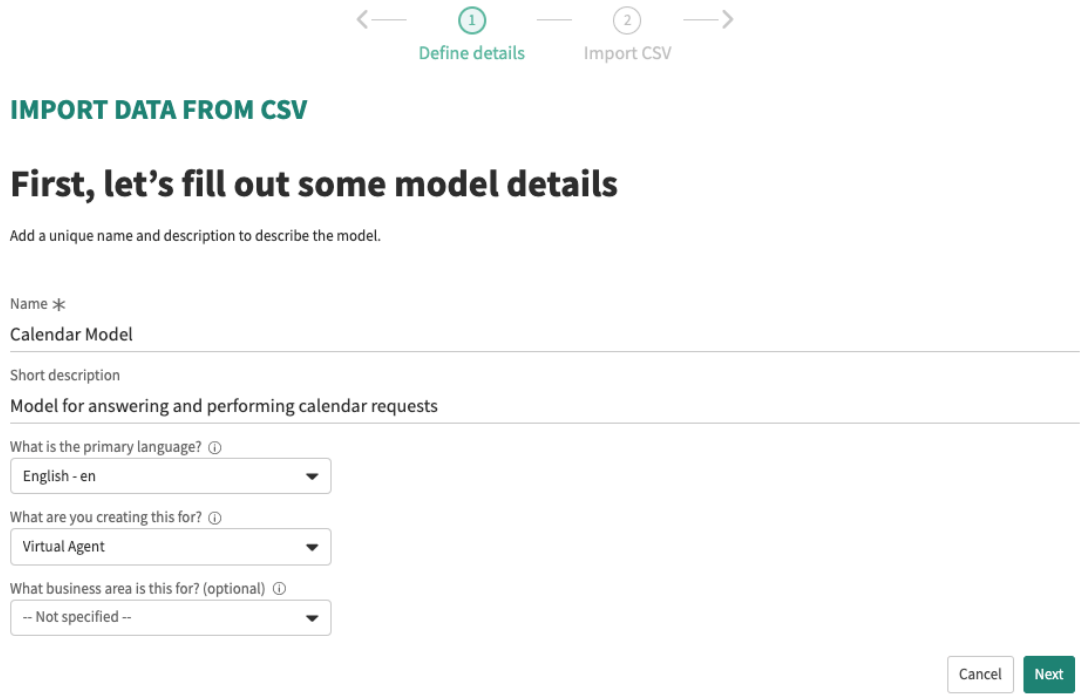
Beachten Sie bei der Erstellung von NLU -Modellen per CSV-Import Folgendes:

- Ein Modell benötigt mindestens 1 Absicht mit mindestens 5 Trainingsäußerungen in jeder Absicht. Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten Sie 15 Schulungsäußerungen pro Absicht verwenden.
- Äußerungen dürfen kein Komma enthalten.
- Beim Importieren mit einer CSV-Datei werden Entitäten nicht beibehalten. Achten Sie darauf, Äußerungen nach dem Importieren nach Bedarf mit Anmerkungen zu versehen.

Prozedur

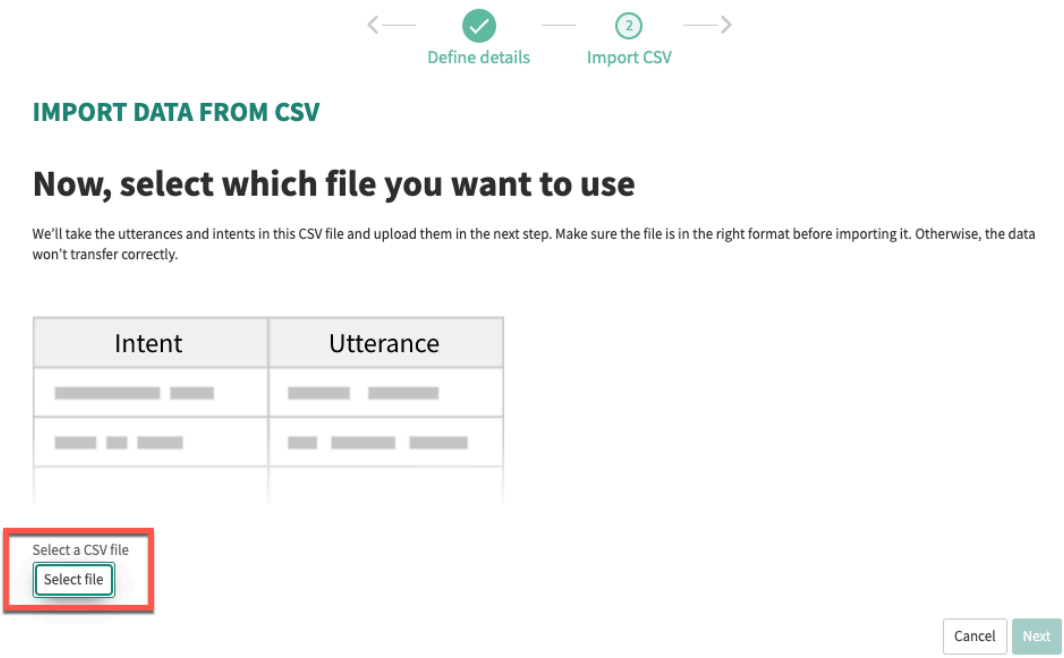
1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Im Feld **Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Wählen Sie im Fenster **Daten aus CSV importieren aus**.
6. **Fügen Sie im Fenster Einige Details** hinzufügen den **Namen** und **die Kurzbeschreibung** für das Modell hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie Kalendermodell für den Namen und Modell zum Beantworten und Ausführen von Kalenderanforderungen für die Kurzbeschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie Englisch und Virtual Agentaus.
8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
9. Klicken Sie im **Bildschirm „CSV importieren"auf Datei auswählen**.



10. Wählen Sie die CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) aus dem Popup aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie **Weiter**.
    Die Erstellung Ihres Modells wird gestartet. Wählen Sie nach Abschluss **Modell anzeigen** aus, um die Seite mit den Modelldetails zu öffnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit dem Erstellen des Modells fortzufahren. Fügen Sie Entitäten und Vokabular hinzu, damit das Modell die Eingaben Ihrer Anwender verstehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Erstellen Sie ein NLU -Modell mit einem vorgefertigten Modell

Verwenden Sie die vorgefertigten Natural Language Understanding (NLU-)Modelle in NLU-Workbench, um ein neues zu erstellen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können NLU -Modelle für Virtual Agent und KI-Sucheerstellen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

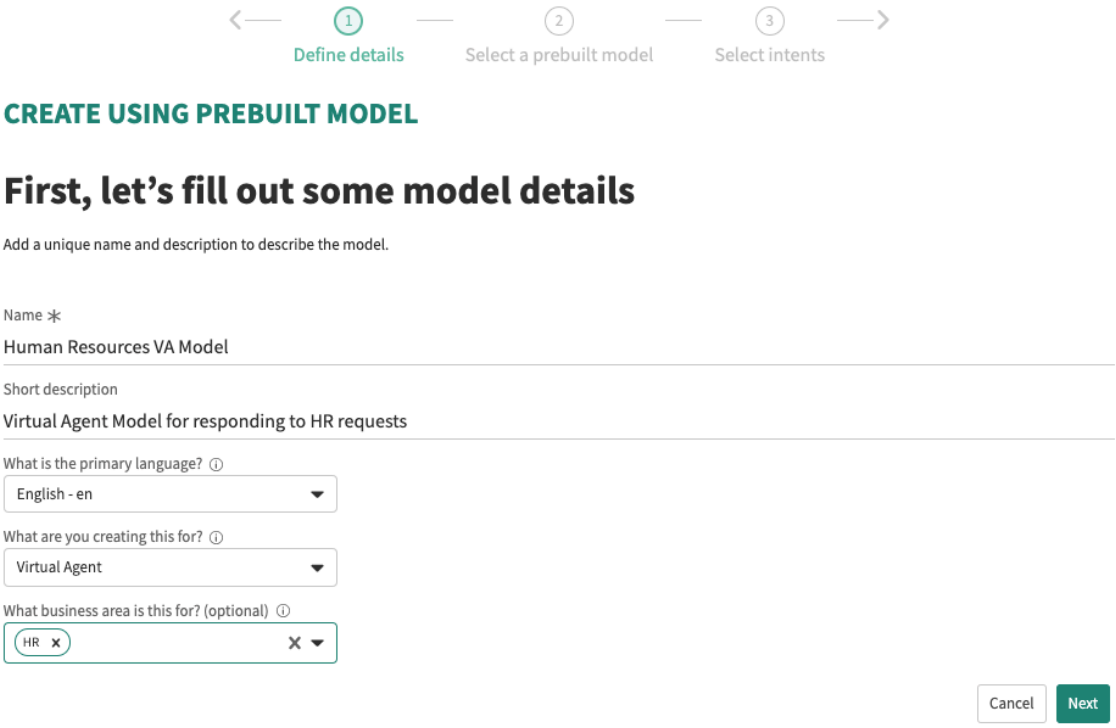
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie ein Modell NLU basierend auf dem vorgefertigten HR NLU für VA-Modell. Sie basieren Ihr Modell auf dem vorgefertigten Modell und bearbeiten oder ergänzen dann den Modellinhalt entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Ihr neues Modell enthält Absichten, Entitäten und Vokabular aus dem vorgefertigten Modell. Das neue Modell enthält auch einen leeren Standardtestsatz, der mit Testäußerungen gefüllt werden kann.

Prozedur

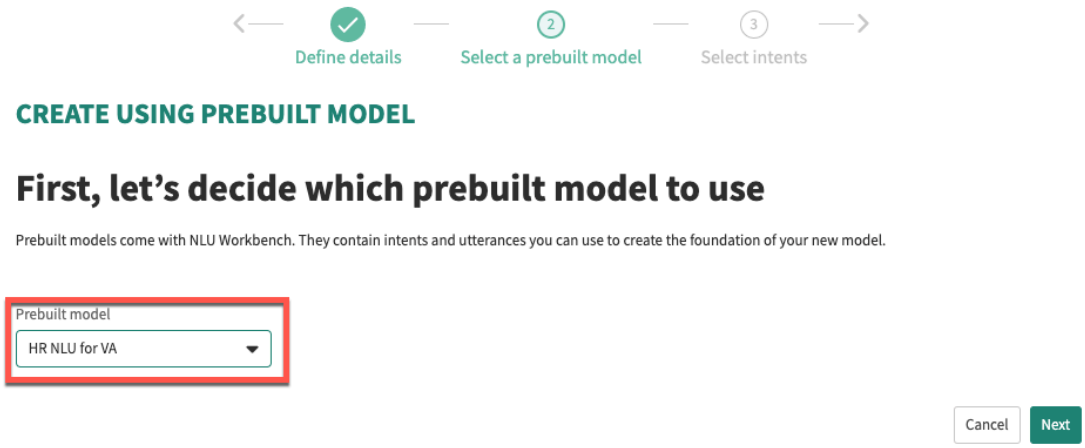
1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Anwendungsbereich fest, den Sie für Ihr neues Modell wünschen.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte für den Typ des Modells aus, das Sie erstellen möchten, z. B. KI-Suche.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Neues Modell erstellen**.
5. Im Feld **Wie möchten Sie Ihr Modell erstellen?** Wählen Sie im Fenster **Vorgefertigtes Modell verwenden aus**.
6. Füllen Sie im Fenster **Einige Details hinzufügen** den **Namen** und **die Kurzbeschreibung** für das Modell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie Human Resources VA Model für den Namen und Virtual Agent Model für die Reaktion auf HR-Anforderungen für die Kurzbeschreibung ein.

7. Wählen Sie die Sprache und den Zweck aus den Dropdown-Listen aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie Englisch und Virtual Agentaus.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Geschäftsbereich für das Modell aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie HRaus.
9. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
10. Wählen Sie das vorgefertigte Modell aus der Dropdown-Liste aus.

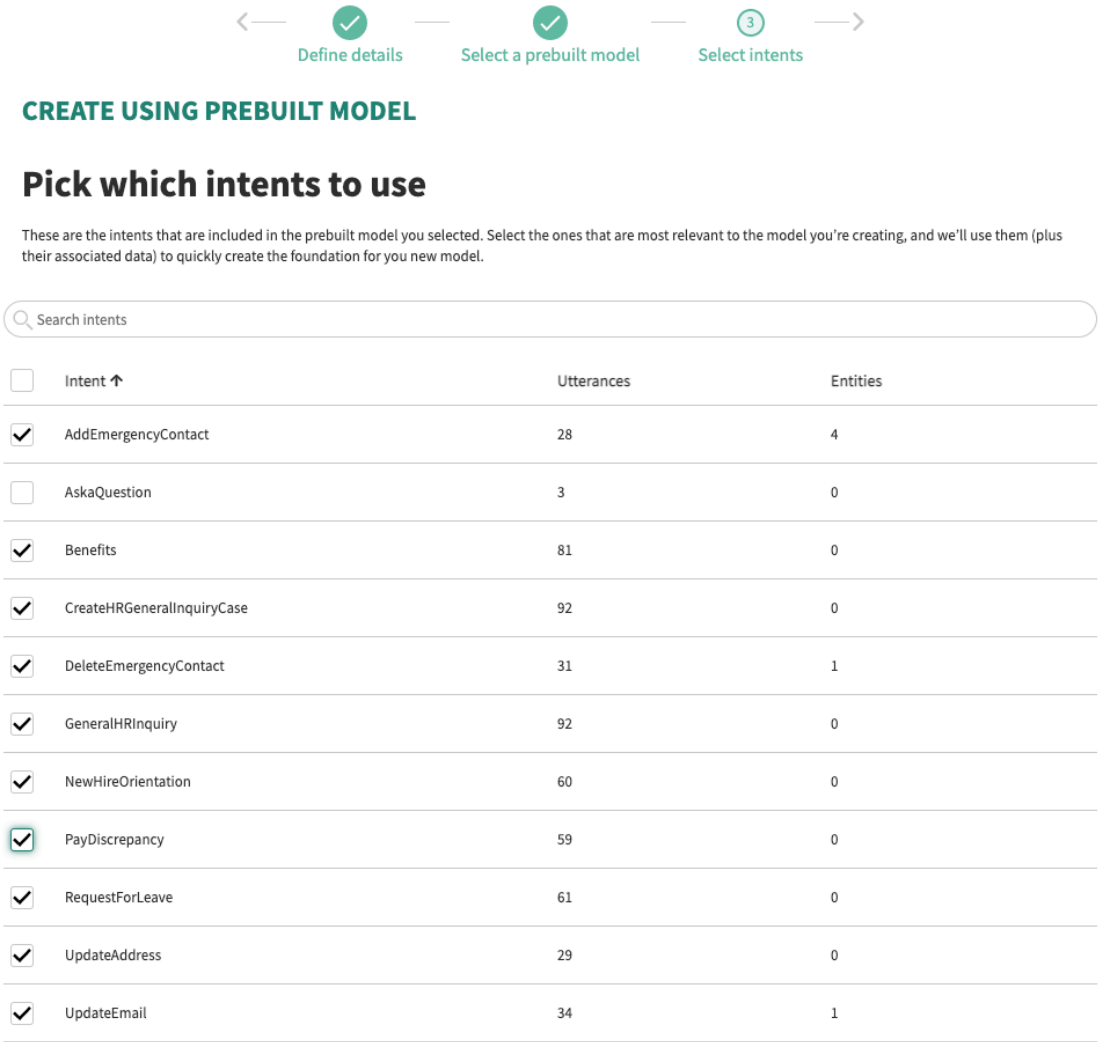


In diesem Beispielszenario wählen Sie HR NLU für VAaus.

11. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wählen Sie im Bildschirm Absichten** auswählen die vordefinierten Absichten aus, die Sie Ihrem Modell hinzufügen möchten.



In diesem Beispielszenario wählen Sie 10 Absichten aus der Liste aus.

Hinweis:
Sie können alle vordefinierten Absichten auswählen, indem Sie das **Kontrollkästchen** Absicht oben in der Liste aktivieren.

13. Wählen Sie **Weiter**.
Die Erstellung Ihres Modells wird gestartet. Wählen Sie nach Abschluss **Modell anzeigen**, um die Seite **Modelldetails** für Ihr neues Modell zu öffnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie weitere Absichten und Trainingsäußerungen hinzu, um mit dem Erstellen des Modells fortzufahren. Aktualisieren Sie Entitäten und Vokabular, damit das Modell die Eingaben Ihrer Anwender verstehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Fügen Sie Testäußerungen und -absichten hinzu, um den Standardtestsatz des Modells zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Duplizieren Sie ein NLU-Modell

Duplizieren Sie ein vorhandenes Natural Language Understanding -Modell (NLU), um ein neues zu erstellen. Beim Duplizieren eines Modells werden die Einstellungen und Inhalte des ursprünglichen Modells kopiert, einschließlich seiner Standardtestreihe.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Identifizieren Sie ein vorhandenes Modell NLU, aus dem kopiert werden soll. Das Quellmodell sollte die gewünschte Sprache und den gewünschten Zweck für das neue Modell haben. Wenn kein geeignetes Modell vorhanden ist, erstellen und trainieren Sie eines.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

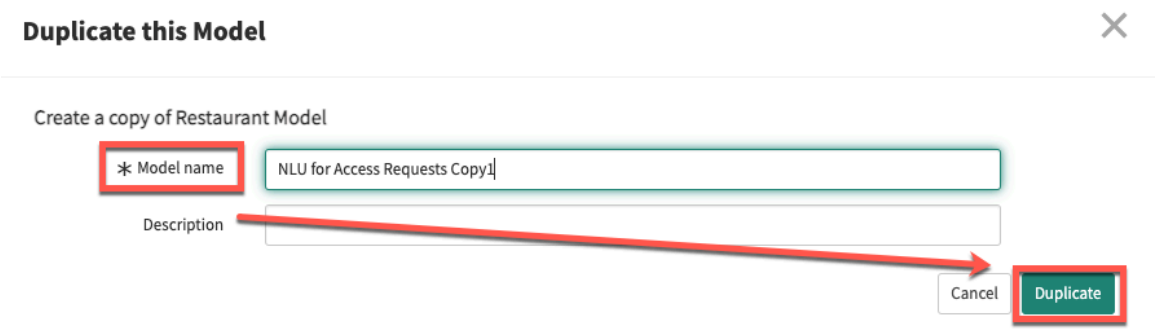
In diesem Beispielverfahren haben Sie bereits ein Modell mit dem Titel *NLU für Zugriffsanforderungen*erstellt. Sie möchten es für eine andere Abteilung anpassen. Sie duplizieren das Modell, um ein neues, separates Modell zu erstellen. Um das neue Modell anzupassen, fügen Sie dann Inhalte hinzu, die sich auf die andere Abteilung beziehen.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Bereich des Modells fest, das Sie erstellen möchten.
   Nach der Erstellung können die folgenden Modelleinstellungen nicht mehr geändert werden: Sprache, Zweck, Umfang.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
3. Wählen Sie in der Spalte ganz rechts der Modellliste das Menü **Weitere Optionen** für das Modell aus, das Sie duplizieren möchten.

4. Wählen Sie **Dieses Modell duplizieren**aus.
5. Geben Sie im Fenster **Dieses Modell duplizieren** einen Namen und eine Beschreibung für das neue Modell ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Beispielszenario geben Sie NLU für Zugriffsanforderungen Kopie 1 als Beschreibung ein.

6. Klicken Sie auf **Duplikat**.
   Das System dupliziert das Modell. Die Seite **Modelldetails** wird für Ihr neues Modell geladen.

Nächste Maßnahme

Sie können das neue Modell anpassen, indem Sie neue Inhalte hinzufügen. Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das neue Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

Informationen zum Duplizieren einer gesamten Modellgruppe oder eines der Modelle in einer Gruppe finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.

Informationen zum Übertragen eines Modells an eine andere Instanz finden Sie unter Fügt einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.

Exportieren Sie ein NLU-Modell

Exportieren Sie ein NLU-Modell (Natural Language Understanding), um eine CSV-Datei der Absichten und Äußerungen zu erstellen. Anschließend können Sie die CSV-Datei zum Bearbeiten, Freigeben und Importieren verwenden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Exportieren eines NLU-Modells wird eine CSV-Datei erstellt. Die Datei enthält eine Tabelle der Äußerungen aus dem Modell und die übereinstimmenden Absichten. Die Daten stammen aus der Registerkarte **„Äußerungen“** für jede Absicht im Modell.

Hinweis:
Die Datei enthält nicht die Quellen der Äußerungen. Außerdem überträgt die Datei keine Entitäten oder Vokabulare, die dem Modell zugeordnet sind. Informationen zum Exportieren aller Modelldaten finden Sie unter Fügt einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells aus, und suchen Sie Ihr Modell in der Liste.
3. Scrollen Sie zur Spalte ganz rechts der Zeile Ihres Modells, und wählen Sie das Menü „Weitere Optionen“ des Modells, das Sie exportieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Menü mit weiteren Optionen **auf Modell als CSV exportieren**.
   Die CSV-Datei des Modells wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die CSV-Datei verwenden, um das Modell freizugeben oder die Äußerungen zu bearbeiten. Sie können ein Modell auch erstellen, indem Sie die CSV-Datei importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Modell NLU aus einer CSV-Datei.

Fügt einem Update Set ein NLU-Modell hinzu

Verwenden Sie Update-Sätze, um Ihre Natural Language Understanding -Modelle (NLU) von einer Instanz in eine andere zu verschieben. Update-Sätze enthalten alle Datensätze, die erforderlich sind, damit Ihr Modell auf der Zielinstanz funktioniert.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Die folgenden Anweisungen gelten für NLU -Modelle für Virtual Agent und KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Update Sets, um ein Modell von einer Quellinstanz auf eine Zielinstanz zu übertragen. Die Zielinstanz muss bereits denselben Umfang wie der Umfang des Modells in der Quellinstanz haben.

Das Hinzufügen eines Modells zu einem Update Set umfasst folgende Ressourcen:

- Modellinhalt (Absichten, Äußerungen, Entitäten, Anmerkungen, Vokabular und die Standardtestreihe)
- Zugehörige Vokabularquellen
- Entsprechende letzte aktive ML-Lösung
- ML-Modellartefakte
- ML-Lösung und -Definition (letzte drei Ausführungen, sofern eine davon erfolgreich war)

Weitere Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Wenn Sie das Modell einem anderen Update Set hinzufügen möchten, müssen Sie diesen Update Set zum aktuellen machen. Weitere Informationen finden Sie unter Create and select an update set as the current set .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um optimale Portabilität zu erzielen, fügen Sie Ihr Modell NLU einem neuen, dedizierten Update Set und nicht einem Systemstandard-Update Set hinzu. Dazu muss manuell ein neues Update Set im Bereich des Modells erstellt werden. Wenn das aktuelle Update Set der Standard des Bereichs ist, wird ein Fehler angezeigt. Dieser Fehler enthält einen Link zum manuellen Erstellen eines neuen Update Set.

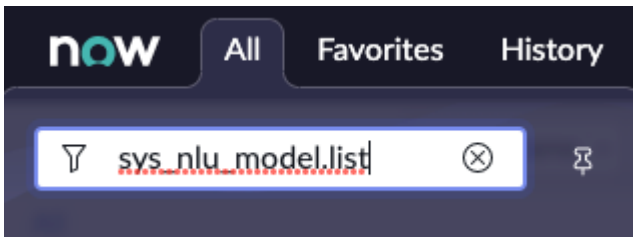
Wenn das Modell Datensätze aus mehreren Bereichen enthält, z. B. Vokabulartabellen, muss sein Update Set eine *über- und untergeordnete* Struktur (Batch) aufweisen. Führen Sie die Schritte ab Schritt 5 aus, um ein Update Set mit über- und untergeordneten Elementen zu erstellen.

Wenn Modelle (global oder bereichsbezogen) mithilfe von Update Sets verschoben werden, bleibt ihr Trainings- und Veröffentlichungsstatus nach der Übertragung unverändert. Ein Modell, das trainiert und veröffentlicht wird, bevor es einem Update Set hinzugefügt wird, muss in der Zielinstanz weder erneut trainiert noch erneut veröffentlicht werden.

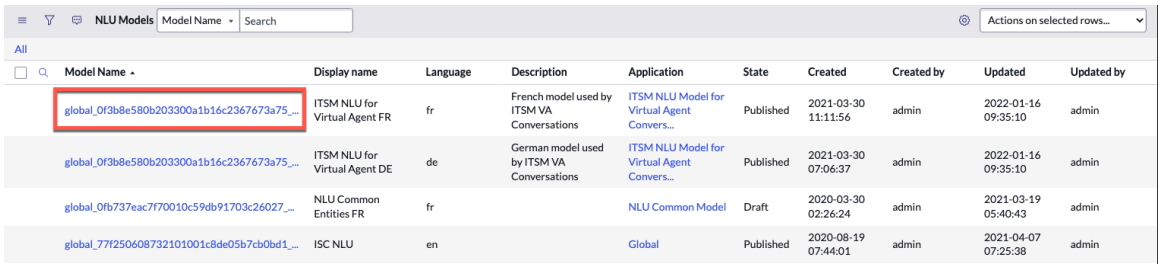
Informationen zu Update-Sätzen mit über- und untergeordneten Elementen finden Sie unter Update set batching. Das folgende Video zeigt diesen Prozess. Video-Tour durch die Migration von NLU-Modellen nach Update Sets im Vancouver-Release.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Navigator sys_nlu_model.list ein.

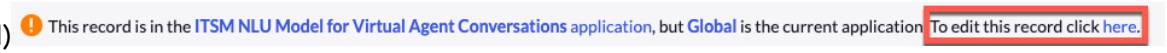


2. Wählen Sie den **Modellnamen** des Modells aus.



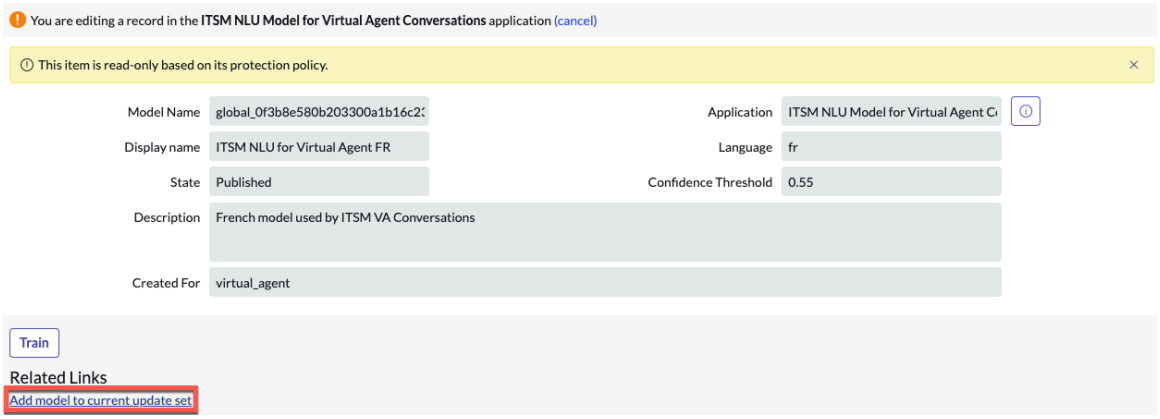
Der **Anzeigename** ist der Name, den Sie dem Modell beim Erstellen gegeben haben. Den **Modellnamen** wird dem Modell vom System zugewiesen.

3. **Wahlweise:** Wenn Ihre aktuelle Anwendung „Global“ ist, befolgen Sie die Eingabeaufforderung oben, um den Datensatz zu bearbeiten.

(Optional) 

4. Klicken Sie im Abschnitt **„Zugehörige Links“auf Modell zu aktuellem Update Set hinzufügen.**

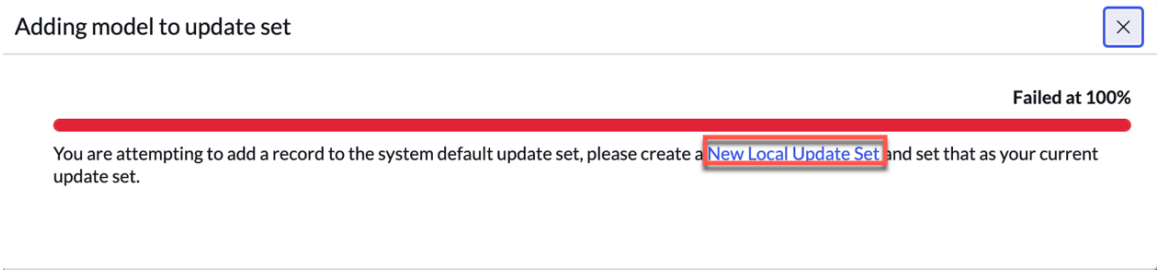
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update Set hinzu. Nach Abschluss befindet sich der Datensatz in der Tabelle „sys_update_set“.

Das System zeigt jedoch einen Fehler an, wenn der angegebene Bereich der Standardbereich ist. Fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.

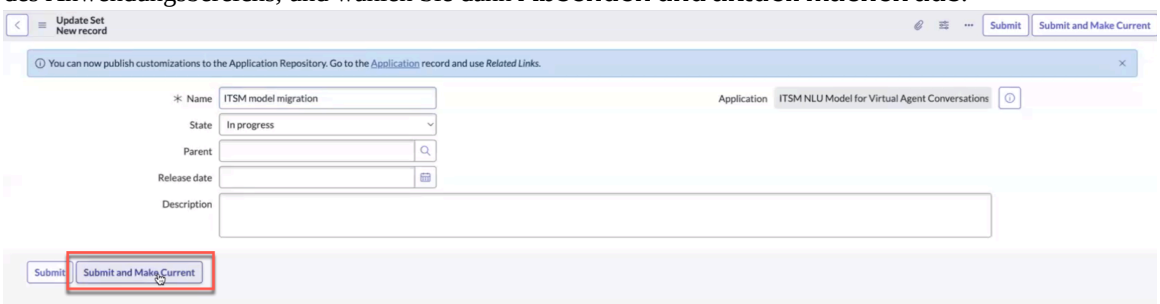
5. Wenn das System die Fehlermeldung **Sie versuchen, dem Systemstandard-Update Set einen Datensatz hinzuzufügen anzuzeigen**, fahren Sie mit den verbleibenden Schritten in diesem Verfahren fort.



Wählen Sie im Fehlerbanner den Link **New Local Update Set (Neues lokales Update Set),** um ein neues Update Set zu erstellen, das nicht Standard ist. Im Falle eines Update Sets mit über- und untergeordneten Elementen wird das übergeordnete Element zuerst im Bereich des Modells erstellt. (Alle untergeordneten Update Sets werden in einem späteren Schritt erstellt).

Neues lokales Update Set öffnet einen neuen Datensatz in der Tabelle „sys_update_set“.

6. Geben Sie für den neuen Update-Satz-Datensatz einen Namen an, überprüfen Sie andere Werte einschließlich des Anwendungsbereichs, und wählen Sie dann **Absenden und aktuell machen aus**.



Ein neues Update Set wird erstellt, und der Bildschirm wird mit dem Datensatz des Modells in der Tabelle „sys_nlu_model“ erneut geöffnet.

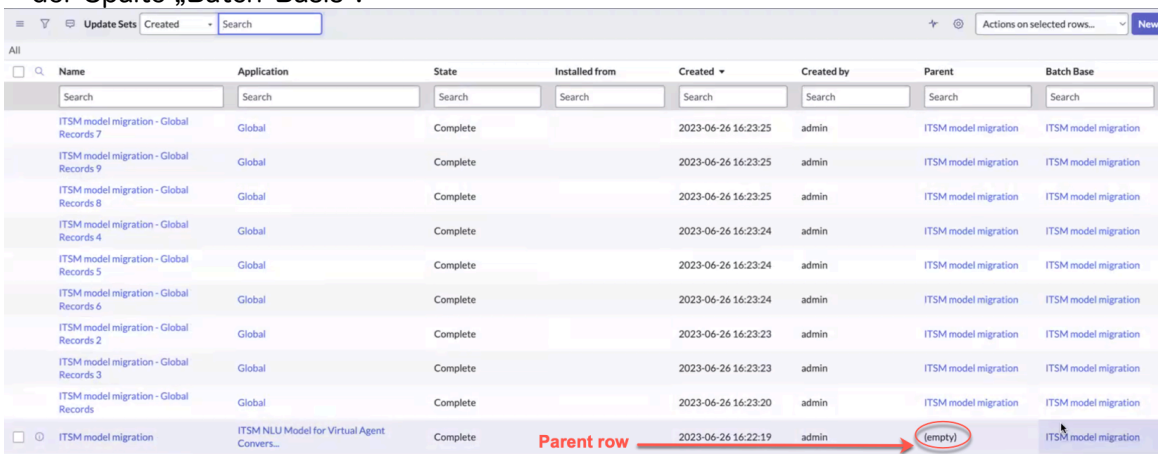
7. Wählen Sie im Datensatz des Modells in sys_nlu_model unter **Zugehörige Linksdie Option Modell zu aktuellem Update Set hinzufügen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich die Datensätze des Modells in mehreren Bereichen befinden, erstellt dieser Schritt untergeordnete Update-Sätze mit dem Bereich „Global“.

Hinweis:
Wenn sich die Datensätze des Modells alle in einem Bereich befinden, fügt das System das Modell dem aktuellen Update Set hinzu. Nach Abschluss befindet sich der Datensatz in der Tabelle „sys_update_set“.

8. Wenn sich das Modell in einem nicht globalen Bereich befindet: Suchen Sie in der Tabelle „Update-Sätze“ sys_update_set nach dem übergeordneten Update-Satz und den untergeordneten Update-Sätzen (aktualisieren Sie ggf. die Seite).
   - Das übergeordnete Update Set enthält den Wert **(leer)** in der Spalte Übergeordnet.
   - Untergeordnete Update Sets haben den Namen des übergeordneten Elements in der Spalte „Übergeordnet“ und **den Namen „Global“** in der Spalte Anwendung.
   - Übergeordnete und untergeordnete Update Sets enthalten jeweils denselben Wert in der Spalte „Batch-Basis“.



9. Öffnen Sie den Datensatz des übergeordneten Elements in sys_update_set, und setzen Sie das Feld **Status** auf den Wert Abgeschlossen.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. Wählen Sie zum Bestätigen Ja aus. Dadurch werden die übergeordneten und alle untergeordneten Update Sets auf Abgeschlossen gesetzt.
10. Um die Update-Satz-Datei zu migrieren, wählen Sie im Datensatz des übergeordneten Elements in sys_update_set **die Option Update-Satz-Batch in XML exportieren** aus.
    Die über- und untergeordneten Update Sets werden zusammengestellt und exportiert.

Nächste Maßnahme

Navigieren Sie in der Zielinstanz zu **Erhaltene Update-Sätze**, und wählen Sie **Update-Sätze aus XML importieren aus**. Beim Entpacken werden das übergeordnete Element und alle untergeordneten Elemente in der Tabelle der abgerufenen Update-Sätze aufgeführt. Öffnen Sie das übergeordnete Element, und wählen Sie **Vorschau auf Update-Satz-Batch anzeigen**.

Wenn ein referenzierter Datensatz in der Quellinstanz in der Zielinstanz nicht vorhanden ist, können beim Anwenden des Update Set Fehler auftreten. Beispielsweise könnte das Feld „Ursprung“ in „sys_nlu_intent“ auf eine Absicht aus einem anderen Modell verweisen, die in der Zielinstanz nicht vorhanden ist. Sie können für die fehlgeschlagenen Datensätze auf **Remote-Aktualisierung akzeptieren** klicken, um das Update Set trotzdem zu bestätigen.

Löscht ein NLU-Modell

Löschen Sie ein Natural Language Understanding -Modell (NLU) endgültig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

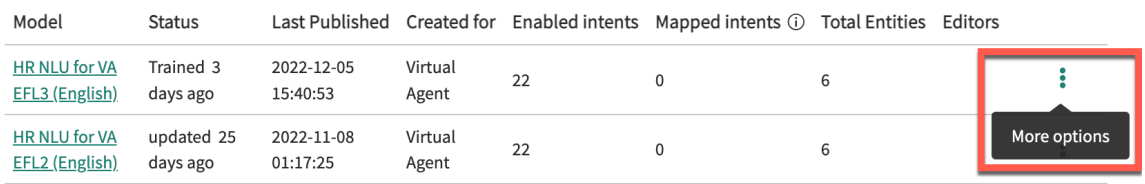
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Löschen eines NLU-Modells werden das Modell und dessen Inhalt, einschließlich des Standardtestsatzes, aus dem System entfernt. Sie können ein Modell nicht löschen, wenn es eines der folgenden Kriterien erfüllt:

- Das Modell ist vorgefertigt
- Das Modell enthält mindestens eine Absicht, die einem Virtual Agent-Thema zugeordnet ist

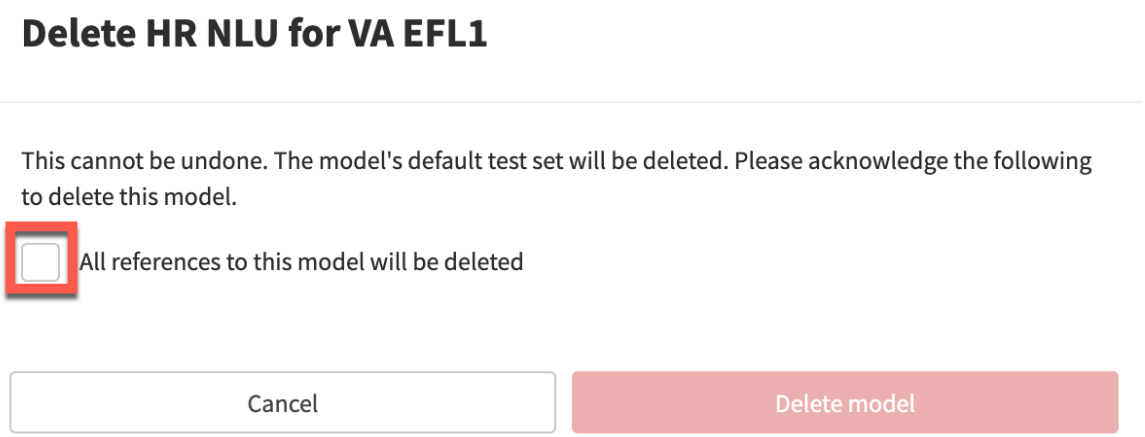
Warnung:
Das Löschen eines Modells kann nicht rückgängig gemacht werden.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Bereich auf den Bereich des Modells fest, das Sie löschen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
3. Wählen Sie in der Spalte ganz rechts der Modellliste das Menü **Weitere Optionen** für das Modell aus, das Sie löschen möchten.



4. Wählen Sie die Option zum **Löschen dieses Modells**aus.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass alle Verweise auf dieses Modell gelöscht werden.



6. Wählen Sie **Modell löschen aus**.
   Das System löscht Ihr Modell und lädt die Seite neu.

Modell erstellen und trainieren

Nachdem Sie ein Modell erstellt haben, erstellen Sie dessen Inhalt, indem Sie Absichten, Entitäten, Vokabular und Testsatzäußerungen hinzufügen. Ihr Modellinhalt NLU bestimmt, wie das Modell auf Benutzereingaben reagiert.

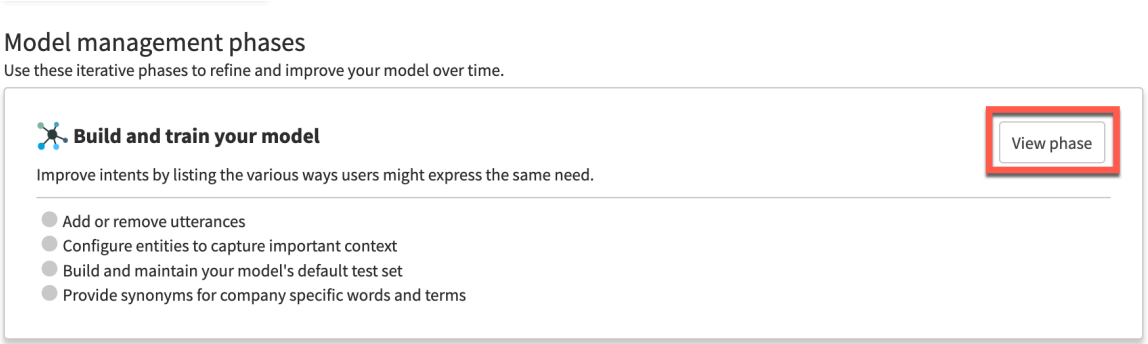
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelle bestehen aus folgenden Inhalten:

- Absichten: Eine Aktion, die der Anwender ausführen möchte oder die die Anwendung ausführen soll.
- Entitäten: Objekt oder Kontext für eine Aktion.
- Vokabular: Fügen Sie Vokabular hinzu, damit Ihr Modell den Wortbereich in den Äußerungen Ihrer Anwender versteht.
- Testsatz: Um die Leistung des Modells zu bewerten, fügen Sie Testäußerungen und die Absichten hinzu, deren Vorhersage für diese Äußerungen erwartet wird.

Um auf den Inhalt des Modells zuzugreifen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, um die Seite **Modelldetails** zu öffnen. Wählen Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainierendie Option Phase anzeigen aus**.



Zwecke

Wenn Ihr Modell eine Benutzereingabe erhält, verwendet es eine *Absicht*, um eine Systemaktion auszuführen. Beispiel: Ein Benutzer gibt in Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop ein. Das Modell gleicht die Äußerungseingabe mit der Absicht *#TroubleshootSlowComputer*ab. Wenn die Absicht mit einem Virtual Agent -Thema verknüpft ist, werden weitere Aktionen ausgelöst.

Absichten enthalten Schulungsäußerungen oder Beispiele für Anwendereingaben, die die Systemaktion auslösen würden. Geben Sie realistische Äußerungen an, auf die das Modell von Ihren Anwendern treffen könnte. Die Qualität der Trainingsäußerungen wirkt sich auf die Genauigkeit Ihres Modells aus.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.

Entitäten

Ihre Absichten verwenden *Entitäten*, um dem Modell beim Empfang von Eingaben zusätzlichen Kontext bereitzustellen. Im Beispiel „Computer“ ist der Laptop die Entität bzw. das Objekt der Aktion.

NLU-Entitäten lassen sich in zwei Kategorien einteilen: *systemdefiniert* und *anwenderdefiniert*. Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und ORT sind in Ihrer -Instanz standardmäßig verfügbar. Sie können eigene anwenderdefinierte Entitäten erstellen, um zusätzliche Zuordnungen und Bedeutung für Ihre Geschäftsanforderungen bereitzustellen.

Alle Entitäten können in anderen NLU-Modellen wiederverwendet werden. Sie müssen sie jedoch für jedes Modell einer Trainingsäußerung hinzufügen, um sie verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Vokabular

Die Eingaben Ihrer Anwender können eine Vielzahl von Wörtern und Ausdrücken enthalten. Außerdem versteht Ihr Modell möglicherweise einige Begriffe, die in speziellen Domänen oder Geschäftsbereichen verwendet werden.

Um die Fähigkeit Ihres Modells zu verbessern, eine Vielzahl von Benutzereingaben zu verstehen, können Sie Synonyme definieren, indem Sie Vokabularelemente erstellen.

Angenommen, Ihr Modell enthält eine Entität für den Begriff *Computer*. Wenn ein Benutzer „Ich benötige einen neuen Computer“eingibt, weiß das Modell, wie es reagieren soll. Wenn ein Benutzer jedoch *Laptop* oder Workstationeingibt, kann das Modell die Absicht möglicherweise nicht vorhersagen. Sie können dem Modell Vokabular hinzufügen, um es auf das Verständnis von Synonymen und Variationen zu trainieren.

Sie können auch Tabellen und Listen als Vokabularquellen verwenden. Ihre Modelle können bei der Vorhersage von Absichten nach den Vokabularquellen suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Testsatz

Ihr Modell enthält einen Standardtestsatz, mit dem Sie die Leistung des Modells bewerten können. Der Testsatz ist zunächst leer und kann mit Inhalt gefüllt werden. Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um den Testsatz zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.

Testbereich

Greifen Sie auf den Testbereich zu, indem Sie in der Phase Modell **erstellen und trainieren aufModell trainieren** oder **Modell testen** klicken. Durch das Training werden neue Inhalte in Ihr Modell integriert. Mit **Modell testen**können Sie einzelne Äußerungen manuell eingeben, um zu testen, welche Absichten das Modell für sie vorhersagt.

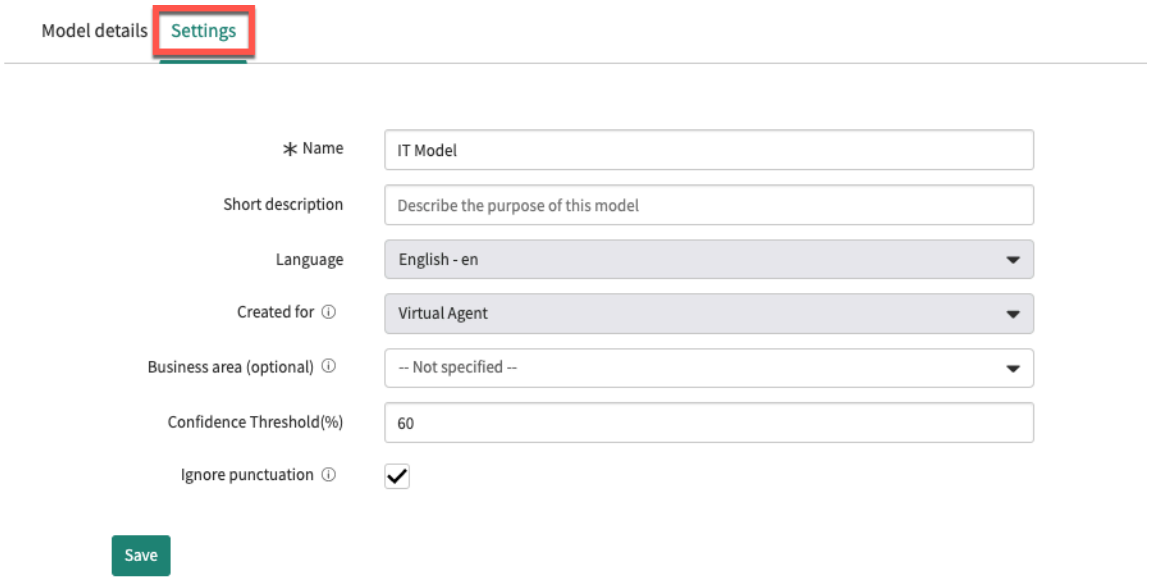
Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Sie können auch den Testbereich verwenden, um Feedback zu den Vorhersagen Ihres Modells zu geben. Ihr Feedback trägt zur Verbesserung der Absichtsvorhersage bei. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback zum Testbereich.

Einstellungen

Verwenden Sie die Registerkarte **Einstellungen**, um den Namen, die Kurzbeschreibung und den Konfidenzschwellenwert des Modells zu bearbeiten. Sie können die Sprache oder den Zweck des Modells nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen. Weitere Informationen zu den Einstellungen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

NLU-Absichten

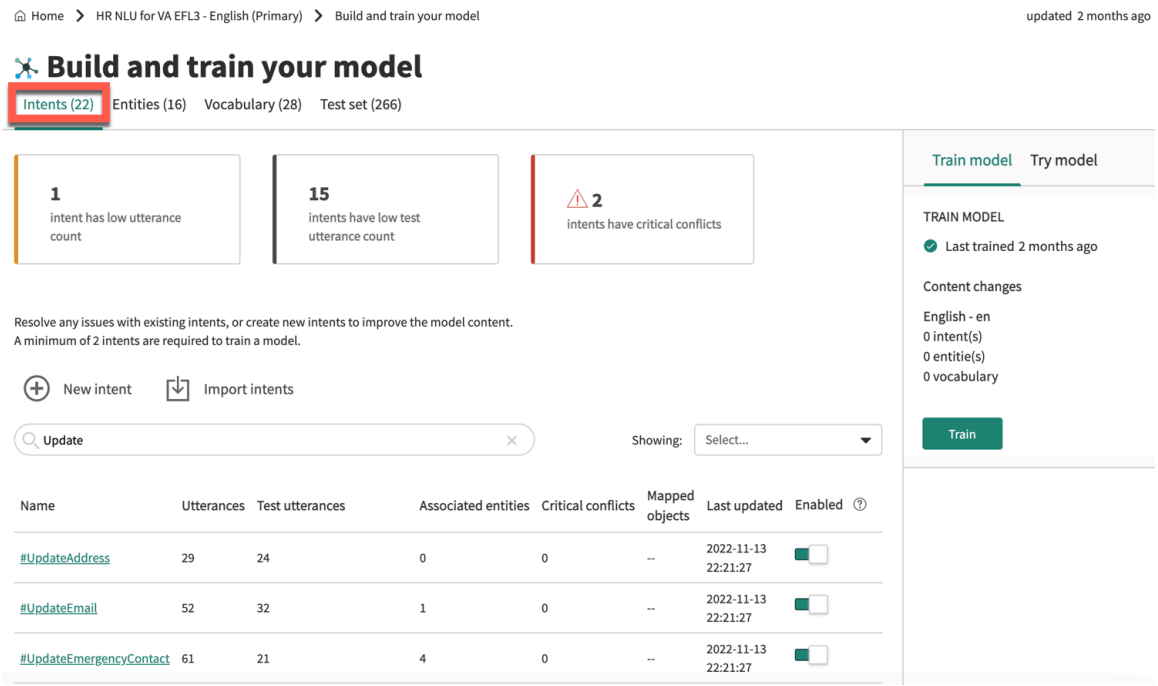
Absichten steuern die Antworten Ihrer Modelle, indem sie eine Systemaktion mit Benutzereingaben abgleichen. Modelle mit guten Absichten helfen Virtual Agent, und die Suche reagiert genau auf Ihre Anwender.

Betrachten Sie Absichten als den Kern, der das Verständnis natürlicher Sprache vorantreibt. Absichten helfen den Modellen, Äußerungen Ihrer Anwender in Aktionen zu übersetzen, die das System ausführen kann. Absichten funktionieren am besten, wenn Ihre Äußerungen, Entitäten und Ihr Vokabular zusammenarbeiten, um Ihr Modell zu unterstützen. Die Verwendung von Vokabular und realistischen Äußerungsbeispielen kann dem System helfen, bei der Vorhersage von Absichten genauer zu sein.

Beim Erstellen Ihres NLU-Modells Natural Language Understanding fügen Sie Absichten hinzu, um Benutzereingaben mit Systemaktionen abzugleichen. Je mehr Absichten ein Modell hat, desto mehr Aktionen kann es ausführen, wenn es Äußerungen von Ihren Anwendern erhält. Mit Modellabsichten können verschiedene Aktionen ausgeführt werden, von der Erstellung von Hardware-Serviceanforderungen bis zum Hinzufügen von Anwendern zu Gruppen.

Um auf die Absichten Ihres Modells zuzugreifen, navigieren Sie zur Übersichtsseite eines Modells. Wählen Sie in der Phase **Modell erstellen und trainierendie Option Phase anzeigen aus**. Die Registerkarte **Absichten** wird standardmäßig angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein Modell kann bis zu 750 Absichten enthalten. Bei Modellen mit mehr als 300 Absichten oder 4.500 Äußerungen (je nachdem, was zuerst eintritt) dauert das Trainieren, Testen und Veröffentlichen länger.

Hinweis:
Denken Sie beim Erstellen von Absichten daran, dass sie sich manchmal gegenseitig beeinflussen können. Sie können beispielsweise eine Absicht erstellen und testen, die für eine oder zwei Äußerungen funktioniert. Wenn Sie es jedoch in einer Umgebung mit einer größeren Absicht testen, kann sich das Verhalten ändern. Um die Wahrscheinlichkeit eines solchen Ereignisses zu reduzieren, sollten Sie mindestens fünf Absichten in einem Modell erstellen, bevor Sie mit dem richtigen Testen beginnen.

Informationen zum Hinzufügen von Inhalten zu Ihrem Modell finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Die Spalte **„Aktiviert"** zeigt an, ob die Absicht in Vorhersagen aktiv ist. Ein NLU-Administrator kann eine einzelne Absicht deaktivieren, sie jedoch im Modell beibehalten.

Wenn jedoch eine Absicht einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema zugeordnet ist:

- Sie können die Absicht nicht deaktivieren.
- Sie können die Absicht nicht löschen.

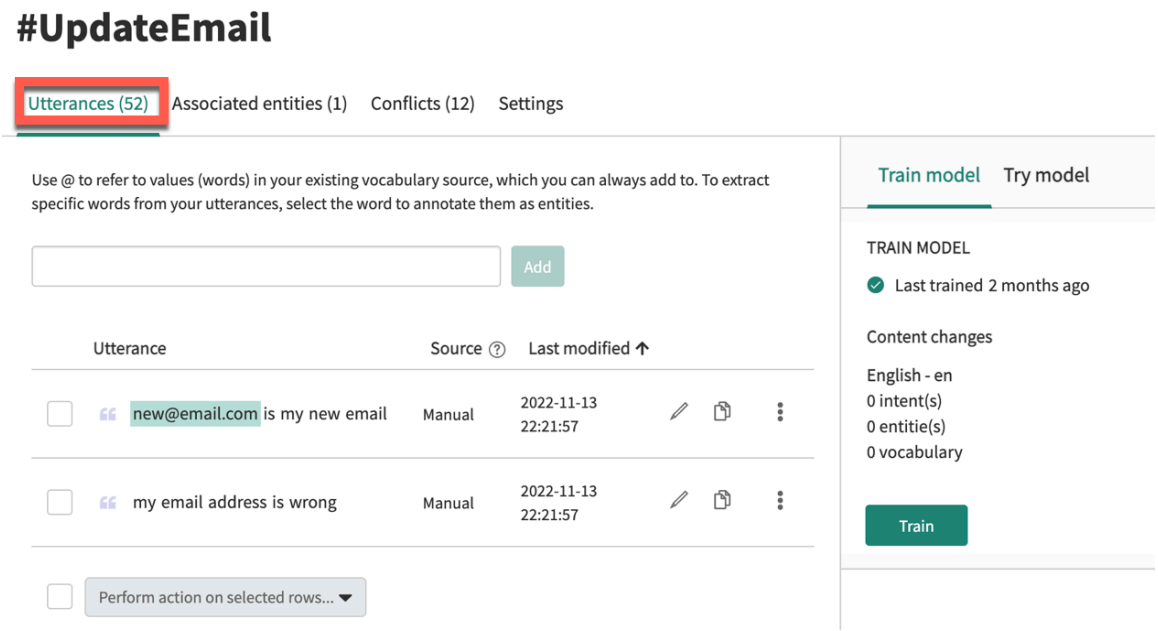
Trainieren Sie das Modell neu, nachdem Sie den Status **„Aktiviert"** einer Absicht geändert haben.

Äußerungen

Absichten enthalten Trainingsäußerungen, die Beispiele für Eingaben sind, die das Modell von Ihren Anwendern sehen kann. Jede Absicht in einem Modell hat eigene Äußerungen. Durch das Training lernt das Modell, ähnliche Äußerungen Ihrer Anwender zu erkennen und dann mit der entsprechenden Absicht zu antworten.

Wählen Sie eine Absicht aus, um auf die Seite mit den Absichtsdetails zuzugreifen. Auf der Registerkarte **Äußerungen** werden alle derzeit in der Absicht enthaltenen Äußerungen aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nachdem Sie Äußerungen hinzugefügt haben, können Sie sie mithilfe der Symbole in der rechten Spalte bearbeiten, kopieren, verschieben oder löschen. Sie können mehrere Äußerungen verschieben oder löschen, indem Sie zuerst das Kontrollkästchen links aktivieren und die Schaltfläche **Aktion für ausgewählte Zeilen ausführen** verwenden.

Beim Hinzufügen von Äußerungen zu Absichten sind folgende Punkte zu beachten:

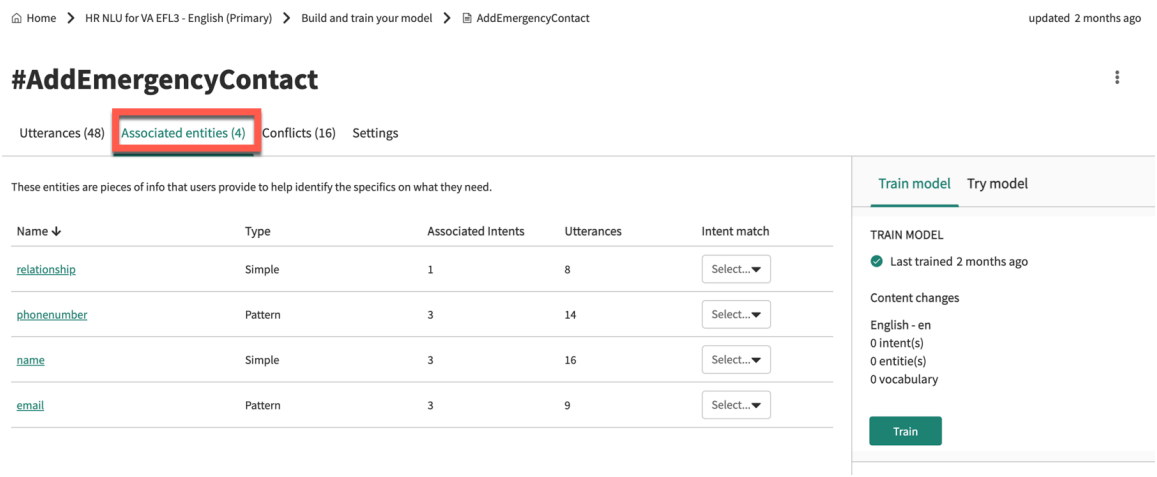
- Ein Modell muss mindestens 1 Absicht mit mindestens 5 Äußerungen in jeder Absicht haben.
- Eine Absicht benötigt mindestens 5 Äußerungen, um mit dem Training zu beginnen.
- Das System unterstützt derzeit Äußerungen mit bis zu 25 Wörtern oder 200 Zeichen. Äußerungen, die diese Grenze überschreiten, können keine Absichtsvorhersage zurückgeben.
- Das System unterstützt derzeit bis zu 20.000 Äußerungen in einem einzigen Modell.
- Modelle mit mehr als 4.500 Äußerungen brauchen länger zum Trainieren, Testen und Veröffentlichen.

Stellen Sie Vokabular für alle Wörter oder Ausdrücke bereit, die für Ihre Organisation oder Domäne relevant sind, wenn Sie Ihrem Modell Äußerungen hinzufügen. Das Vokabular hilft bei der Absichtsvorhersage für Wörter und Ausdrücke, die Ihre Benutzer wahrscheinlich verwenden. Sie können das Symbol @ verwenden, wenn Sie eine Äußerung hinzufügen, um eine Vokabularquelle anzurufen. Weiteren Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Vokabular.

Zugeordnete Entitäten

Ihr Modell verwendet Entitäten, um zusätzlichen Kontext und zusätzliche Bedeutung bei der Vorhersage von Benutzereingaben bereitzustellen. Sie fügen den Trainingsäußerungen Ihrer Absicht Entitäten hinzu, um dem System weitere Informationen zum Ausführen der beabsichtigten Aktion bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

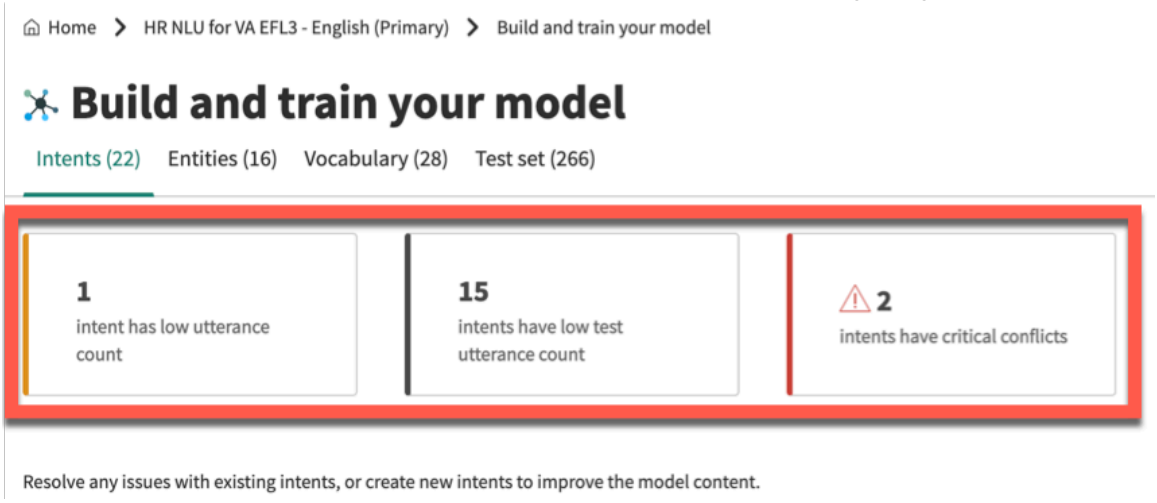


Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Probleme mit Absichten

Das Erstellen großer Modelle erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich Absichten überschneiden, in Konflikt stehen oder nicht genügend Schulungsäußerungen enthalten. Beispielsweise können die Äußerungsbeispiele in einer Absicht mit den Beispielen in einer anderen Absicht identisch sein. Wenn Ihre Absichten in Konflikt stehen, weiß das Modell möglicherweise nicht, welche Absicht es vorhersagen soll, wenn es Benutzereingaben erhält.

Wenn Ihr Modell Probleme oder Konflikte aufweist, werden auf der Seite **„Absichten“** Karten mit der Anzahl der betroffenen Absichten angezeigt.



Wählen Sie eine Karte aus, um eine gefilterte Liste von Absichten mit diesem Problem anzuzeigen. Durch die Lösung von Problemen wird sichergestellt, dass Ihre Absichten die Anforderungen erfüllen und wie vorgesehen funktionieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie eine Absicht für Ihr Natural Language Understanding (NLU)-Modell. Absichten stellen Ihrem Modell eine Systemaktion bereit, die ausgeführt werden soll, wenn eine Benutzereingabe empfangen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench - Core-Plugin, das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Stellen Sie sicher, dass Sie sich im selben Anwendungsbereich wie Ihr Modell befinden.
- Sie können Absichten für Modelle Virtual Agent und KI-Suche in NLU-Workbencherstellen.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren zeigt, wie Sie eine Absicht erstellen. Informationen zur Wiederverwendung von Absichten aus anderen Modellen finden Sie unter Wiederverwendung von Absichten aus vordefinierten Modellen NLU.

Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Absichten mit dem Vokabular in ihren Trainingsäußerungen interagieren können.

- Absicht: #AddMembersToDistributionList
- Äußerung A: „Fügen Sie „Carlos Santana“ zur uxinfodev-Liste hinzu.“
- Äußerung B: „Ich wurde aus Versehen aus der Gruppe ‚arlo-drury-directreports‘ entfernt“
- Ergebnis: Das System erkennt *uxinfodev* oder *arlo-drury-directreports* nicht und kann diese Wörter nicht verwenden, um die Absicht vorherzusagen.
- Lösung: Fügen Sie *uxinfodev* und *arlo-drury-directreports* als Vokabularelemente hinzu, und fügen Sie ihnen Synonyme hinzu. Die von Ihnen bereitgestellten Synonyme fügen der Äußerung und der Absicht, in der sie enthalten sind, mehr Kontext hinzu. Ihre Konfidenzvorhersage für Absichten kann noch höher sein, wenn Sie sie auch als Entitäten markieren.

Hinweis:
Schulungsäußerungen und Äußerungen Ihrer Anwender haben einen Grenzwert von 25 Wörtern oder 200 Zeichen. Äußerungen, die diese Grenze überschreiten, können keine Absichtsvorhersage zurückgeben.

Verwenden Sie keine unwirklichen Begriffe wie „OrderLaptop“ oder „sfsdfasdfas“ in Schulungsäußerungen. Äußerungen sollten korrekte und natürliche Beispiele in der Sprache des Modells sein.

Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Absicht und fügen Äußerungen hinzu, die Anwender beim Anfordern von Informationen zur Zahlung sagen könnten. Sie haben bereits ein Modell NLU mit dem Titel *„HR-Modell für Virtual Agent“* erstellt und erstellen in diesem Modell eine Absicht.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf den Bereich Ihres Modells fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
3. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
   In diesem Modellbeispiel wählen Sie Ihr *HR-Modell für Virtual Agent* aus.
4. Wählen Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainierendie Option Phase anzeigen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absichten**aus.
6. Wählen Sie **Neue Absicht**aus.
7. Fügen Sie im Fenster **Create an intent (Absicht erstellen**) einen Namen und eine Beschreibung für die Absicht hinzu.

In diesem Beispielszenario geben Sie PayDiscrepancy für den Namen ein. Sie können auch eine Beschreibung hinzufügen.

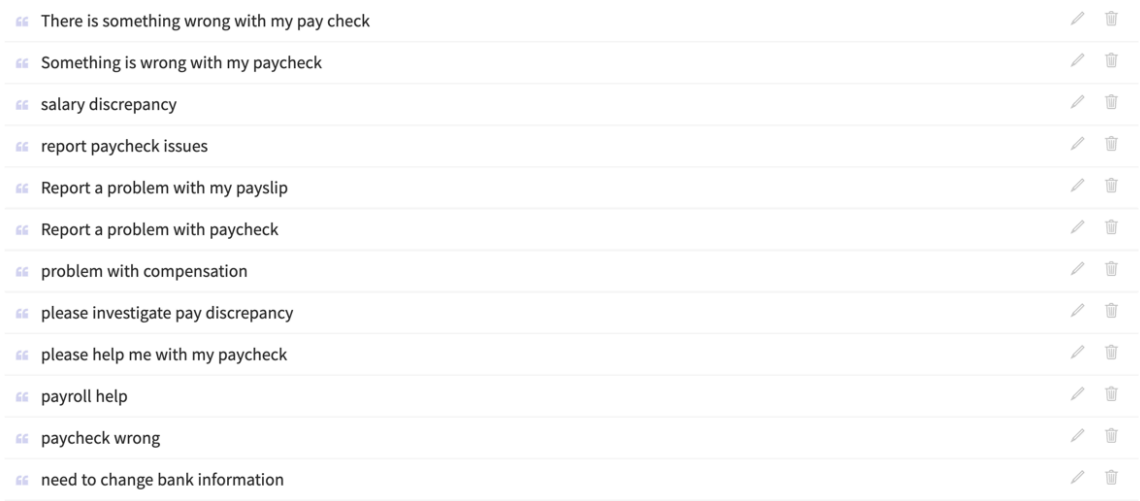
Hinweis:
Wenn Sie eine Absicht erstellen, fügt das System dem Absichtsnamen einen Hashtag hinzu.

8. Wählen Sie **Absicht hinzufügen**aus.
Der Absichtsbildschirm *#PayDiscrepancy* wird angezeigt, einschließlich Abschnitten für die Äußerungen, zugehörigen Entitäten und Einstellungen. Der Status des Absichtsentwurfs wird auch in der oberen rechten Ecke des Absichtsbildschirms angezeigt.
9. Geben Sie auf der **Registerkarte** Äußerungen Schulungsäußerungen ein, die für die Absicht relevant sind.

Hinweis:
Die von Ihnen angegebenen Äußerungsbeispiele müssen eindeutig sein und weniger als 25 Wörter oder 200 Zeichen enthalten. Versuchen Sie, mindestens 15 Äußerungen mit möglichst viel Abwechselung hinzuzufügen. Sie müssen mindestens 5 Äußerungen hinzufügen, um mit dem Trainieren des Modells zu beginnen.

In diesem Szenario fügen Sie die folgenden Äußerungen dem Feld hinzu und wählen **Hinzufügen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Während Sie Ihr Modell iterativ erstellen und neu trainieren, können Sie überprüfen, wie sich Ihre aktualisierte Absicht auf die Vorhersagen des Modells auswirkt. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Aktualisierungen zu speichern. Informationen zu Problemen mit Absichten finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

Um Ihre Äußerungen zu verbessern, fügen Sie Entitäten hinzu, um Kontext bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Entitäten.

Die verfügbare Funktion Intent Discovery kann Ihnen helfen, Absichten zu identifizieren, die basierend auf Ihren Verlaufsdaten hinzugefügt werden könnten.

Wiederverwendung von Absichten aus vordefinierten Modellen NLU

Verwenden Sie NLU-Absichten Natural Language Understanding wieder, indem Sie sie aus einem vordefinierten Modell NLU in andere Modelle importieren. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen Ihrer Modelle.

Vorgefertigte Virtual Agent NLU -Modelle stellen das Sprachverständnis bereit, das für Chatbot-Konversations-Flows in ITSM-, CSM- und HR-Themen erforderlich ist. Jede NLU -Absicht in diesen Modellen ist einem einzelnen Virtual Agent -Konversationsthema zugeordnet, das entsprechend in Virtual Agent-Designer erstellt wurde.

Die vorgefertigten Modelle sind schreibgeschützt, enthalten jedoch validierte Absichten, die Sie in Ihren NLU -Modellen wiederverwenden können. Beispielsweise enthält das vorgefertigte HR-Modell für Virtual Agent mehrere Absichten für HR-Anforderungen. Durch Hinzufügen der Absichten zu einem Ihrer Modelle wird dieses Modell bereit, auf Benutzereingaben zu HR zu reagieren.

Vorgefertigter Modellinhalt Virtual Agent

Jedes der vorgefertigten Modelle Virtual Agent verwendet eine Sprache, die für den jeweiligen Geschäftsbereich relevant ist. NLU, das diese Sprache verarbeitet, die aus einem Wortkorpus von 3 Millionen Wörtern besteht, berücksichtigt den Kontext allgemeiner Sprachmuster und sowohl ServiceNow von als auch von anwenderdefiniertem Vokabular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Die vorgefertigten Modelle sind allgemeinen Konversationsthemen zugeordnet, die von Chatbots Virtual Agent in jedem der drei BUs verwendet werden. Diese Themen entsprechen Absichten, die BU-spezifische Aktionen ausführen.

Weitere Informationen zum Kontext NLU und Virtual Agent finden Sie in der folgenden Produktdokumentation:

- Informationen zum ITSM-Kontext finden Sie unter ITSM Virtual Agent .
- Informationen zum HR-Kontext finden Sie unter Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung .
- Informationen zum CSM-Kontext finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kundenservice .

Virtual Agent - und NLU -Plugins und -Rollen

Um auf die vorgefertigten Modelle Virtual Agent in NLU-Workbenchzuzugreifen, müssen Sie diese Plugins mit der Administratorrolle installieren und aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins	Beschreibungen
• Konversationen für CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Bereichsbezogene Human Resources-App: Virtual Agent-Konversationen [com.sn_hr_virtual_agent] • Konversationen für ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Aktiviert vorgefertigte Virtual Agent-Themen, Themenblöcke und ServiceNow-NLU-Modelle für die Anwendungen Customer Service Management, HR Service Delivery und IT Service Management. • Das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. • Aktiviert automatisch das Plugin NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio).

NLU -Modelle werden erstellt, die vordefinierte Virtual Agent -Absichten wiederverwenden

Die vorgefertigten Modelle Virtual Agent sind schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden. Die Absichten in diesen Modellen können jedoch mit allen neuen Absichten, die Sie in Ihrem Modell erstellt haben, in Ihr neues Modell importiert werden. Sie können auch das vorgefertigte Modell kopieren und die Absichten als Grundlage für ein neues Modell verwenden.

Um die Absichten aus einem vordefinierten Modell Virtual Agent wiederzuverwenden, wählen Sie beim Importieren von Absichten das vordefinierte Modell aus. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie eine Absicht NLU ..

NLU-Modelle und ihre Absichten und Entitäten sind einem Anwendungsbereich zugeordnet. Der Bereich kann nachträglich nicht geändert werden. Überprüfen Sie daher Ihren Zielanwendungsbereich, bevor Sie beginnen.

Importieren Sie eine Absicht NLU .

Wenn Sie Absichten für Ihr NLU-Modell Natural Language Understanding erstellen, können Sie auch Absichten aus anderen Modellen im gleichen Anwendungsbereich importieren und wiederverwenden. Die Wiederverwendung von Absichten spart Zeit beim Erstellen neuer Modelle.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können Absichten für Virtual Agent - und KI-Suchmodelle importieren.
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihres Quellmodells und Ihres Zielmodells identisch sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Absicht importieren, werden die folgenden zugehörigen Elemente ebenfalls importiert:

- Trainingsäußerungen mit ihren Entitätsanmerkungen
- Entitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Elemente werden beim Importieren einer Absicht nicht berücksichtigt:

- Testäußerungen im Standardtestsatz
- reguläres Vokabular und Mustervokabular

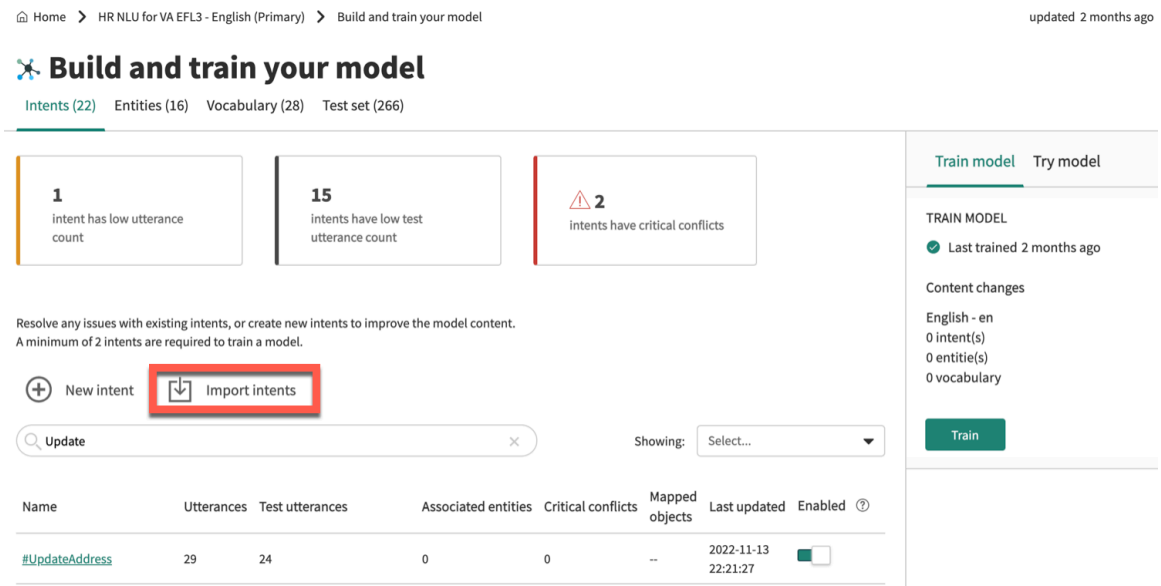
Hinweis:
In den folgenden Situationen können Sie keine Absichten importieren:

- Wenn das Modell bereits eine Absicht mit dem gleichen Namen wie die Absicht enthält, die Sie importieren möchten.
- Wenn das Modell bereits eine Entität mit demselben Namen, aber anderen Attributen enthält als das, was Sie importieren möchten.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Inhalt Ihres Modells NLU und möchten das Modell durch die Wiederverwendung von Absichten aus einem anderen Modell verbessern.

Prozedur

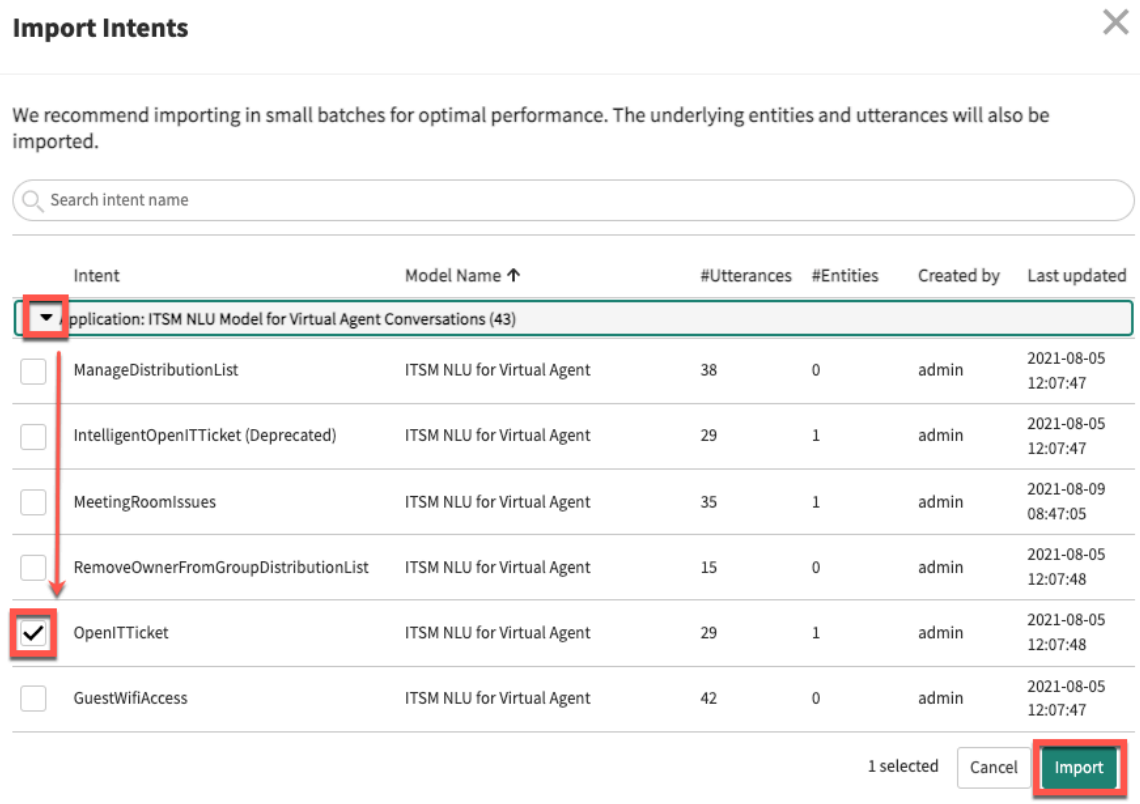
1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Zielanwendungsbereich befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, dem Sie eine Absicht hinzufügen möchten.
3. Suchen Sie auf der Seite mit der Modellübersicht die Phase **Build and train your model (Modell erstellen und trainieren)**, und wählen Sie **Phase anzeigen**aus.
4. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Absichten **die Option Absichten importieren aus**.



Der Bildschirm **„Absichten importieren“** wird mit einer Liste von NLU -Modellen angezeigt, aus denen Sie zu importierende Absichten auswählen können.

5. Suchen Sie die Absichten, die Sie importieren möchten, und aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Szenario wählen Sie die Absicht **OpenITTicket** im *Modell „ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations“*.

6. Wählen Sie **Importieren**.

   Ergebnis: Die Absicht **#OpenITTicket** wird in der Liste der Absichten Ihres Zielmodells angezeigt. Durch den Import dieser Absicht haben Sie Ihrem Modell 29 zusätzliche Schulungsäußerungen hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Anmerkungen der neu importierten Schulungsäußerungen. Fügen Sie bei Bedarf eine Vokabularanmerkung hinzu.

Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Aktualisierungen zu speichern. Informationen zu Problemen mit Absichten finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

Wenn Ihrem Zielmodell sekundäre Sprachmodelle zugeordnet sind, sollten Sie die neuen Inhalte importieren und übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie primäre Modellinhalte in ein sekundäres Modell.

Informationen zu vorgefertigten Modellen Virtual Agent, aus denen Sie importieren können, finden Sie unter Wiederverwendung von Absichten aus vordefinierten Modellen NLU.

Lösen Sie Absichtsprobleme

Verwenden Sie die Problemkarten, um Absichten zu identifizieren, die Konflikte aufweisen, überprüft werden müssen oder weitere Äußerungen benötigen. Die Lösung von Absichtsproblemen stellt sicher, dass die Absichten in Ihren Natural Language Understanding (NLU-)Modellen ordnungsgemäß funktionieren.

Automatische Übersetzung

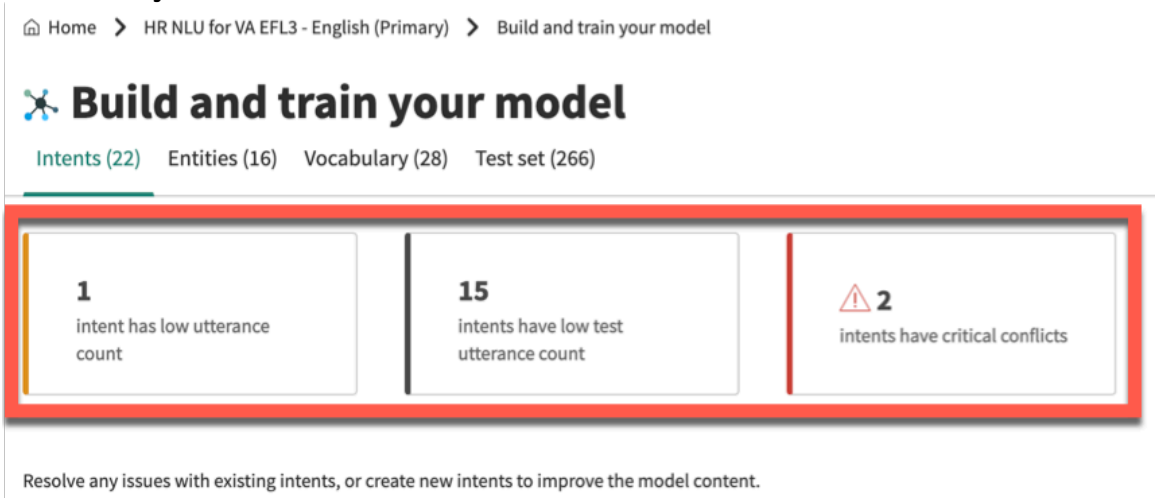
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench - Core, das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Sie können Konflikte für die Modelle Virtual Agent und KI-Suche lösen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Wenn nlu_editor einem Modell zugewiesen ist, kann er Absichtsprobleme für dieses Modell lösen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein trainiertes Modell Absichten mit Problemen enthält, werden die Problemkarten auf der Registerkarte „Absichten“ der Seite **„Modell erstellen und trainieren“** angezeigt. Wählen Sie jede Karte aus, um die Liste der Absichten für dieses Problem zu filtern.



Die Karten zeigen verschiedene Probleme an:

- **Absichten haben niedrige Anzahl von Äußerungen**: Absicht enthält nicht das erforderliche Minimum von 5 Trainingsäußerungen. Diese Karte wird auch angezeigt, wenn die Absicht weniger als die empfohlene Anzahl von 15 Äußerungen enthält.
- **Absichten haben niedrige Anzahl von Testäußerungen**: Der Standardtestsatz enthält nicht genügend Testäußerungen für die Absicht. Diese Karte wird angezeigt, wenn die Anzahl der Testäußerungen für eine Absicht unter den empfohlenen 15 liegt.
- **Absichten weisen kritische Konflikte auf**: Absicht enthält Schulungsäußerungen, die sich mit Äußerungen in einer anderen Absicht überschneiden.

  Hinweis:
  Äußerungen, die als nicht relevantmarkiert sind, können auch mit Äußerungen in Konflikt stehen, die Absichten zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- **Absichten müssen überprüft werden**: Absicht wurde übersetzt, muss jedoch von einem nlu_admin oder nlu_editor überprüft werden.

Die Problemkarten werden unter den folgenden Umständen ausgeblendet:

- Das Modell ist ein vorgefertigtes Modell
- Das Modell befindet sich im Entwurfsstatus und ist nicht trainiert
- Das Modell enthält keine Konflikte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für die aktuelle trainierte Version ist kein erfolgreicher Konfliktbericht vorhanden
- Das Plugin NLU-Workbench „ - Erweiterte Funktionen“ ist nicht installiert

Gehen Sie wie folgt vor, um Probleme zu lösen:

Problem	Lösung
Absichten haben niedrige Anzahl von Äußerungen	Fügen Sie der Absicht weitere Schulungsäußerungen hinzu. Absichten benötigen mindestens 5 Äußerungen. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15 Äußerungen.
Absichten haben niedrige Anzahl von Testäußerungen	Fügen Sie dem Standardtestsatz des Modells weitere Testäußerungen für die Absicht hinzu. Die empfohlene Anzahl beträgt mindestens 15.
Absichten haben kritische Konflikte	Entfernen oder bearbeiten Sie Äußerungen, sodass jede Äußerung nur für eine Absicht gilt.
Absichten müssen überprüft werden	Lassen Sie einen nlu_admin oder nlu_editor die Absicht überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht.

In diesem Beispielverfahren lösen Sie kritische Konflikte in einer Ihrer Absichten. Sie haben ein Modell Virtual Agent für die Verarbeitung von HR-Anforderungen erstellt, aber zwei Ihrer Absichten, *GeneralHRInquiry* und *CreateHRGeneralInquiryCase*, enthielten ähnliche Äußerungen.

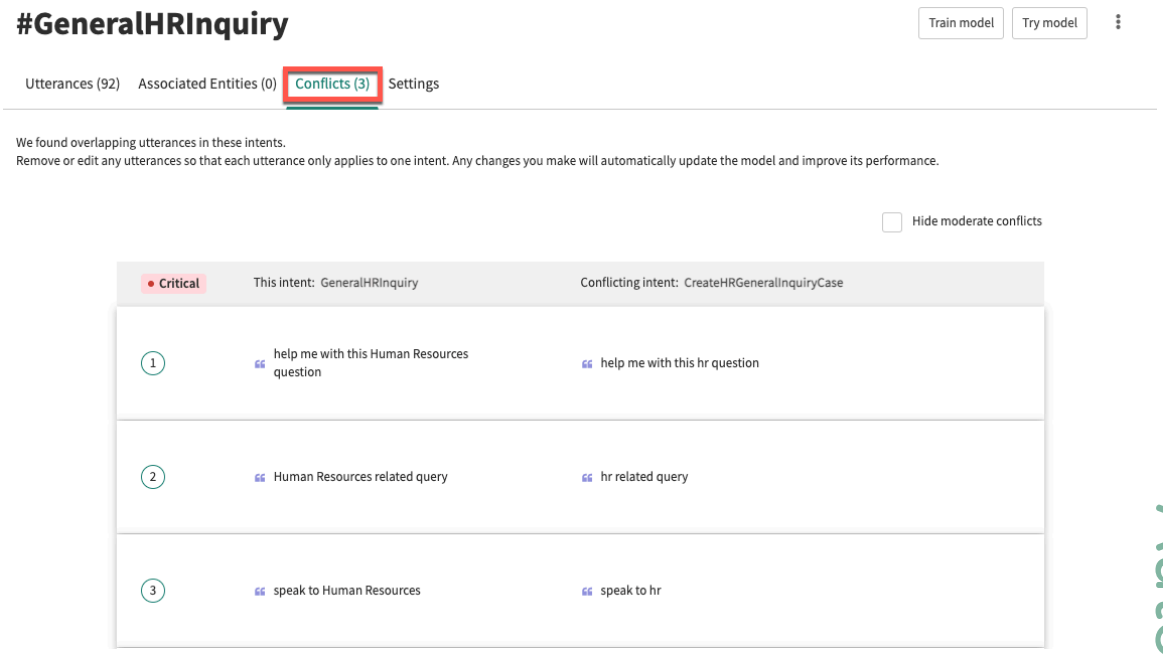
Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im selben Anwendungsbereich wie Ihr Modell befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Klicken Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainierenauf Phase anzeigen**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Absichten auf die Karte **Absichten mit kritischen Konflikten**.
   Die Liste der Absichten filtert die Absichten mit kritischen Konflikten und zeigt sie an.
5. Klicken Sie auf den Namen der Absicht, die Sie auflösen möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf die Absicht *GeneralHRInquiry*.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.

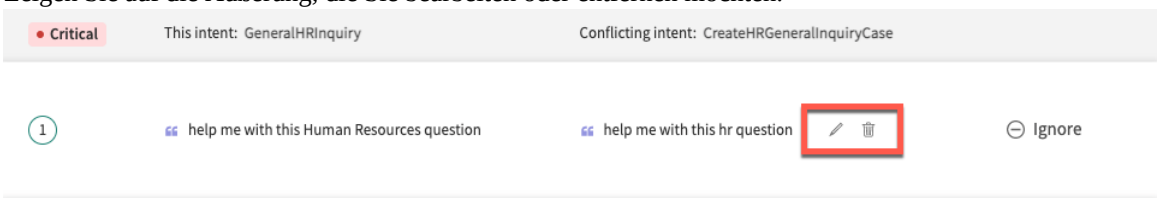
   Die Registerkarte „Konflikte“ wird angezeigt und listet die widersprüchlichen Äußerungen auf. Die Äußerungen für die aktuelle Absicht werden auf der linken Seite angezeigt. Die widersprüchlichen Äußerungen für die andere Absicht werden rechts angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können moderate Konflikte ausblenden, um sich auf die kritischen Konflikte zu konzentrieren. Sie können Konflikte auch ignorieren. Um eine optimale Leistung zu erzielen, müssen Sie jedoch alle Konflikte beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Zeigen Sie auf die Äußerung, die Sie bearbeiten oder entfernen möchten.



Klicken Sie in diesem Beispielverfahren auf das Papierkorbsymbol, um die Äußerung aus der Absicht *CreateHRGeneralInquiryCase* zu entfernen.

Die Äußerung wird aus der Absicht entfernt.

Hinweis:
Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

Nächste Maßnahme

Äußerungen, die als irrelevant oder nicht relevantgekennzeichnet sind, können auch mit Trainingsäußerungen in Konflikt stehen. Irrelevante Äußerungen werden so angezeigt, als ob sie in einer eigenen Absicht mit dem Namen **NO_INTENT**enthalten wären. Diese Äußerungen können jedoch nicht in „Konflikte“ bearbeitet oder gelöscht werden. Kopieren Sie die Äußerung in das Modul „Irrelevanz-Erkennung“, um sie zu bearbeiten oder zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Fahren Sie mit der Lösung aller Konflikte fort. Wenn Sie fertig sind, trainieren Sie Ihr Modell, um ggf. eine Liste der aktualisierten Konflikte anzuzeigen. Beheben Sie alle Absichtsprobleme, bevor Sie Ihr Modell testen und veröffentlichen.

NLU-Entitäten

Entitäten bieten Ihrem Modell zusätzlichen Kontext, wenn sie Benutzereingaben erhalten. Fügen Sie Ihren Äußerungen und Absichten Entitäten hinzu, um die Vorhersagen Ihres Natural Language Understanding (NLU)-Modells zu verbessern.

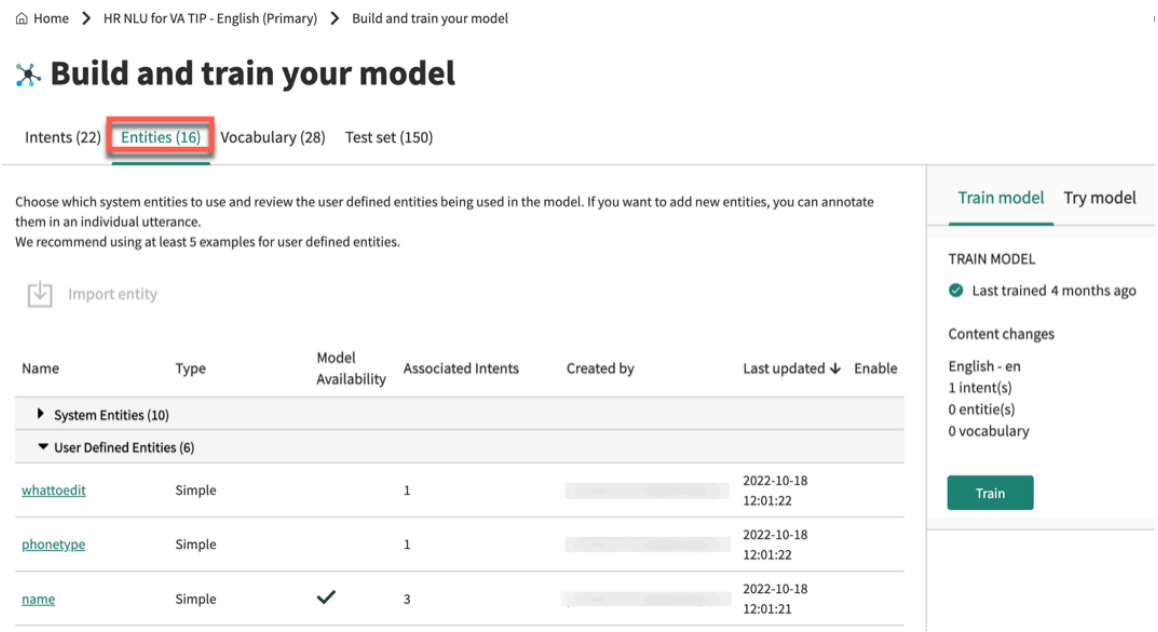
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sich Entitäten als Objekt der Aktion vor, die der Benutzer ausführen möchte. Das Modell interpretiert die Äußerung, indem es sie mit einer Absicht abgleicht, verwendet aber auch Entitäten, um weitere Details zur Anforderung zu sammeln.

Wenn ein Benutzer beispielsweise in Ich habe ein kritisches Problem mit einem langsamen Laptop eingibt, prognostiziert das System eine Übereinstimmung mit der Absicht #TroubleshootSlowComputer. Anhand dieser Äußerung identifiziert das Modell auch die folgenden Entitäten:

- HARDWARE (Entität) – *Laptop* (Wert)
- Dringlichkeit (Entität) – *Hoch* (Wert)



NLU -Entitäten lassen sich in zwei Kategorien einteilen: *Systementitäten* und *anwenderdefinierte*. Systementitäten wie DATUM, UHRZEIT und ORT sind in Ihrer -Instanz standardmäßig verfügbar. Sie können Ihre eigenen anwenderdefinierten Entitäten erstellen, um Kontext bereitzustellen, der für Ihr Unternehmen relevant ist.

Es gibt fünf Arten von anwenderdefinierten Entitäten. Wählen Sie einen der folgenden Links, um mehr zu erfahren.

- Einfache Entität erstellen
- Erstellen Sie eine zugeordnete Entität
- Musterentität erstellen
- Vom System abgeleitete Entitäten erstellen
- Erstellen Sie eine offene Entität

Wenn Sie Entitäten erstellen, kommentieren Sie sie bei Äußerungen, um Beispiele bereitzustellen, mit denen Ihr Modell lernen kann. Durch das Kommentieren von Entitäten versehen Sie Ihr Modell mit sprachlichen Zuordnungen und einem aussagekräftigen Kontext für das Systemvokabular. Anmerkungen erhöhen die Relevanz von Entitäten und helfen Ihrem Modell, als Antwort auf die Eingaben Ihrer Anwender die richtige Aktion auszuführen.

Sie fügen Ihren Äußerungen Entitäten hinzu, wenn Sie die Absichten erstellen. Die Entitäten werden dann dieser Absicht zugeordnet, sodass Sie die Nummer **der zugeordneten Absichten** erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reguläre Ausdrücke

Reguläre Ausdrücke (*reguläre Ausdrücke*) helfen Ihrem Modell, Muster zu erstellen, die die Fähigkeit des Modells verbessern, Text zu finden, abzugleichen und zu verwalten. Verwenden Sie reguläre Ausdrücke mit Musterentitäten, damit Ihr Modell Formate wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Incident-Nummern versteht.

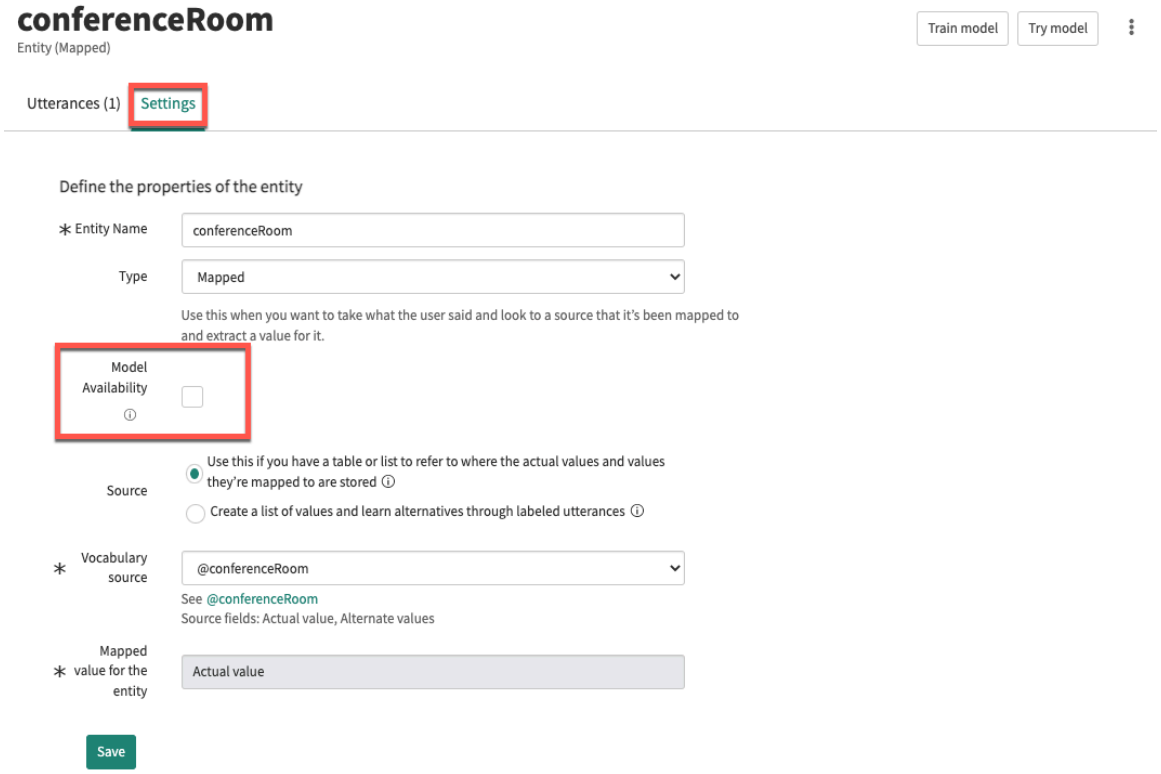
Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Modellverfügbarkeit

Wenn Sie eine Entität erstellen, können Sie sie für die Wiederverwendung durch andere Absichten im Modell verfügbar machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Modellverfügbarkeit** beim Erstellen der Entität nicht aktiviert haben, können Sie die Entität nachträglich bearbeiten.

Wählen Sie auf der Seite Modelldetails die Option **Entitäten**aus. Wählen Sie den Namen der Entität aus, um die Seite mit den Entitätsdetails aufzurufen. Wählen Sie dann die Registerkarte **Einstellungen**.

Seite mit Entitätseinstellungen



Einfache Entität erstellen

Erstellen Sie mindestens eine einfache Entität aus Wörtern in Ihren Äußerungsbeispielen. Eine Entität ist ein Objekt oder Kontext für eine Aktion.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

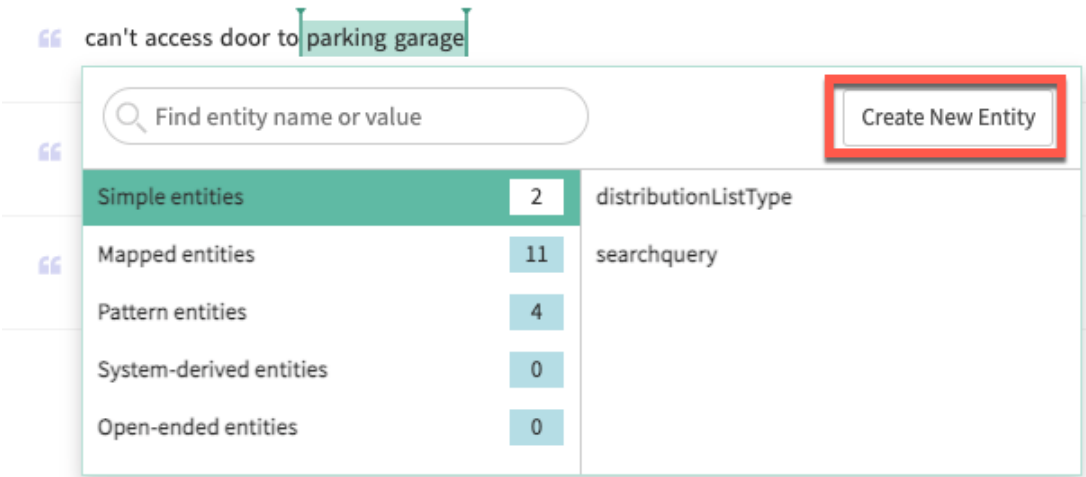
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einfache Entitäten sind Wörter oder Ausdrücke, deren Wert von Ihrem Modell extrahiert werden kann. Einfache Entitäten werden basierend auf dem Kontext identifiziert, in dem die Entität in einer Äußerung verwendet wird.

Für das folgende Beispielverfahren haben Sie bereits eine Absicht mit dem Titel *SubmitAccessRequest* erstellt und erstellen eine einfache Entität für den Zugriffstyp, den der Anwender anfordert.

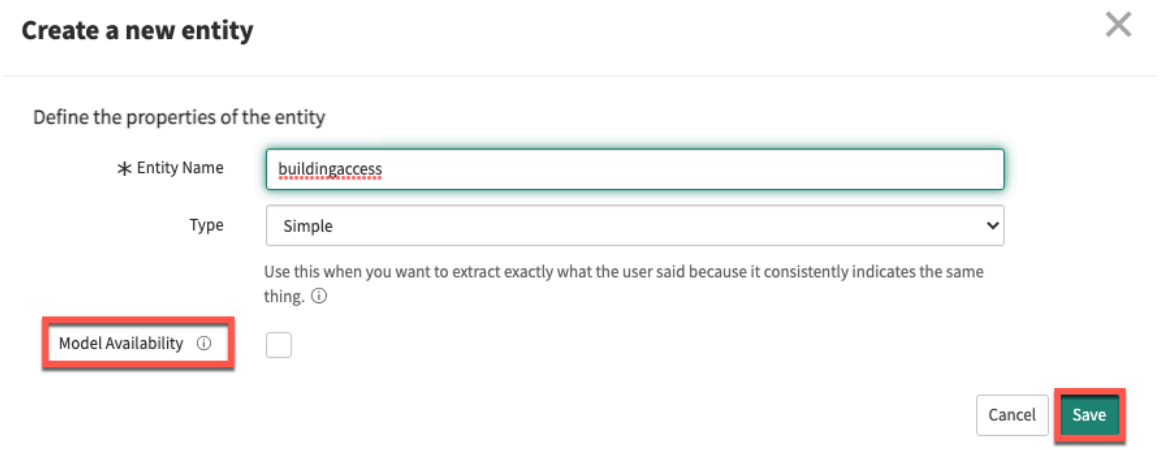
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und dann den Namen des Modells, dem Sie eine Entität hinzufügen möchten.
   In diesem Beispiel wählen Sie das Modell *NLU für Zugriffsanforderungen*.
3. Klicken Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainierenauf Phase anzeigen**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte „Absichten“ auf den Namen der Absicht.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf *SubmitAccessRequest*.
5. Klicken Sie auf ein Wort in einer der Äußerungen, um das Entitätsfenster zu öffnen.
   Klicken Sie für dieses Beispiel auf das Wort *Parkhaus*.



6. Klicken Sie auf **Neue Entität erstellen**.
7. Geben Sie im Bildschirm *Neue Entität erstellen* einen Namen ein, und wählen Sie den Entitätstyp **Einfach** aus.
   In diesem Beispiel geben Sie „buildingaccess“ als **Entitätsname**ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

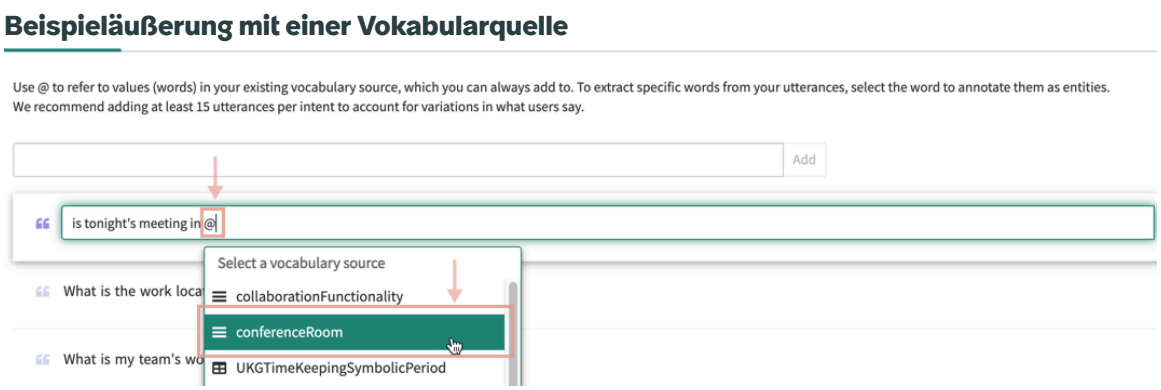


Hinweis:
Wählen Sie **Modellverfügbarkeit** aus, um die Entität für jede Absicht im Modell verfügbar zu machen. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird die Entität auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Entität wird gespeichert, und die Wörter in der Äußerung bleiben hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Ihre Äußerungen können mithilfe des @-Handle auf eine Vokabularquelle verweisen. Wenn Sie eine Liste von Werten haben, die in einer Vokabularquelle definiert sind, können Sie das Handle @ als einfache Entität kommentieren, um es zu extrahieren, anstatt die Äußerung für alle Werte zu wiederholen. Die Vokabularquelle, auf die verwiesen wird, kann eine Tabelle oder eine Liste sein. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise, wie Sie eine Vokabularquelle aufrufen, die verschiedene Namen von Konferenzräumen auflistet.



Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Vokabular.

Erstellen Sie eine zugeordnete Entität

Erstellen Sie eine Entität, die einer Vokabularquelle oder einer Liste von Werten zugeordnet ist, die Sie manuell für die Entität erstellen. Zugeordnete Entitäten können mehrere Werte bereitstellen, die das Modell als Kontext bei der Interpretation von Äußerungen verwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugeordnete Entitäten nehmen die Wörter der Äußerung und extrahieren den Wert basierend auf einer festgelegten Quelle. Das Modell verwendet die Quelle, wenn es die Absicht vorhersagt.

Wenn Sie eine zugeordnete Entität erstellen, haben Sie die folgenden drei Optionen für die Quelle.

- Manuelle Liste von Werten: Verwenden Sie diese Option, um manuell eine Liste von Werten für die Entität einzugeben. Sie können beispielsweise eine zugeordnete Entität namens *„Priorität“* erstellen und sie dem Wort *„dringend“* in einer Äußerung zuordnen und dann manuell eine Liste mit den Werten „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“ erstellen.
- Tabellenvokabularquelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Tabelle ServiceNow haben, die die gesuchten Werte enthält. Durch das Zuordnen einer Entität zu einer Tabellenvokabularquelle kann die Entität auf mehrere Werte aus der Tabelle verweisen. Verwenden Sie beispielsweise eine @Location-Vokabularquelle, wobei @Location Werte für Städte und Länder aufweist.
- Vokabularquelle auflisten: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie keine Tabelle ServiceNow haben, die die gesuchten Werte enthält. Verwenden Sie beispielsweise eine @mouse-Vokabularquelle, wobei @mouse Werte für verschiedene Modelle von tragbaren Computergeräten enthält.

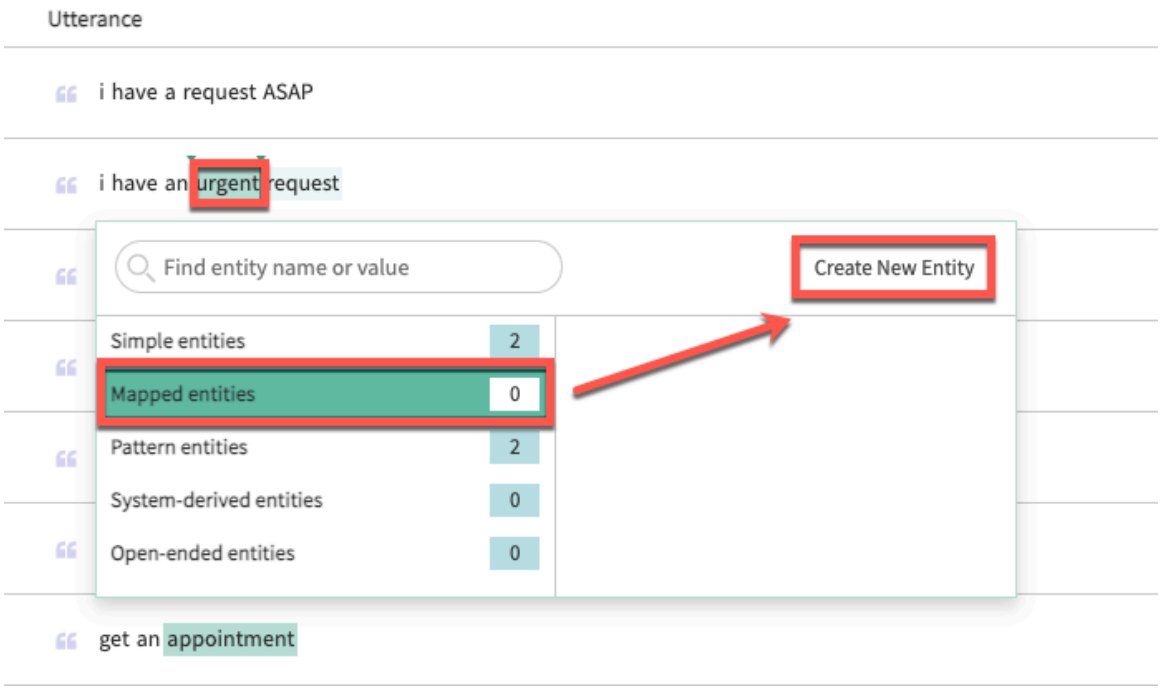
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine zugeordnete Entität für die Dringlichkeit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Modelldetails die **Registerkarte** Absichten aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Absichten“ des Modells den Namen einer Absicht aus.
   Für dieses Beispielverfahren wählen Sie **#SubmitRequest**aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort in einer Äußerung aus

   In diesem Szenario wählen Sie das Wort *dringend* in der Äußerung *Ich habe eine dringende Anforderung aus*.
6. Wählen Sie **Zugeordnete Entitäten**aus.
7. Wählen Sie **Neue Entität erstellen aus.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



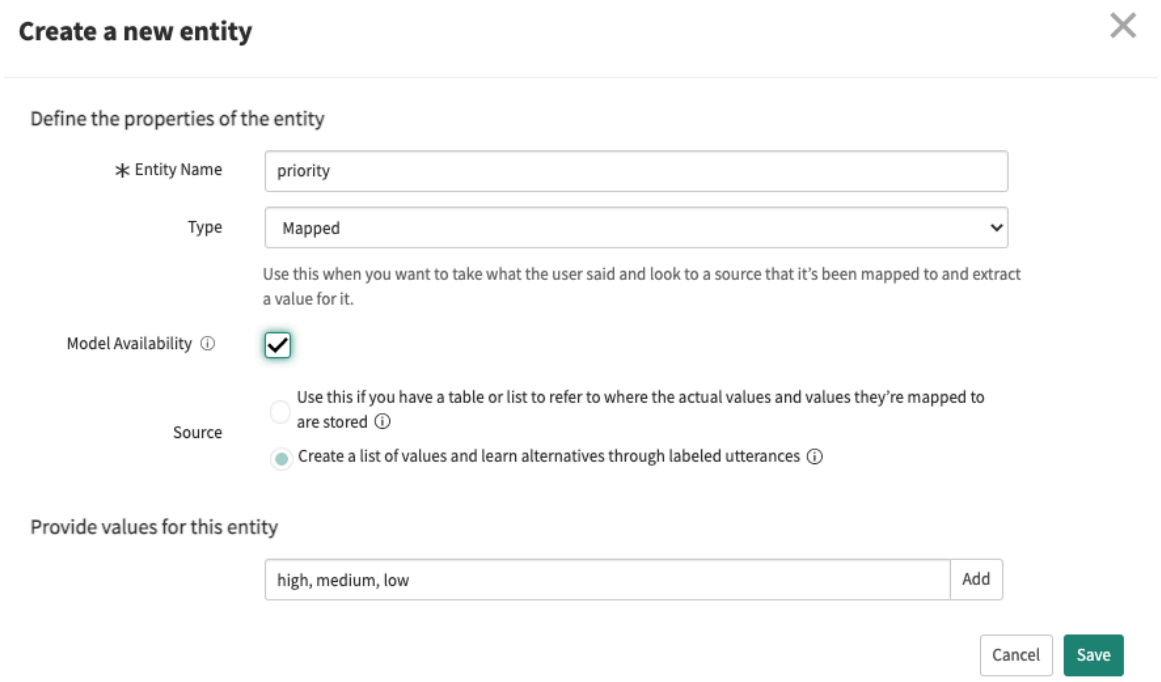
8. Konfigurieren Sie die Felder des Formulars.

Feld	Beschreibung
Entitätsname	Name für die Entität.
Typ	Typ der Entität.
Modellverfügbarkeit	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll.
Quelle	Quelle der Entitätswerte.
Werte für diese Entität angeben	Werte, die verwendet werden, um Kontext für das Modell bereitzustellen.

Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren die folgenden Konfigurationen:

- **Entitätsname**: Priorität
- **Typ**: Zugeordnet
- **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie die Checkbox
- **Quelle: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie eine Tabelle oder Liste haben, um darauf zu verweisen, wo die Ist-Werte und zugeordneten Werte gespeichert sind**
- **Zugeordneter Wert für die Entität**: hoch, mittel, niedrig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis: Ihre zugeordnete Entität wird gespeichert. Die Entität wird auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt. Jetzt kann das Modell maschinelles Lernen nutzen und die bereitgestellten Werte verwenden, um mögliche Werte zu identifizieren.

Nächste Maßnahme

Sie können eine zugeordnete Entität mithilfe einer Vokabularquelle erstellen, um die Werte in der Quelle als zugeordnete Entität zu verwenden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Erstellen Sie eine Liste des Vokabulars

Musterentität erstellen

Erstellen Sie eine Musterentität aus einem Wort oder einem Ausdruck mit wiederholbaren Mustern, z. B. E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Diese Muster helfen dem System, ähnliche Äußerungen basierend auf den Mustern zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Musterentitäten helfen Ihrem Modell, ähnliche Inhaltstypen zu identifizieren, zu kontextualisieren und zu steuern. Eingaben wie Telefonnummern und E-Mail-Adresse folgen demselben Muster. Durch das Erstellen einer Musterentität können Sie das Modell trainieren, um alle Variationen dieser Eingaben zu erkennen.

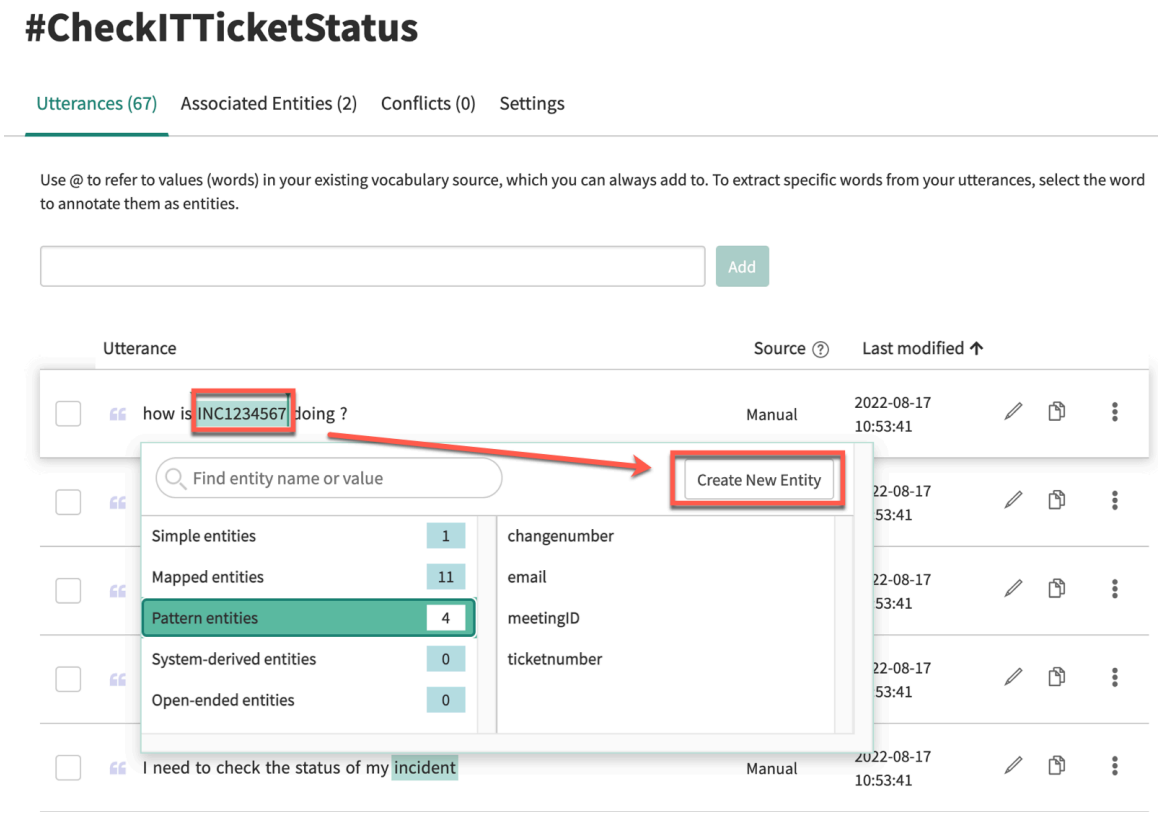
Hinweis:
Musterentitäten verwenden reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke). Der Feldwert des regulären Ausdrucks ist ein regulärer Java-Ausdruck. Weitere Informationen zur Verwendung von regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

In diesem Beispielszenario haben Sie eine Absicht mit dem Titel *#CheckITTicketStatus*erstellt. In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Musterentität für Incident-Datensatznummern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Modelldetails **die Option Absichten**aus.
4. Wählen Sie den Namen einer Absicht aus.
   In diesem Beispielszenario wählen Sie ***#CheckITTicketStatus***aus.
5. Wählen Sie eines der Wörter einer Äußerung aus.
   In diesem Szenario klicken Sie auf **INC1234567**.

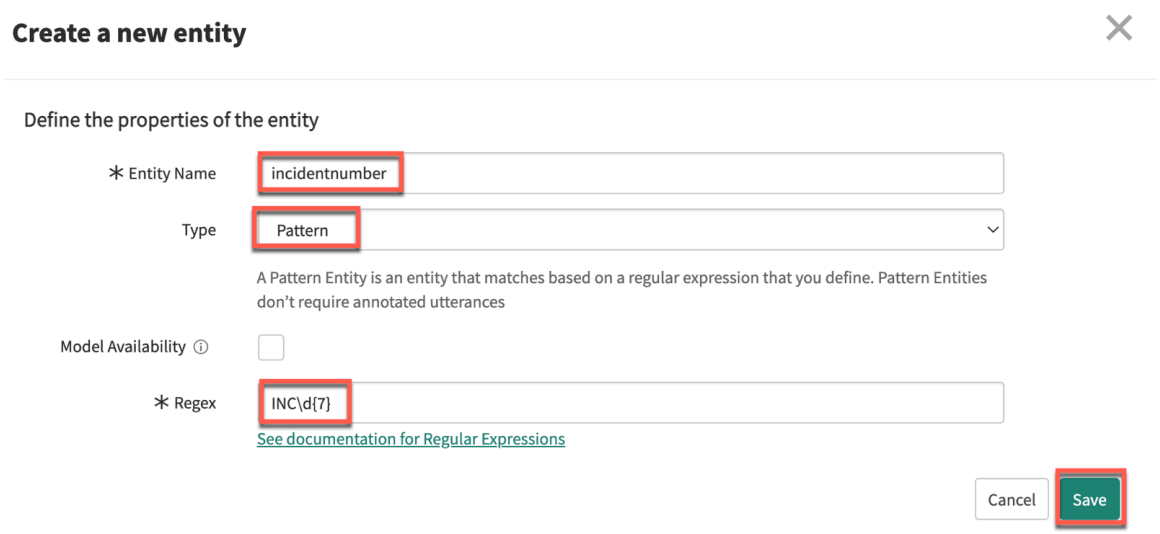
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie **Neue Entität erstellen aus**.
7. Konfigurieren Sie im Fenster Neue Entität erstellen die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispielverfahren diese Konfigurationen:

   - **Entitätsname**: Geben Sie die Incident-Nummerein
   - **Typ**: Wählen Sie **Muster**aus
   - **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
   - **Regulärer Ausdruck**: Geben Sie INC\d{7} ein.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Musterentität wird gespeichert und auf der Registerkarte **Zugeordnete Entitäten** angezeigt. Das Modell kann die Musterentität verwenden, um Variationen der kommentierten Äußerung zu interpretieren. Beispielsweise kann das Modell die Absicht *#CheckITTicketStatus* abgleichen, wenn ein Benutzer eine beliebige Incident-Datensatznummer eingibt.

Vom System abgeleitete Entitäten erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Entität, die von einer Standardsystementität wie Datum, Uhrzeit, Dauer oder Standort abgeleitet wurde.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass NLU-Workbench Plugin, NLU-Workbench Core-Plugin, NLU Common Model-Plugin, und Predictive Intelligence sind alle in Ihrer Instanz installiert und aktiviert.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systementitäten sind standardmäßig in Ihrer Instanz ServiceNow vorgefertigt und werden im Abschnitt Entitäten des Bildschirms Modell angezeigt. Diese Entitäten, wie z. *B. DATE*, *TIME*und *DATE_TIME*, sind standardmäßig aktiviert. Sie können sie bei Bedarf deaktivieren und erneut aktivieren, indem Sie auf **Aktivieren**klicken.

Vom System abgeleitete Entitäten erweitern Ihre Systementitäten und bieten mehr Kontext. Beispielsweise versteht Ihr Modell dank der Systementität *DATE*bereits Datumsformate. Sie können jedoch vom System abgeleitete Entitäten erstellen, z. B. *Startdatum* und *Enddatum*, um weitere Informationen aus Benutzeräußerungen zu Datumsangaben zu extrahieren.

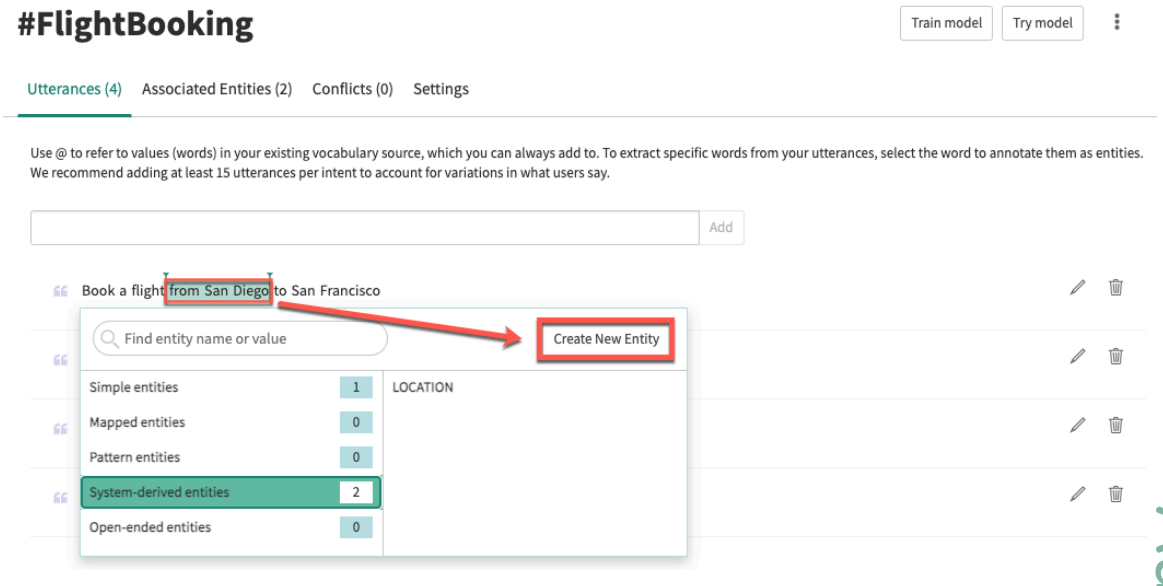
Im folgenden Beispielszenario erstellen Sie ein Modell für die Buchung von Flug, Auto, Hotel und Event. Sie möchten, dass Ihre Absicht *#FlightBooking* Äußerungen mit Fluganforderungen Ihrer Anwender interpretiert. Ihr Modell enthält die Systementität *LOCATION*, aber Flugpläne umfassen normalerweise zwei Standorte.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie zwei vom System abgeleitete Entitäten, um den Start- und Zielort des Fluges zu erfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Modelldetails **die Option Absichten**aus.
4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus.
   In diesem Beispiel wählen Sie die Absicht **#FlightBooking** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Äußerungen** ein Wort oder einen Ausdruck aus einer der Äußerungen aus.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie Beispieläußerungen für die Buchung eines Flugs von San Diego nach San Diego. Klicken Sie für diesen Schritt **in San Diego**auf.

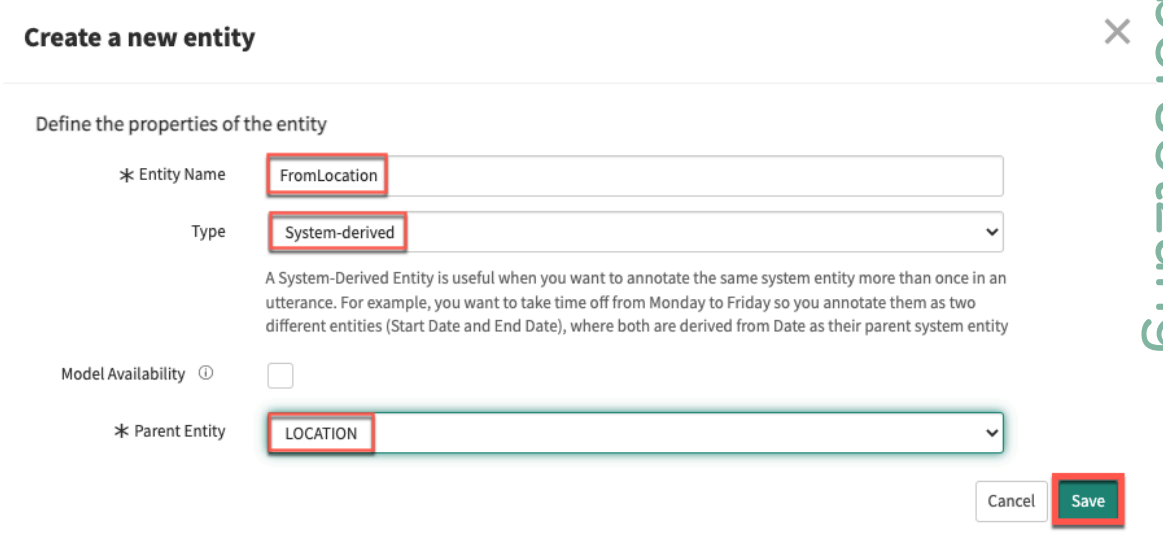
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie **Neue Entität erstellen aus**.
7. Konfigurieren Sie im Bildschirm Neue Entität erstellen die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen.

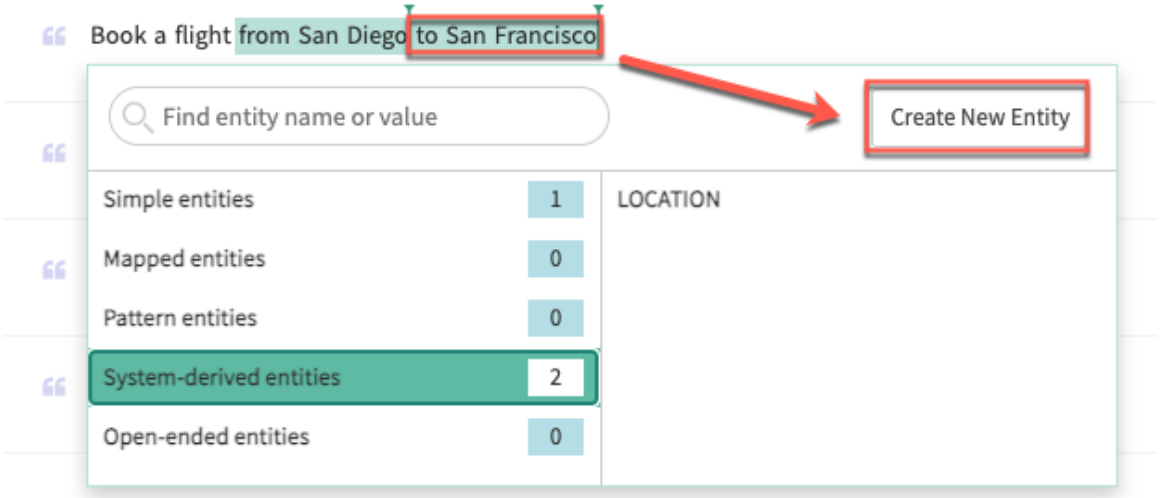
   - **Entitätsname**: Geben Sie „FromLocation“ein
   - **Typ**: Wählen Sie **Vom System abgeleitet aus**
   - **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
   - Übergeordnete Entität: Wählen Sie **STANDORT**aus



8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie in derselben Äußerung ein anderes Wort oder einen anderen Ausdruck aus.
   In diesem Beispielszenario klicken Sie **auf San Diego**.

Automatische Übersetzung

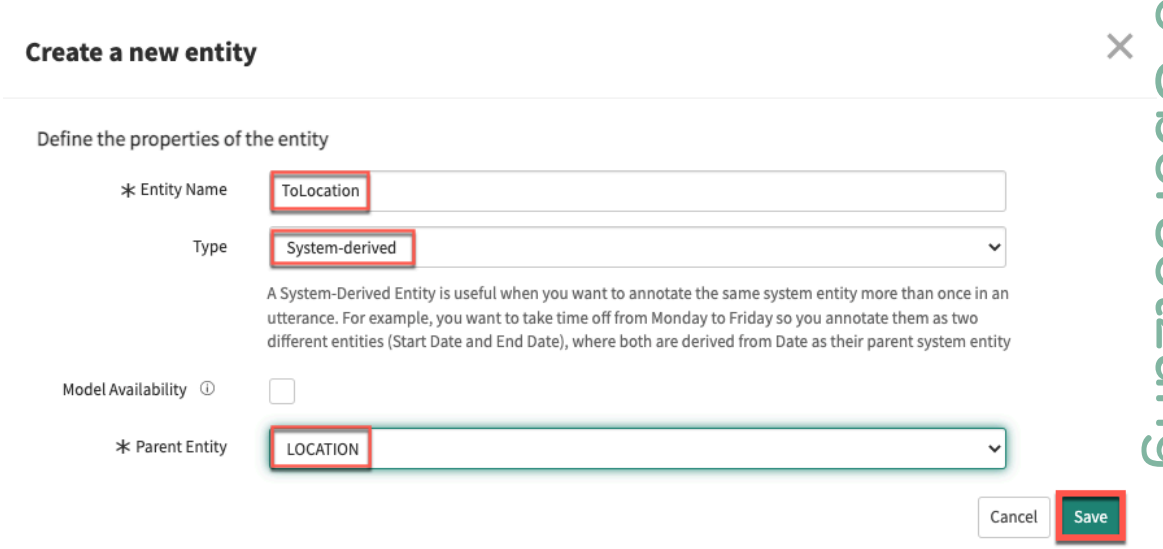
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie **Neue Entität erstellen aus**.

Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen.

- **Entitätsname**: Geben Sie „ToLocation“ein
- **Typ**: Wählen Sie **Vom System abgeleitet aus**
- **Modellverfügbarkeit**: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Entität in allen Absichten in Ihrem Modell enthalten sein soll
- **Übergeordnete Entität**: Wählen Sie **STANDORT**aus



11. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

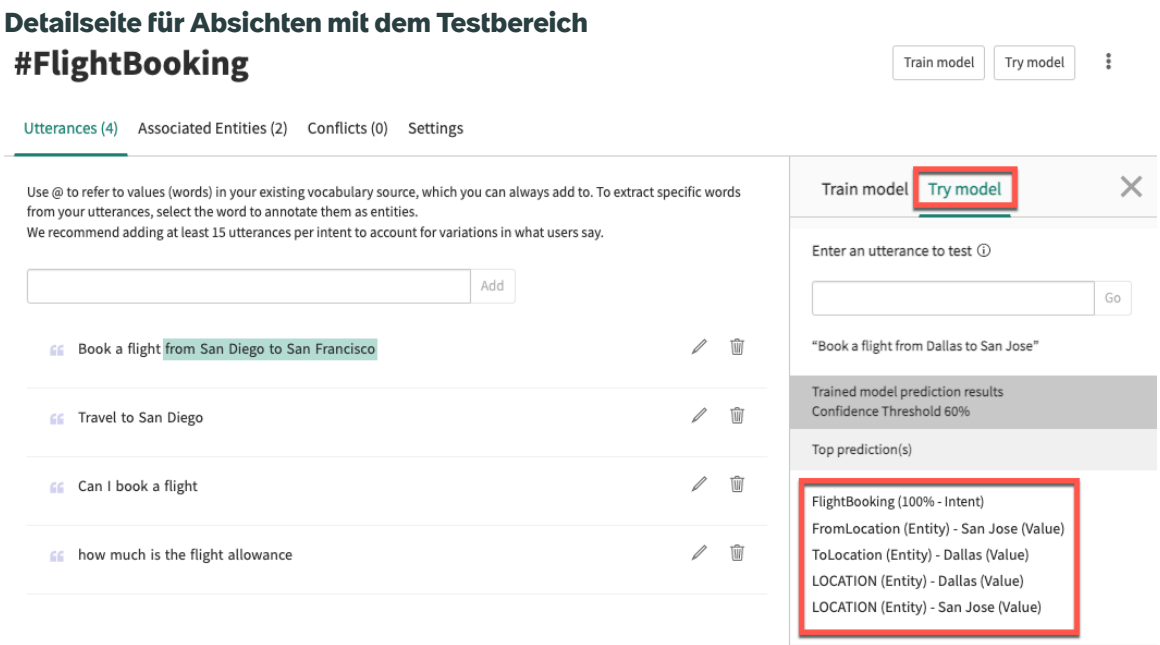
Ergebnis: Ihre beiden vom System abgeleiteten Entitäten werden im Entitätsfenster angezeigt.

Nächste Maßnahme

Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell testen, um zu sehen, ob es Variationen der von Ihnen erstellten Entitäten erkennt und interpretiert.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Abfahrts- und Ankunftsort testen.

1. Wählen Sie **Modell testen**aus.
2. Geben Sie ein und buchen Sie einen Flug von Delta nach San Manuel.
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell prognostiziert die Absicht und zeigt die Entitäten an, die zum Bestimmen der Werte verwendet wurden. Beachten Sie, dass bei der Vorhersage sowohl die Systementität als auch die vom System abgeleitete Entität verwendet wird.

Erstellen Sie eine offene Entität

Verwenden Sie eine offene Entität, wenn Sie die Genauigkeit der Absichtsvorhersage verbessern möchten. Entitäten mit offenem Ende helfen Ihrem Modell, sich auf den Kontext der Äußerungen zu konzentrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene Absicht.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entitäten mit offenem Ende weisen das Modell an, sich auf den Kontext der Entität und nicht auf die Entität selbst zu konzentrieren. Wenn Sie ein Wort oder einen Ausdruck als offen markieren, überspringt das System die Entität und prognostiziert die Absicht aus dem Kontext, der vor oder nach der Entität in der Äußerung steht.

Beispielsweise kommentieren Sie in der Äußerung `Ich möchte ein iPhone bestellen`die Wörter „ein iPhone“ als Entität mit offenem Ende. Das Modell konzentriert sich auf den Kontext und prognostiziert, dass der Benutzer etwas bestellen möchte. Da es eine Menge Dinge gibt, die der Benutzer bestellen möchte, wäre es für den Modellautor eine unerträgliche Aufgabe, sie alle zu benennen.

Die Verwendung einer Entität mit offenem Ende anstelle einer einfachen Entität hilft dem Modell, sich auf den Rest der Äußerung und nicht auf die Entität zu konzentrieren. Im iPhone-Beispiel ist die Entität selbst weniger relevant. Sie möchten, dass das System dies ignoriert.

In anderen Szenarien sollten Sie eine einfache Entität verwenden, da es mehrere Absichten geben kann, bei denen die Entität nicht vom System ignoriert werden darf.

Hinweis:
Sie können eine Vokabularquelle (referenziert von @vokab_source in einer Äußerung) nicht als offene Entität kommentieren. Sie können eine Vokabularquelle nur als einfache Entität oder als zugeordnete Entität kommentieren. Wenn die Äußerung beispielsweise „Ich möchte einen Laptop bestellen“ lautet, kann das Wort „Laptop“ als offene Entität kommentiert werden. Wenn die Äußerung jedoch „Ich möchte @laptop bestellen“ lautet, wobei @laptop auf eine Tabellenvokabularquelle oder eine Listenvokabularquelle verweist, kann sie nicht als offene Entität kommentiert werden.

In diesem Beispielszenario haben Sie ein Modell NLU mit der Absicht erstellt, dass Ihre Benutzer Unternehmensartikel bestellen können.

Im folgenden Beispielverfahren erstellen Sie eine Entität aus einer Ihrer Äußerungen, damit das System sie als unbefristet und in anderen NLU -Modellen in Ihrer -Instanz wiederverwendbar erkennen kann.

Hinweis:
Sie können nur eine offene Entität pro Absicht verwenden.

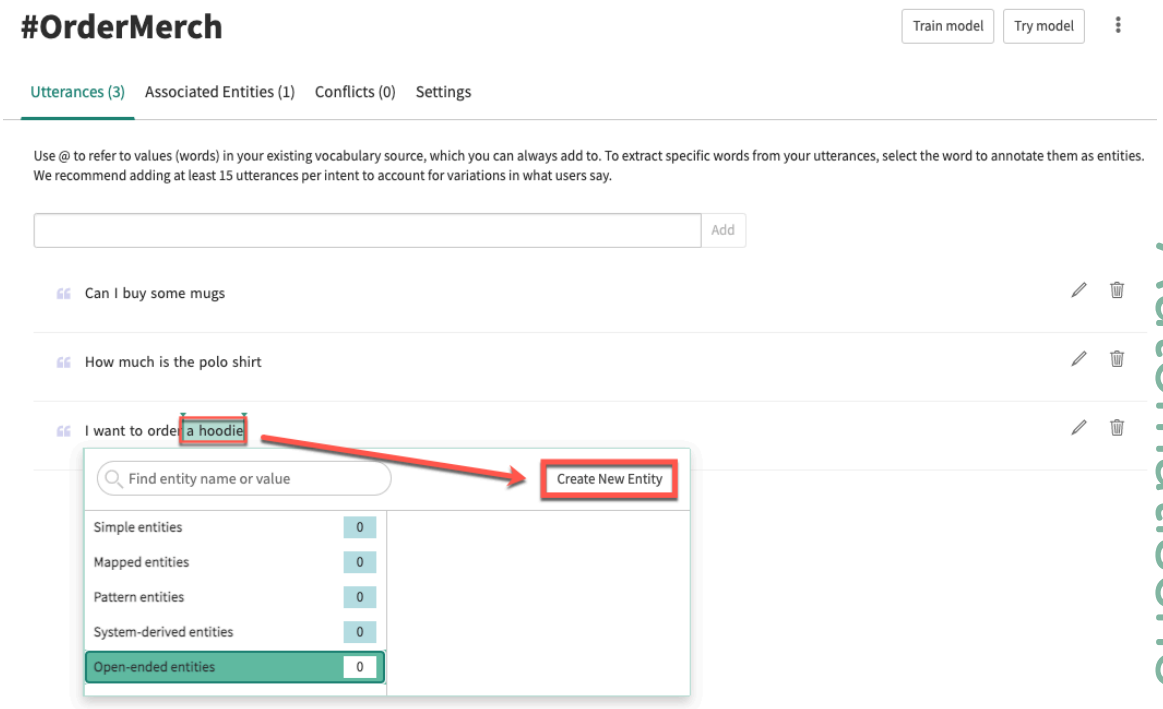
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Klicken Sie auf der Seite Modelldetails **auf Absichten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Namen der Absicht aus, der Sie die Entität hinzufügen möchten.
   In diesem Beispiel wählen Sie die Absicht *#OrderMerch* aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Äußerungen ein Wort oder einen Ausdruck einer der Äußerungen aus, um das Fenster „Entitäten“ zu öffnen.
   In diesem Beispiel wählen Sie *einen Pulli*aus.

Entitätsfenster

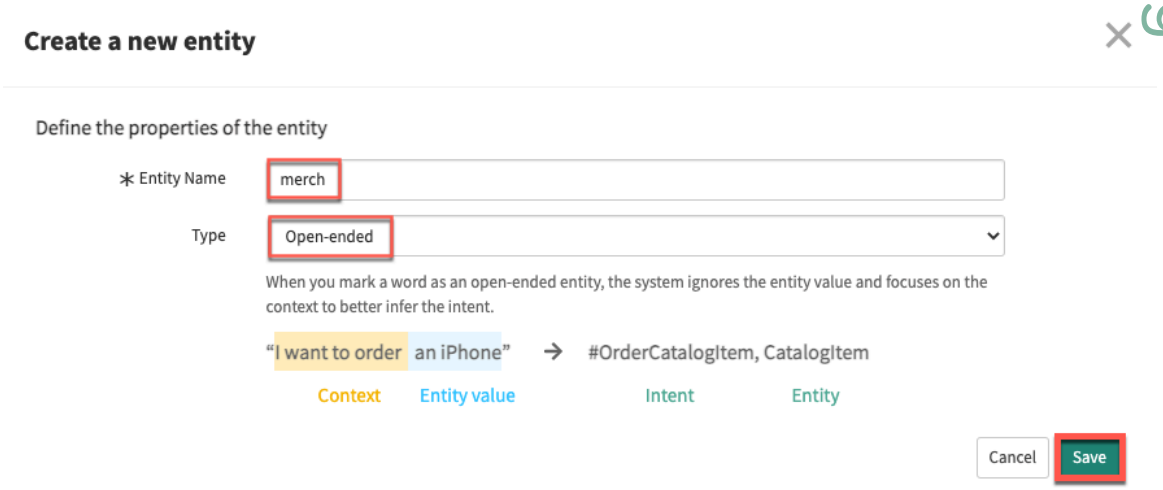


6. Wählen Sie **Neue Entität erstellen aus**
7. Konfigurieren Sie im Bildschirm Neue Entität erstellen die Felder.

   Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

   - **Entitätsname**: Merch
   - **Typ**: Wählen Sie **Offen**

Erstellen Sie eine Entität

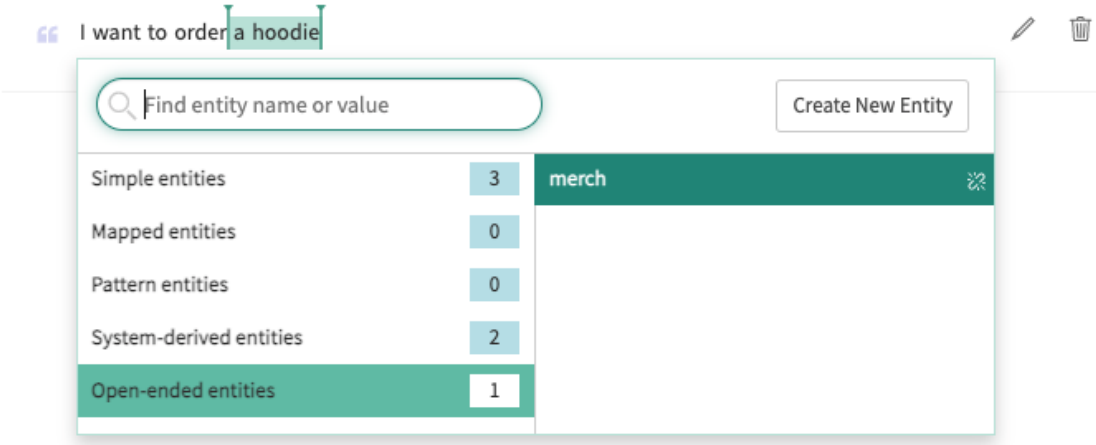


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Speichern**.

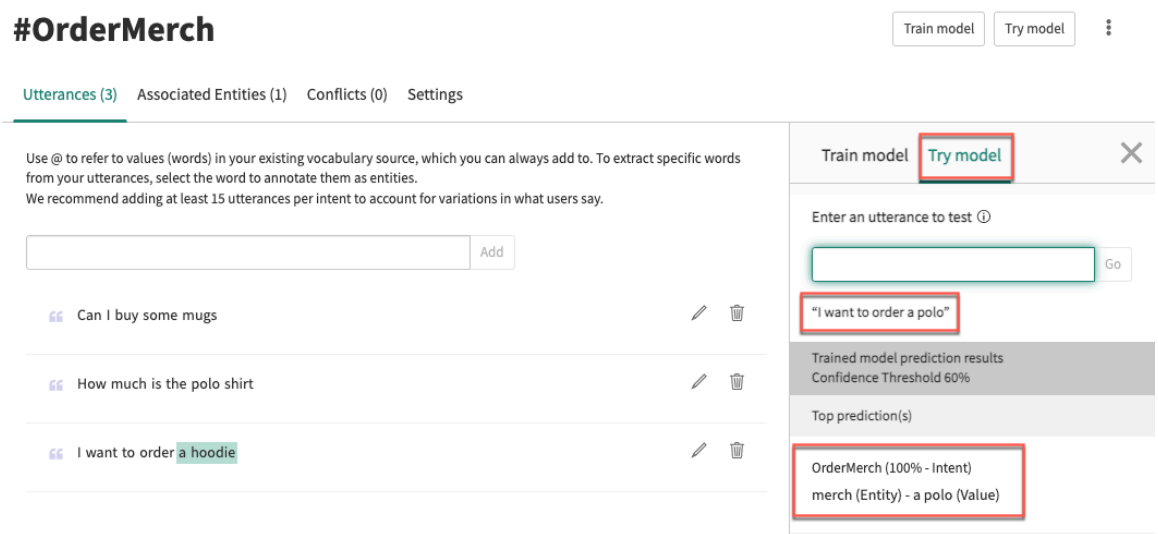
Die offene *Merch* -Entität wird im Abschnitt „Äußerungen“ des Absichtsbildschirms Ihres Modells kommentiert. Wenn Sie auf den Namen zeigen, können Sie sehen, dass er in den Anmerkungsdetails als neue Entität beibehalten wird. Diese Entität kann in allen anderen NLU -Modellen in Ihrer Instanz wiederverwendet werden.



Nächste Maßnahme
Trainieren Sie Ihr Modell, um die Entitäten zu speichern. Sie können Ihr Modell testen, um zu sehen, ob die Äußerung basierend auf dem Kontext der Entität und nicht basierend auf der Entität selbst interpretiert wird.

In diesem Beispiel können Sie Ihr Modell mit einem anderen Artikel testen.

1. Wählen Sie **Modell testen**aus.
2. Geben Sie „Ich möchte ein T-Shirt bestellen“ein.
3. Wählen Sie **Start**.



Das Modell prognostiziert die Absicht und zeigt, dass die *Händlerentität* für den Wert *„a“* verwendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie Entitäten

Verwenden Sie Entitäten wieder, die Sie in Ihren anderen Natural Language Understanding (NLU-)Modellen erstellt haben. Das Importieren von Entitäten spart Zeit und hilft, die Absichten in Ihrem Modell zu verbessern.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell.
- Erstellen oder verwenden Sie vorhandene -Absichten und -Entitäten.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. nlu_editor muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

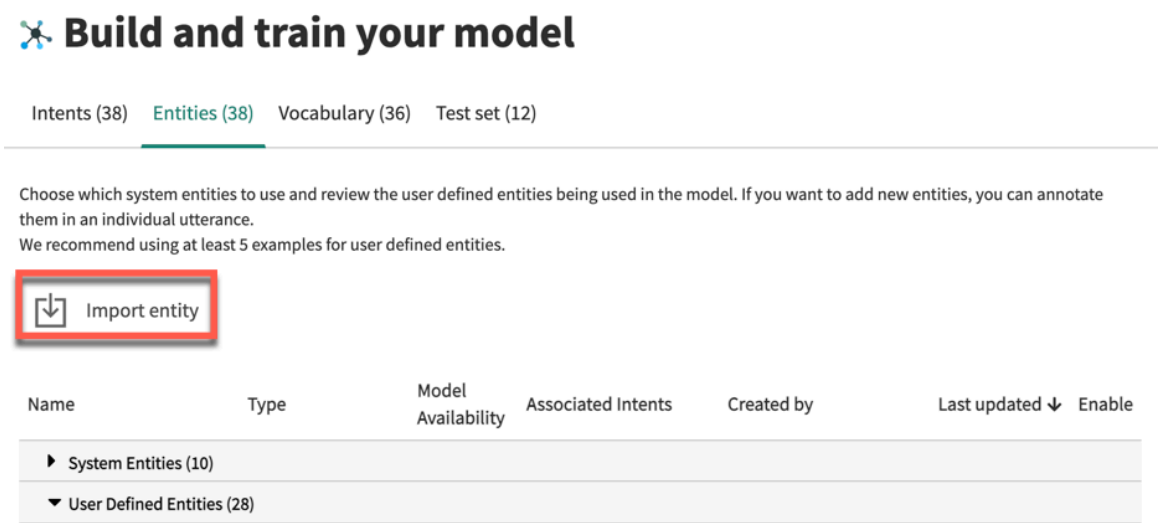
Neue Entitäten werden normalerweise innerhalb einer einzelnen Absicht erstellt. Um Zeit zu sparen und Ihre Absichten zu verbessern, können Sie auch Entitäten aus Ihren anderen Modellen wiederverwenden, indem Sie sie importieren. Nach dem Importieren von Entitäten in ein Modell kommentieren Sie die Äußerungen des Modells mit den neuen Entitäten.

Hinweis:
Alle Modelle enthalten standardmäßig mehrere Systementitäten.

In diesem Beispielverfahren importieren Sie mehrere Entitäten in ein neues Modell.

Prozedur

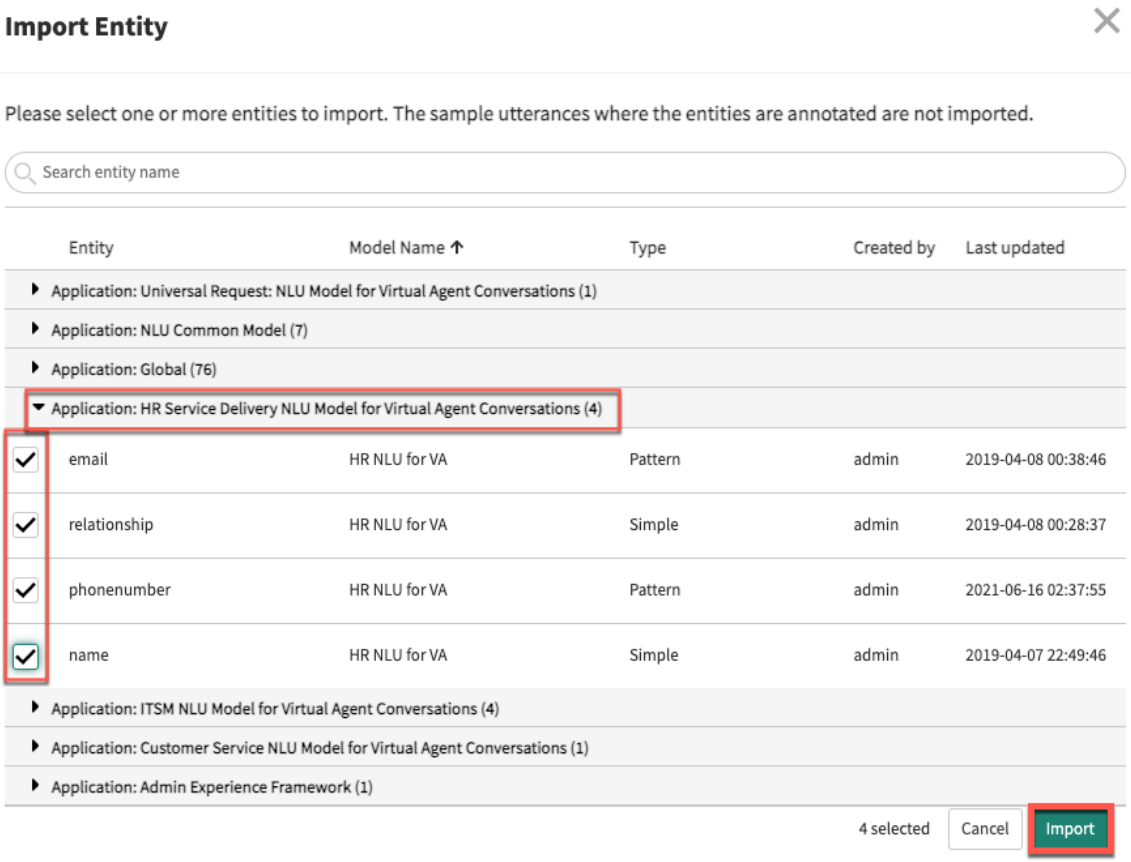
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen des Modells aus, dem Sie Entitäten hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der Phase **Modell erstellen und trainieren** die Registerkarte **Entitäten**.
4. Wählen Sie **Entität importieren aus**.



5. Wählen Sie im Fenster „Importentität“ die Entitäten aus, die Sie importieren möchten.
   In diesem Beispiel klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil für *Anwendung: HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations*. Wählen Sie die vier Entitäten aus.

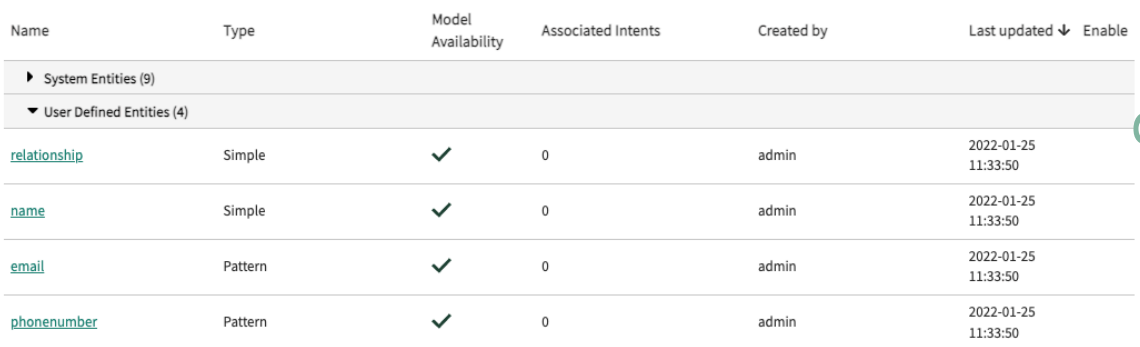
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Durch das Importieren von Entitäten werden keine Äußerungen importiert, die mit diesen Entitäten kommentiert wurden. Sie müssen die Äußerungen Ihres aktuellen Modells mithilfe der neu importierten Entitäten kommentieren und das Modell anschließend neu trainieren.

6. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Die ausgewählten Entitäten werden in das Modell importiert. Die Entitäten werden unter **Anwenderdefinierte Entitäten** auf der Registerkarte Entitäten angezeigt. Standardmäßig wird **die Modellverfügbarkeit** aktiviert, sodass alle Absichten im Modell die Entität verwenden können.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die importierten Entitäten, um die Äußerungen des Modells zu kommentieren. Trainieren Sie Ihr Modell, um Ihre Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Importieren Sie eine Absicht NLU .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erfahren Sie, wie Sie reguläre Ausdrücke in Ihren NLU -Entitäten verwenden, um Muster zu erstellen, mit denen das System Text finden, abgleichen und verwalten kann.

Musterentitäten nutzen reguläre Ausdrücke (regex) für den Abgleich von Textmustern, z. B. dem Format einer E-Mail-Adresse, einer Telefonnummer oder einer Incident- oder Fall-ID.

Hinweis:
ServiceNow verwendet und unterstützt ausschließlich reguläre Ausdrücke aus Java und keine anderen Anbieter, z. B. reguläre Ausdrücke aus Perl.

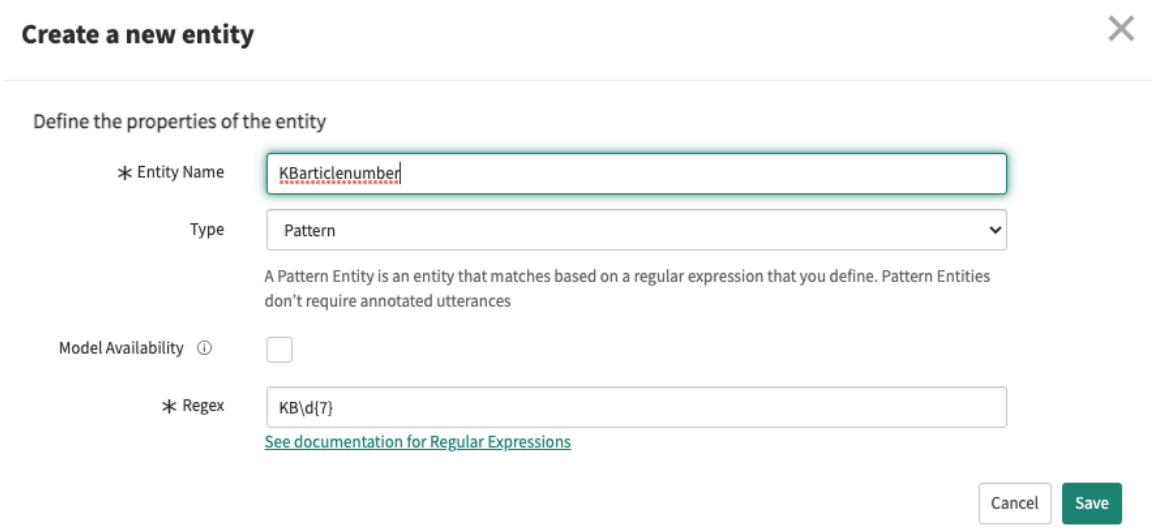
Beispiele für reguläre Ausdrücke

Ein vollständiges Beispiel für den Code des regulären Ausdrucks, der in einer Musterentität verwendet wird, finden Sie unter Musterentität erstellen.

Die folgenden vier Beispiele enthalten das Format und den Code für reguläre Ausdrücke für verschiedene Musterentitäten.

Knowledge Base-Artikel

Artikel aus der ServiceNow Knowledge Base (KB) verwenden das Format *KB1234567*. Der reguläre Code lautet *KB\d{7}*, wobei *KB* = Knowledge Base-Datensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.

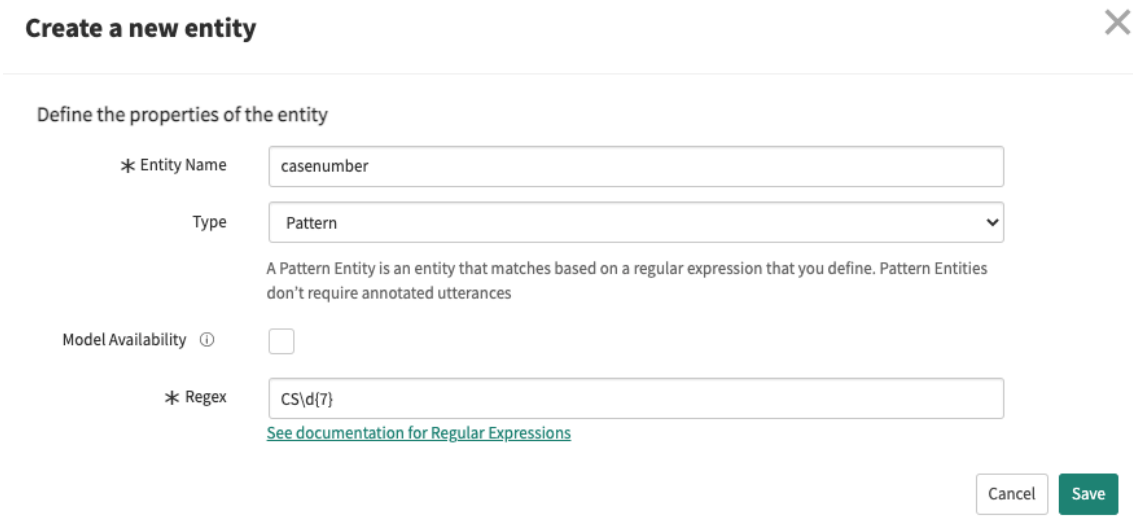


Fallnummer

Fallaufgaben verwenden das Format *CS1234567*. Der reguläre Code ist *CS\d{7}*, wobei *CS* = Falldatensatz und *d{7}* = 7 Ziffern ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



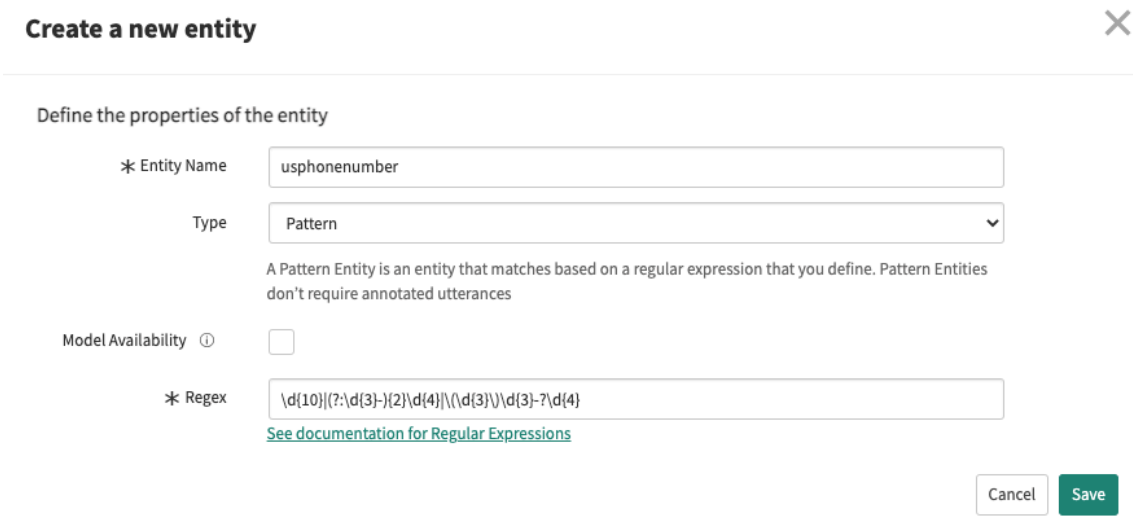
E-Mail-Adresse

E-Mail-Adressen verwenden das Format *name@servicenow.com*. Der Code des regulären Ausdrucks lautet *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, das die folgenden Formate unterstützt: *name@servicenow.com* und *name@servicenow.co.in*.

Telefonnummer

Telefonnummern aus den USA verwenden das Format *555-123-4567*. Der Code des regulären Ausdrucks lautet *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}*, das die folgenden Formate unterstützt: *5108882062*,*510-888-2062*und *(510)888-2062*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ressourcen für reguläre Ausdrücke

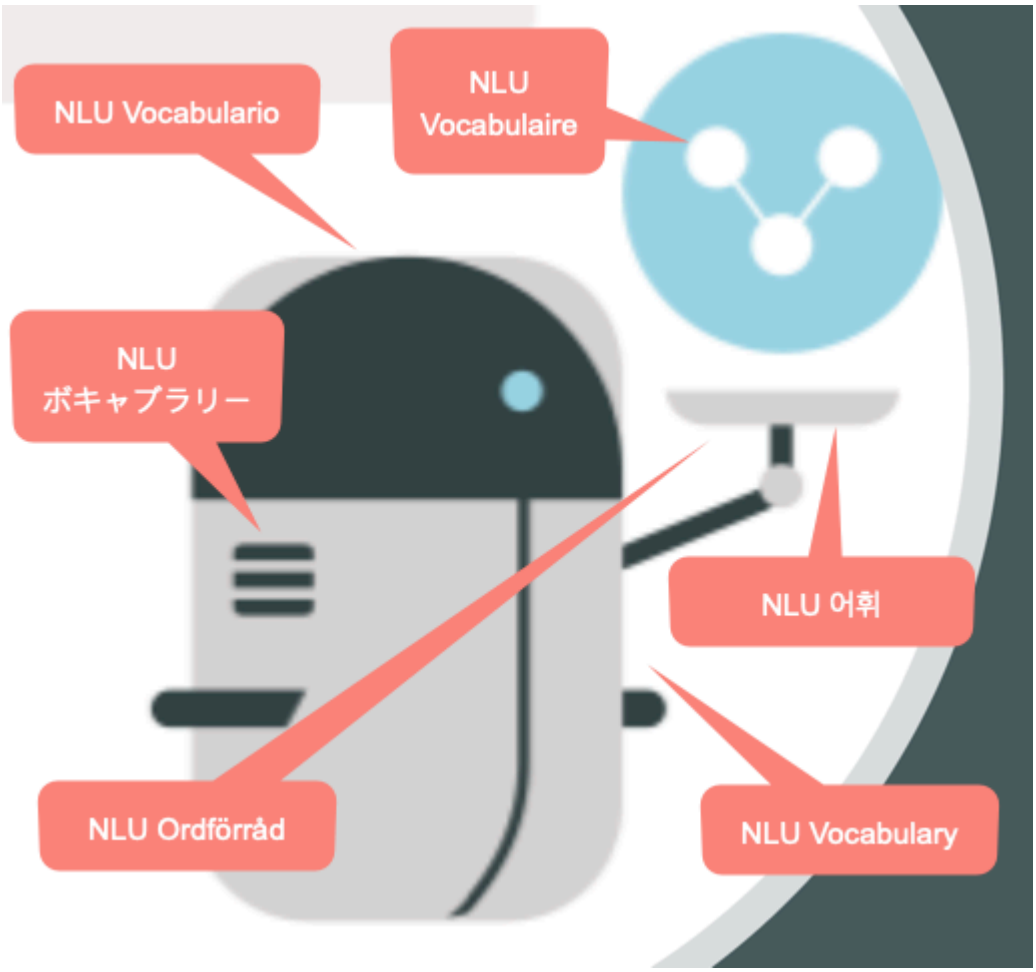
Weitere Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter den folgenden externen Links.

- Reguläre Ausdrücke von Java
- Tester für reguläre Ausdrücke von Java
- Muster (Java Platform SE7)
- Abkürzungen für Abgleiche von regulären Ausdrücken in Java

NLU-Vokabular

Verwenden Sie Vokabularelemente NLU, damit das System erkennt, wie Ihre Anwender ihre Anforderungen auf verschiedene Arten ausdrücken. Verwenden Sie Vokabularquellen, damit das System Objekte in Tabellen oder Listen erkennt, z. B. Namen von Konferenzräumen oder Katalogelemente.

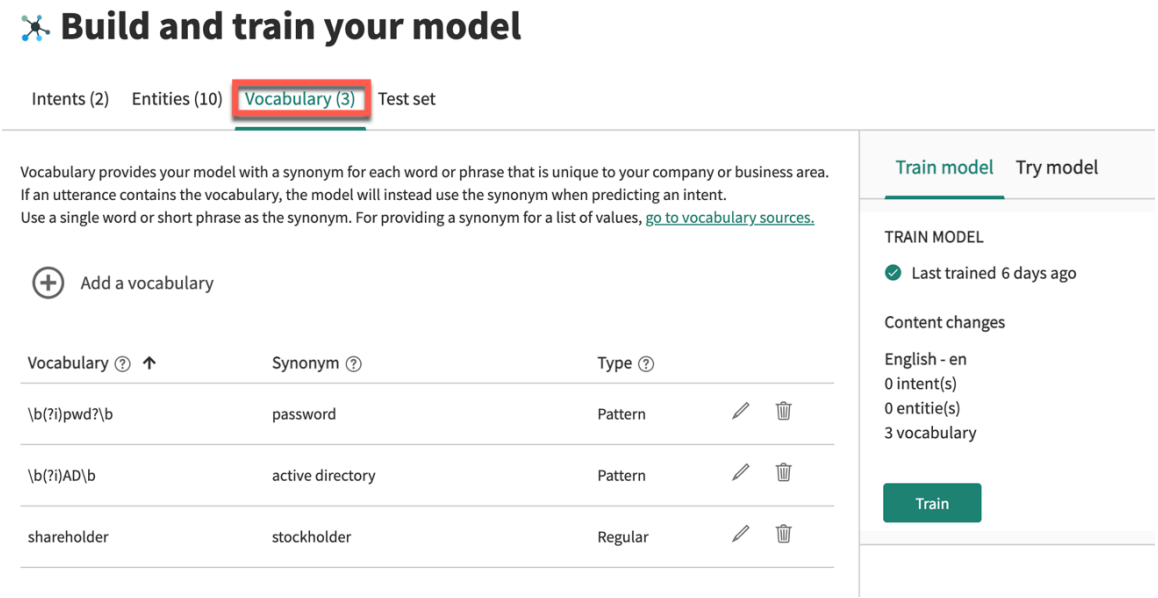
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vokabularverwendung und -kontext

Vokabular unterstützt Ihr Modell bei den verschiedenen Wörtern und Ausdrücken, auf die es von Ihren Anwendern stoßen kann. Da Menschen keine Computer sind, können sie sich verschiedene Möglichkeiten einfallen lassen, dasselbe zu sagen. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Akronym anstelle des vollständigen Ausdrucks eingibt, kann das System möglicherweise die richtige Absicht anhand des Kontexts in der Äußerung vorhersagen. Wenn Sie jedoch das Akronym mit einem Vokabularelement definieren, erhöhen Sie das Konfidenzniveau und die Fähigkeit des Modells, Absichten korrekt vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vokabularelemente decken die unterschiedlichen Wörter oder Ausdrücke ab, die in Äußerungen vorkommen können. Die Vokabularelemente werden den von Ihnen angegebenen Synonymen für die Absichtsvorhersage zugeordnet. Dies hilft dem System, die verschiedenen Möglichkeiten zu erkennen, wie Ihre Anwender ihre Anforderungen ausdrücken, und stellt gleichzeitig die Konsistenz, Konfidenz und Genauigkeit der Vorhersagen sicher.

Vokabularelementtypen

NLU stellt die folgenden Vokabulartypen bereit, die Sie zum Erstellen und Konfigurieren eines Vokabularelements verwenden können.

Typ	Definition
Regelmäßig	Ein Wort oder eine Formulierung, die bzw. der nicht allgemein bekannt ist, z. B. ein geschäfts- oder branchenspezifischer Begriff oder ein Akronym. Beim regulären Vokabular wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, sodass alle Groß-/Kleinschreibungsvariationen von dem von Ihnen erstellten Vokabular erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement.
Muster	Ein regulärer Ausdruck (regulärer Ausdruck), der bestimmte Formate wie E-Mail-Adressen und Telefonnummern erfassen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

Vokabularquellen

Sie können auch Vokabularquellen verwenden, um verschiedene Objekte abzudecken, die Ihre Benutzer möglicherweise anfordern. Vokabularelemente und Vokabularquellen unterscheiden sich in ihrer Verwendung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie ein Vokabularelement für ein einzelnes Wort, einen bestimmten Ausdruck oder ein einzelnes Muster, das sich leicht einem einzelnen Synonym für das zu verwendende Modell zuordnen lässt.
- Verwenden Sie eine Vokabularquelle, um auf eine Tabelle oder Liste ServiceNow zu verweisen, damit alle Werte durch das einzelne von Ihnen definierte Synonym ersetzt werden können. Vokabularquellen können in allen Ihren NLU-Modellen wiederverwendet werden.

Verwenden Sie Vokabularquellen, wenn sich Ihre Benutzeräußerungen auf Objekte in einem Satz beziehen. Die Quellen können von einer Liste von Werten aus einer Tabelle ServiceNow oder einer von Ihnen definierten statischen Liste, z. B. einer Liste von Katalogelementen oder Konferenzräumen, referenziert werden. Nachdem Sie diese Quellen erstellt und gespeichert haben, können Sie das @-Symbol verwenden, um sie in Trainingsäußerungen anzugeben. Sie können diese Quellen auch als Entitätswerte verwenden.

Angenommen, Sie haben bereits eine Liste aller Konferenzräume für Ihr Büro. Sie können eine Vokabularquelle erstellen, um auf diese Liste zu verweisen, anstatt jeden Konferenzraumnamen in die Trainingsäußerungen Ihrer Absicht einzugeben.

Informationen zum Erstellen von Vokabularquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle und Erstellen Sie eine Liste des Vokabulars.

Vokabularverwendung in Bezug auf eine Absicht

Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie eine Absicht mit dem Vokabular in ihren Äußerungsbeispielen interagieren kann.

Hinweis:
Im NLU-Vokabular ersetzt das Synonym das Vokabular, das in der Äußerung vorkommt.

Absicht: Bestellsoftware

Äußerung	Problem und Lösung
„Ich muss auf sfcrm zugreifen“	• Problem: Das System erkennt das Akronym *„sfcrm“*nicht, daher kann die Absicht nicht genau vorhergesagt werden. • Lösung: Fügen Sie *sfcrm* als reguläres Vokabularelement hinzu, und geben Sie ein Synonym wie *CRM-Software*an.
„Ich muss Word installieren“	• Problem: Der *Begriff „* ist sehr häufig und weist nicht unbedingt auf ein Softwareprodukt hin. Der Begriff *„Installation“* bietet möglicherweise einen hilfreichen Kontext, aber die Vertrauensbewertung ist möglicherweise zu niedrig, um die Absicht *von OrderSoftware* vorherzusagen. • Lösung: Erstellen Sie ein Mustervokabularelement mit einem regulären Ausdruck für das großgeschriebene *Wort*, damit das System es als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Absicht: Bestellsoftware (Fortsetzung)

Äußerung	Problem und Lösung
	Softwareprodukt erkennt. Diese hinzugefügte Einschränkung erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die Absicht *von OrderSoftware* vorhergesagt wird. **Hinweis:** Um den spezifischen Softwarenamen zu extrahieren, der in einem Virtual Agent-Konversationsthema verwendet werden soll, kommentieren Sie ihn als Entität in der Äußerung.

Verwenden Sie ein einzelnes Wort oder einen kurzen Ausdruck als Synonym für die besten Ergebnisse. Sie können einem Synonym mehrere Vokabularelemente zuordnen. Ordnen Sie nicht ein Vokabularelement mehreren Synonymen zu.

Weiteren Kontext und Beispiele finden Sie unter NLU-Absicht erstellen.

Ein Beispiel für einen regulären Ausdruck für ein Mustervokabularelement

Angenommen, Sie möchten ein Vokabularelement verwenden, um das Akronym *IT*zu identifizieren und dem Synonym *Informationstechnologie*zuzuordnen.

Bei regulären Vokabularelementen wird standardmäßig die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt. Dies bedeutet, dass ein reguläres Vokabularelement sowohl mit der Abkürzung *IT* als auch mit dem allgemeinen Wort *it*übereinstimmt. Sie entscheiden sich also für die Verwendung eines Mustervokabulars.

Sie können als Muster für reguläre Ausdrücke `\bIT\b`verwenden. Das `\b` ist eine Wortgrenzenmarkierung. Dadurch wird sichergestellt, dass das Muster beispielsweise nicht *mit ITSM* oder *JIT*übereinstimmt. Die standardmäßige Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung bei Mustervokabularelementen bedeutet, dass `\bIT\b` nicht mit dem allgemeinen Wort *it*übereinstimmt.

Details des regulären Ausdrucks: Sie können die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung in einem Muster mithilfe von `(?i)`deaktivieren. Sie können diesen Modus mit einem Minuszeichen wie in `(?-i)`beenden. Beispiel: `(?i)te(?-i)st` muss mit *„test“* und *„TEst“*übereinstimmen, aber nicht mit *„teST“* oder *„TEST“*.

Weitere Informationen finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Zugehörige Informationen

NLU-Absicht erstellen

Erstellen Sie ein reguläres Vokabularelement

Fügen Sie ein Wort oder einen Ausdruck hinzu, das/den Ihre Anwender möglicherweise verwenden, und ordnen Sie dieses Vokabularelement einem Synonym zu. Ihr Modell verwendet das Synonym während der Absichtsvorhersage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reguläre Vokabularelemente stellen das Modell mit einem Synonym für Wörter oder Ausdrücke bereit, die Ihre Anwender möglicherweise in einer Äußerung verwenden. Das Modell verwendet das Synonym, um das Vokabular zu ersetzen, wenn die Absicht vorhergesagt wird. Verwenden Sie nach Möglichkeit ein einzelnes Wort für das Synonym.

Bei regulären Vokabularelementen wird standardmäßig die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt. Wenn Sie ein Vokabularelement erstellen müssen, bei dem die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt werden soll, verwenden Sie ein Mustervokabularelement. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mustervokabularelement.

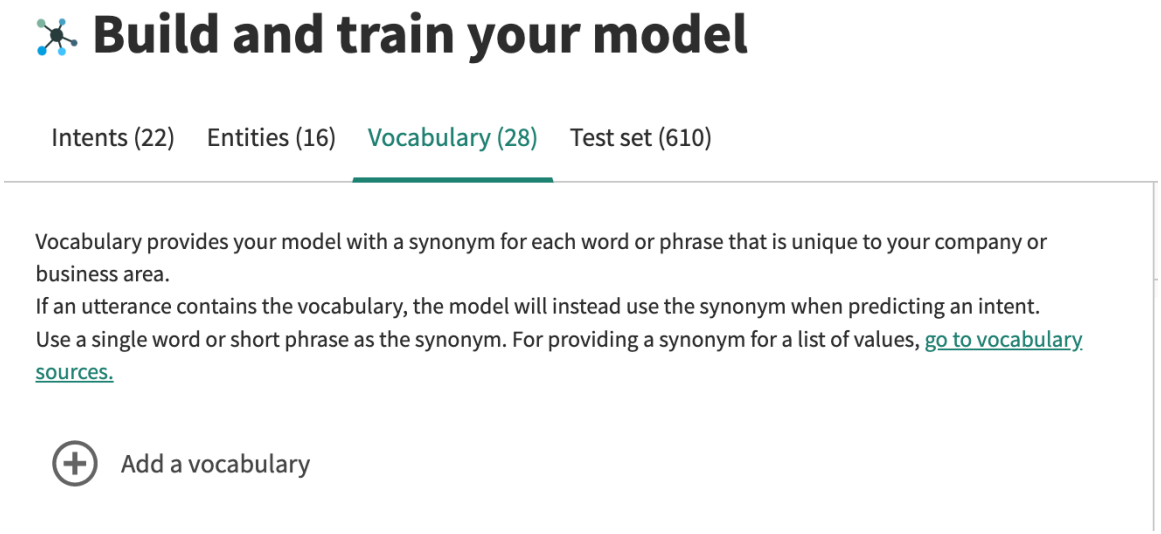
Hinweis:
Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihr Modell ist.

In diesem Beispielszenario fügen Sie ein Vokabularelement für das Wort „*Anmeldeinformationen*“hinzu. Angenommen, Ihre Benutzer können *Anmeldeinformationen* verwenden, um auf ihr *Passwort*zu verweisen. Durch das Erstellen eines Vokabularelements können Sie sicherstellen, dass das System die Absicht für eine Äußerung wie *„reset my Credentials*“richtig vorhersagt.

Prozedur

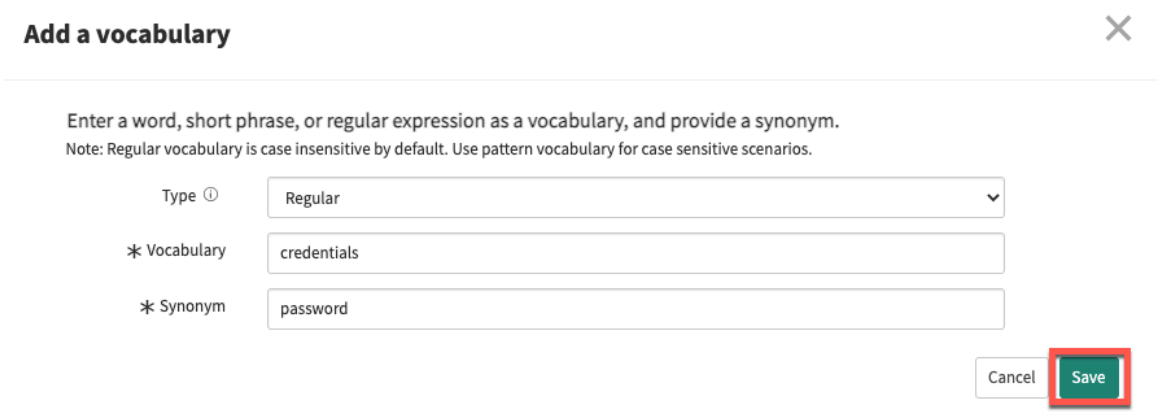
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails der Modellübersicht die Karte **Vokabular**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Vokabular **Vokabular hinzufügen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie im Fenster **Vokabular hinzufügen** den Typ **Regulär** aus.
6. Fügen Sie ein Vokabular oder einen Ausdruck hinzu, das bzw. den Ihre Anwender möglicherweise verwenden, und fügen Sie dann das Synonym hinzu, das das Modell für die Absichtsvorhersage verwenden soll.

   In diesem Beispielverfahren fügen Sie *Anmeldeinformationen* als Vokabular und *Passwort* als Synonym hinzu.



7. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Um Ihr neues Vokabularelement bereitzustellen, trainieren und veröffentlichen Sie Ihr Modell erneut.

Fügen Sie weitere Vokabularelemente hinzu, um die Modellabdeckung und -genauigkeit zu verbessern.

Erstellen Sie ein Mustervokabularelement

Verwenden Sie die Codierung regulärer Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), um ein Musterformat für Vokabularelemente wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Datensatzbenennungskonventionen festzulegen. Sie können Ihre eigenen Muster für die Vokabulardaten in Ihrer Instanz erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erstellen oder verwenden Sie ein vorhandenes NLU -Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

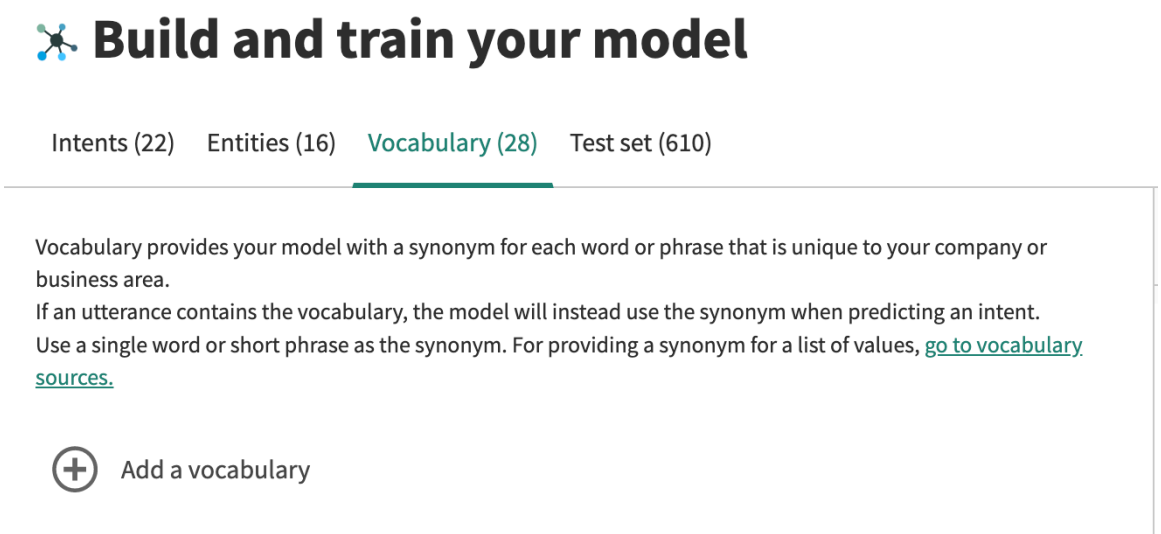
Mustervokabularelemente verwenden reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), um Variationen von Wörtern und Ausdrücken in den Äußerungen Ihrer Anwender zu finden. Das Muster ordnet diese Variationen dann dem von Ihnen angegebenen Synonym zu. Das Synonym wird während der Absichtsvorhersage verwendet.

In diesem Beispielszenario haben Sie ein Modell NLU Virtual Agent für Anforderungen im Zusammenhang mit der Authentifizierung erstellt. Für die Multifaktor-Authentifizierung verwenden Ihre Anwender häufig „MFA“, „mfa“ oder „mfa-Authentifizierung“. Sie können ein Muster bereitstellen, um diese Variationen abzudecken. Sie werden durch das entsprechende Synonym *für die Multifaktor-Authentifizierung* ersetzt, wenn eine Absicht vorhergesagt wird.

Weitere Informationen zu regulären Ausdrücken finden Sie unter Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Modelldetails die Karte **Vokabular**.
4. Klicken Sie auf **Vokabular hinzufügen**.

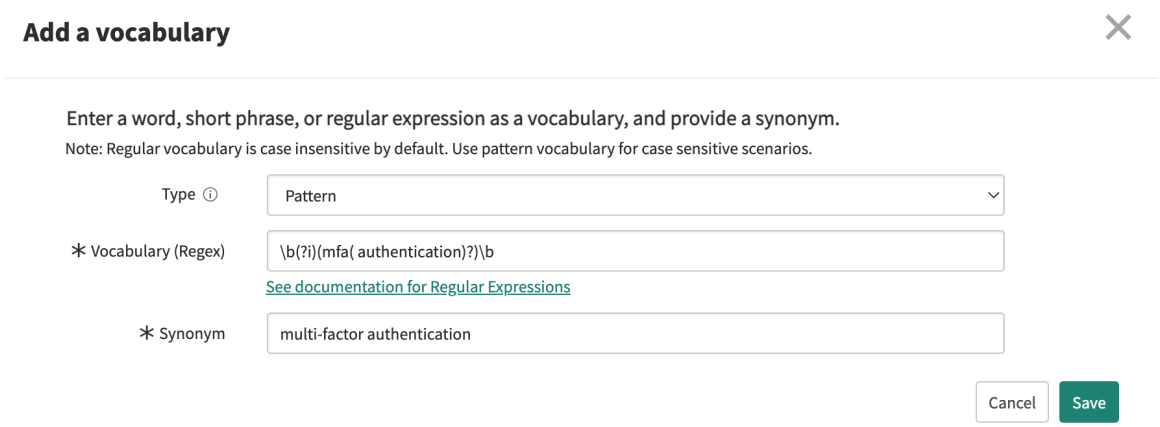


5. Wählen Sie im Feld **Typ** des Fensters **Vokabular hinzufügendie Option Muster**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie einen regulären Ausdruck hinzu, der Wörter oder Ausdrücke in den Äußerungen Ihrer Anwender abdeckt, und ein Synonym, das das Modell zur Vorhersage der Absicht verwendet.
   In diesem Beispiel deckt der reguläre Ausdruck mehrere Variationen der „mfa-Authentifizierung“ ab.



7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Ergebnis: Ihr Mustervokabularelement wird im Abschnitt „Vokabular“ des Bildschirms „Modell“ angezeigt. Jedes Mal, wenn die Äußerung eines Anwenders eine der Schreibweisenvariationen enthält, erkennt das System die Bedeutung in diesem Beispiel als *Multifaktor-Authentifizierung*.

Zugehörige Informationen

NLU-Vokabular

Reguläre Ausdrücke in Entitäten verwenden

Erstellen Sie eine Liste des Vokabulars

Erstellen Sie eine Liste mit Wörtern oder Ausdrücken, die als Vokabularquelle dienen sollen. Die Werte in der Listenquelle werden durch das Synonym ersetzt, wenn sie in einer Benutzeräußerung erkannt werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin, nlu_admin oder nlu_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen einer Listenvokabularquelle ermöglicht es Ihren Modellen, alle alternativen und tatsächlichen Werte der Liste zu interpretieren, wenn sie in einer Benutzeräußerung vorkommen. Das Modell interpretiert diese Werte als Synonym, das Sie bei der Vorhersage einer Absicht angeben.

Hinweis:
Während der Absichtsvorhersage ersetzt das von Ihnen angegebene Synonym den Wert. Während der Entitätsvorhersage wird der Ist-Wert als Entität verwendet, wenn der Ist-Wert oder einer der alternativen Werte in der Äußerung erkannt wird.

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Listenvokabularquelle für die Besprechungsräume Ihres Unternehmens. Sie fügen die Namen der Räume und Alternativen hinzu, die Ihre Benutzer möglicherweise nennen. Nachdem Sie die Liste erstellt haben,

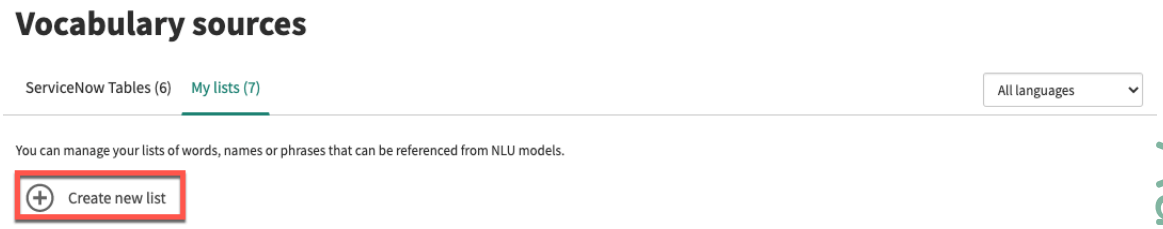
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fügen Sie sie einer Äußerung in einer Absicht für das Modell hinzu. Das Modell interpretiert die Absicht (z. B. #BookMeetingRoom) und verwendet den Namen, den der Benutzer als Entität eingegeben hat (z. B. Everest).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Meine Listen**.
3. Klicken Sie auf **Neue Liste erstellen**.



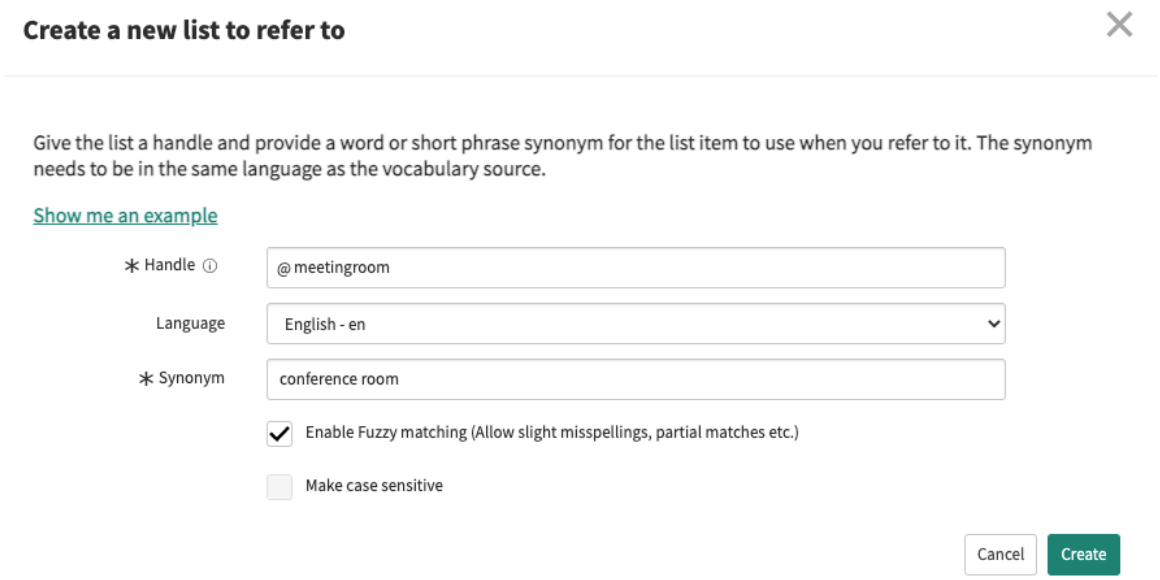
4. Konfigurieren Sie im Fenster **Neue Liste erstellen, auf die** verwiesen wird die Felder.

Feld	Beschreibung
Handle	Name für die Vokabularquelle. Wird verwendet, um in einer Äußerung auf zu verweisen.
Sprache	Sprache der Vokabularquelle. Synonym muss in derselben Sprache sein.
Synonym	Wort oder Ausdruck, das bzw. der das Modell während der Absichtsvorhersage verwendet. Wählen Sie ein häufig vorkommendes Wort in der gleichen Sprache wie Ihr Modell.
Aktivieren Sie die Fuzzy-Übereinstimmung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Elemente in der Liste übereinstimmen sollen, wenn eine Anwenderäußerung geringfügige Rechtschreibfehler aufweist.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um für die Werte in der Liste die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Äußerungen mit falschen Fällen stimmen nicht überein.

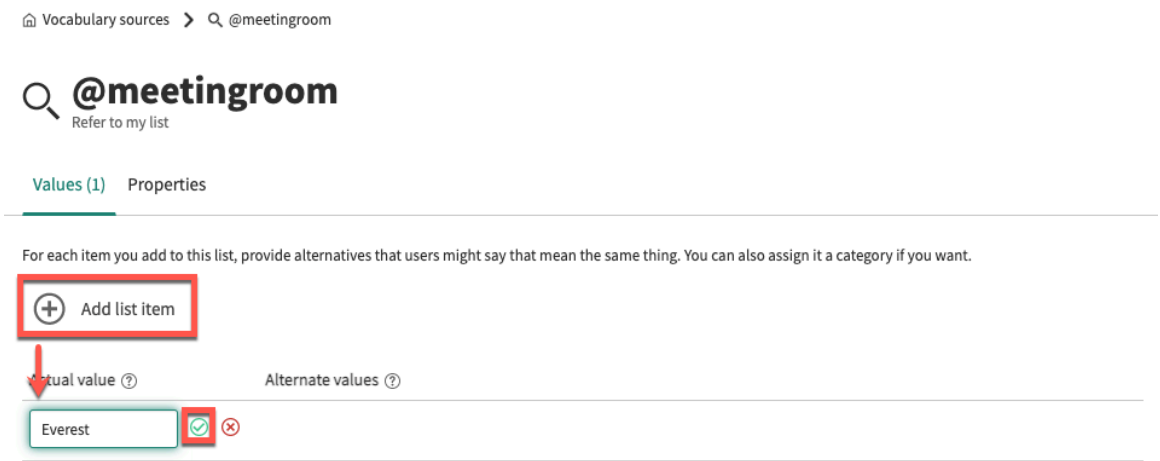
Verwenden Sie für dieses Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Handle**: `@meetingroom`
- **Sprache**: `Englisch - en`
- **Synonym**: `Besprechungsraum`
- **Fuzzy-Abgleich aktivieren**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Groß-/Kleinschreibung beachten**: Lassen Sie das Feld leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Listenvokabularquellenentwurf wird im Abschnitt *Meine Listen* des Bildschirms *Vokabularquellen* angezeigt.
6. Klicken Sie auf den Namen der Listenvokabularquelle.
7. Klicken Sie auf **Listenelement hinzufügen**.
8. Geben Sie einen Wert für die Liste ein, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.



In diesem Beispiel geben Sie Everestein.

9. Doppelklicken Sie auf den Bereich unter **Alternative Werte,** um durch Komma getrennte Alternativen hinzuzufügen.

10. Trainieren Sie das Modell, um die Listenvokabularquelle verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie die restlichen Pausenraumnamen und -alternativen hinzu.

Sie müssen das Modell nach dem Aktualisieren einer Listenvokabularquelle neu trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Dann können Sie die Vokabularquelle der Liste verwenden, wenn Sie eine Schulungsäußerung kommentieren. Verwenden Sie das @-Symbol mit dem Handle, um auf diese Vokabularquelle zu verweisen.

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Verwenden Sie die Werte aus einer Tabelle ServiceNow als Vokabularquelle. Ihre Natural Language Understanding (NLU)-Modelle verwenden das bereitgestellte Synonym, um Äußerungen zu interpretieren, die Werte aus den ausgewählten Quellfeldern der Tabelle enthalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Tabelle ServiceNow hinzu, die als Vokabularquelle verwendet werden soll. Wählen Sie ein oder mehrere Quellfelder der Tabelle aus. Geben Sie dann ein Synonym an, das vom Modell bei der Interpretation von Äußerungen verwendet werden soll, die Werte aus der Tabelle enthalten. Beachten Sie, dass das **Referenzfeld** nicht als Quellfeld unterstützt wird.

Wenn Sie eine Tabellenvokabularquelle erstellen und synchronisieren, werden die Werte aus der Tabelle in Ihrer Instanz extrahiert, und im Service NLU wird eine Vokabularquelle erstellt. Weitere Informationen zum Service NLU finden Sie unter NLU-Service-Updates.

Hinweis:
Sie sollten nicht mehrere Vokabularquellen erstellen, die auf dieselbe Tabelle und dasselbe Feld verweisen. Erstellen Sie nur eine Vokabularquelle (und geben Sie ein Synonym an) für die jeweiligen Tabellen und Felder, auf die Sie im Modell verweisen möchten. Andernfalls würde dies zu Verwirrung im Modell führen und die Vorhersagequalität beeinträchtigen.

In diesem Beispielverfahren möchten Sie, dass Ihre Modelle Äußerungen mit Standorten interpretieren können. Die Standorttabelle ServiceNow (cmn_location) enthält bereits Informationen zu wichtigen Standorten. Richten Sie die Standorttabelle ein, die als Vokabularquelle verwendet werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Klicken Sie auf **ServiceNow Tabellen**.
3. Klicken Sie **auf Weitere Tabelle hinzufügen**.
4. Konfigurieren Sie auf der Seite Weitere Tabelle, auf die verwiesen wird die Felder.

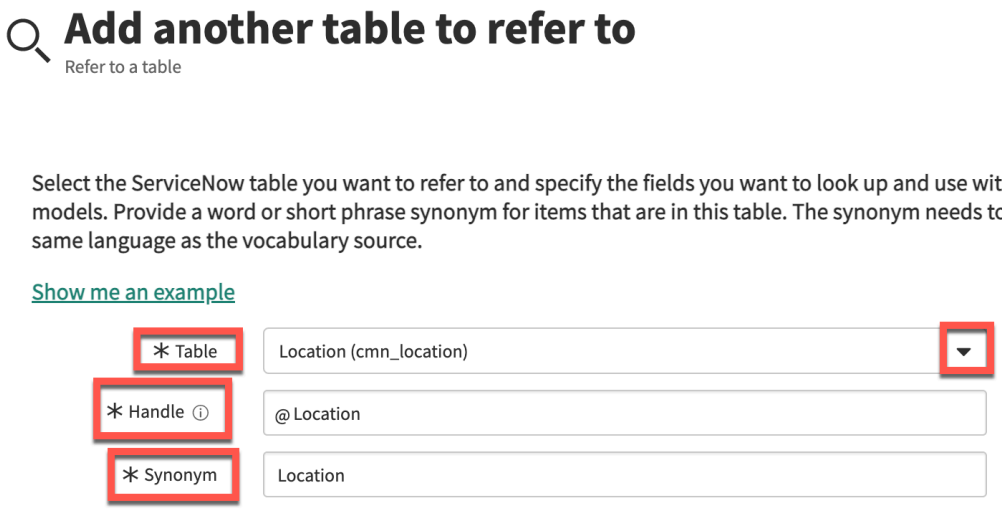
   a. Wählen Sie die Tabelle, das Handle und das Synonym für die Tabelle aus.

      Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Tabelle**: **Standort auswählen (cmn_location)**.
- **Handle**: Verwenden Sie das vom System generierte Handle *@Location*.
- **Synonym**: Verwenden Sie das vom System generierte Synonym *Standort*. Sie können diesen Wert aktualisieren, um sicherzustellen, dass er ein Synonym für jeden einzelnen Artikel in der Vokabularquelle ist.

Hinweis:
Wählen Sie ein Synonym aus, das ein häufig vorkommendes Wort in derselben Sprache wie Ihre Vokabularquelle ist.



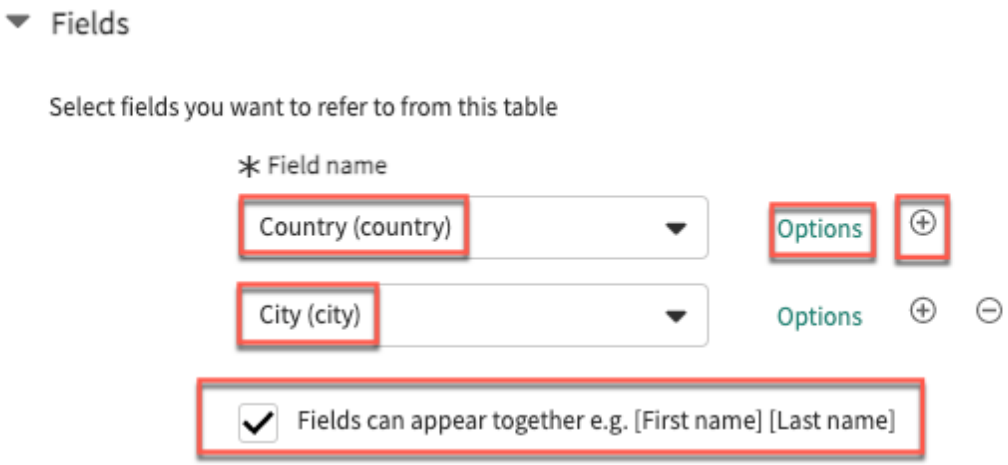
b. Wählen Sie in der Quelltabelle die Felder aus, auf die Sie verweisen möchten.

Hinweis:
Um mehrere Felder hinzuzufügen, wählen Sie das Plus-Symbol.

Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Feldname**: Wählen Sie die Felder **Land (country)** und **Ort (city)** aus.
- **Optionen**: Klicken Sie auf **Optionen**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Dieses Feld zum Suchen von Werten verwenden** für beide Werte von **Feldname**. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, kann entweder ein Ländername oder ein Ortsname in einer Äußerung verwendet werden, um einen Datensatz in der Vokabularquelle zu finden. Sie können auch mehrere durch Kommas getrennte Werte in diesem Feld verwenden, z. B. wenn Ihre Stadtspalte mehrere Namen hat, z. B. NYC, New York und New York City.
- **Felder können zusammen angezeigt werden**: Lassen Sie das Kontrollkästchen leer. Dieses Feld wird normalerweise in einem NLU -Suchmodell verwendet, in dem Anwender Wörter nebeneinander in einer Äußerung eingeben können, um einen Datensatz zu finden. Sie können beispielsweise „Pierre Development“ eingeben, während Sie nach einem Mitarbeiter namens „Pierre“ suchen, der im Entwicklungsteam arbeitet, wobei **„Name“** und **„Team“** zwei Felder in der Tabelle sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



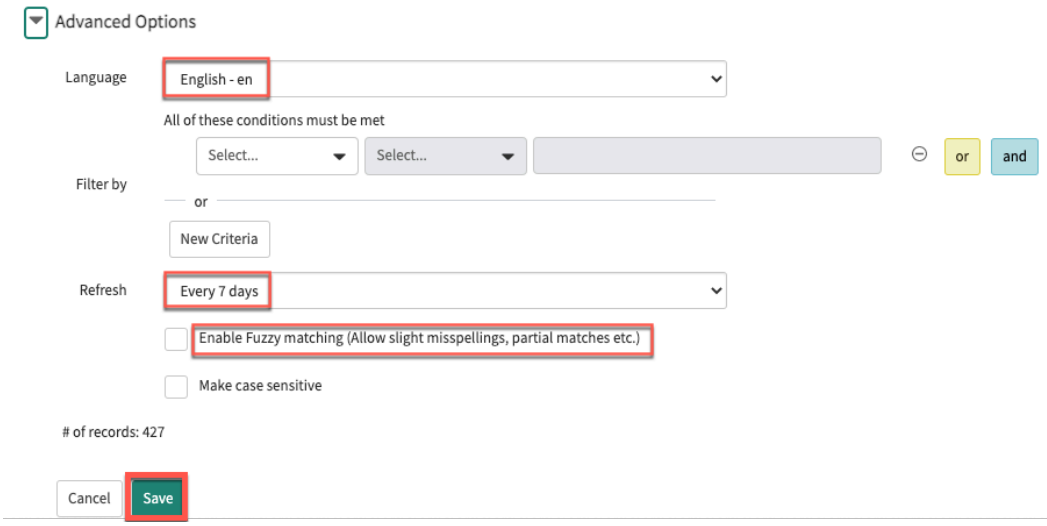
c. Konfigurieren Sie die erweiterten Optionen.

Verwenden Sie in diesem Beispiel die folgenden Konfigurationen:

- **Sprache**: Wählen Sie **Englisch -en**aus.
- **Filtern nach**: Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Werte in der Quelltabelle für die Vokabularquelle zu filtern. Für dieses Szenario leer lassen.
- **Aktualisieren**: Wählen Sie **Alle 7 Tage**aus. Mit dieser Option stellen Sie das System so ein, dass alle sieben Tage neue Werte aus der Tabelle abgerufen werden. Je nachdem, wie häufig die Quelltabelle aktualisiert wird, können Sie verschiedene Aktualisierungsoptionen auswählen.
- **Fuzzy-Abgleich aktivieren**: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, kann ein Datensatz abgeglichen werden, auch wenn eine Äußerung ein leicht falsch geschriebenes Wort oder einen Teil eines Worts enthält. Wenn Sie beispielsweise nach einer Stadt wie Kassel suchen, können Sie „Kansas City“ oder nur „Kansas“ eingeben, und das System findet weiterhin einen Abgleich mit dem richtigen Standortdatensatz. Die Fuzzy-Übereinstimmung kann in einigen Fällen falsche Übereinstimmungen zurückgeben. Gehen Sie sparsam mit dem Fuzzy-Matching um, und testen Sie Ihr Modell, bevor Sie es verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Groß-/Kleinschreibung beachten**: Wenn Sie den Fuzzy-Abgleich nicht aktivieren, können Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, um bei den Werten in der Quelltabelle die Groß-/Kleinschreibung zu beachten. Wenn eine Äußerung nicht die richtigen Fälle verwendet, kann das Modell die Absicht nicht vorhersagen.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Ergebnis: Ihre **@Location** -Tabellenvokabularquelle wird im Bildschirm „Vokabularquellen“ angezeigt, wo die Synchronisierung mit der Quelltabelle beginnt.

6. Wenn die Synchronisierung nicht sofort startet, wählen Sie das Symbol **„Suche synchronisieren“** ganz rechts, um die Quelltabellendaten mit dem Service NLU zu synchronisieren.
   Ergebnis: Wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist, können Sie die Vokabularquelle in Ihren Modellen verwenden. Sie müssen das Modell nach dem Aktualisieren einer Tabellenvokabularquelle nicht erneut trainieren.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Modell eine Vokabularquelle hinzu, indem Sie eine Äußerung kommentieren. Verwenden Sie das @-Symbol, wenn Sie einer Absicht eine Beispieläußerung hinzufügen.

Synchronisieren Sie eine Tabellenvokabularquelle

Synchronisieren Sie Ihre Tabellenvokabularquellen, um die neuesten Änderungen an der Quelltabelle ServiceNow zu erhalten. Durch die Synchronisierung Ihrer Vokabularquellen wird sichergestellt, dass Ihre NLU -Modelle bei der Vorhersage von Absichten über die neuesten Werte verfügen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench – Core, das Plugin NLU Common Model und das Plugin Predictive Intelligence in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie in einer Äußerung auf eine Vokabularquelle verweisen, werden die Werte zum Zeitpunkt des Trainings des Modells abgerufen. Wenn sich die Tabellenwerte jedoch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

im Laufe der Zeit ändern, referenziert das Modell weiterhin die Werte aus der letzten Trainingssitzung.

Sie können einen Zeitplan auswählen, um die von NLUverwendeten Vokabularwerte automatisch zu aktualisieren. Dieser Zeitplan kann später bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle.

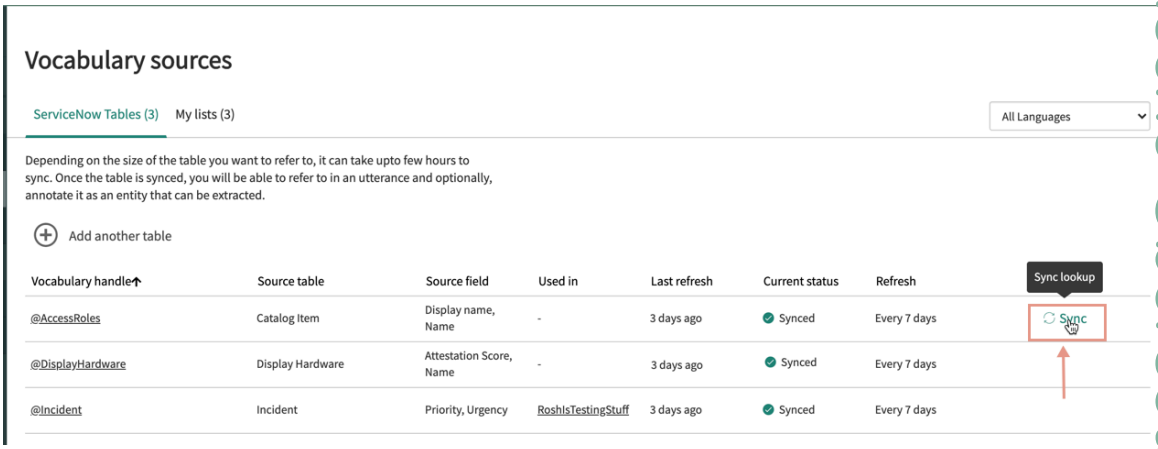
Sie können eine Tabellenvokabularquelle auch manuell synchronisieren, z. B. vor dem Modelltraining.

Hinweis:
Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, die noch nie synchronisiert wurde, kann das Modell nicht trainiert werden. Überprüfen Sie den aktuellen Status der Vokabularquelle, und synchronisieren Sie manuell, wenn **sie nie synchronisiert wurde**.

Im folgenden Beispielszenario synchronisieren Sie manuell die Vokabularquelle *@AccessRoles* mit der Tabelle „Katalogelement“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**.
2. Zeigen Sie auf der Registerkarte ServiceNow Tabellen mit dem Mauszeiger direkt auf den rechten neben der Spalte **Aktualisieren**, um das Symbol **für die Synchronisierungssuche** aufzurufen.



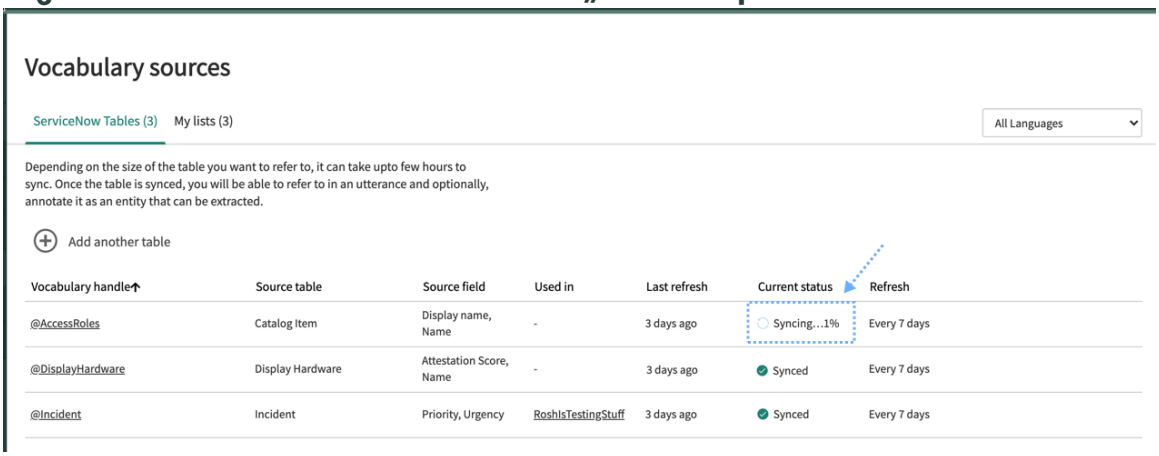
3. Wählen Sie **Synchronisieren**aus.
   Die Vokabularquelle startet die Synchronisierung.

Nächste Maßnahme

Der Synchronisierungsvorgang kann je nach Größe der Quelltabelle einige Zeit in Anspruch nehmen.

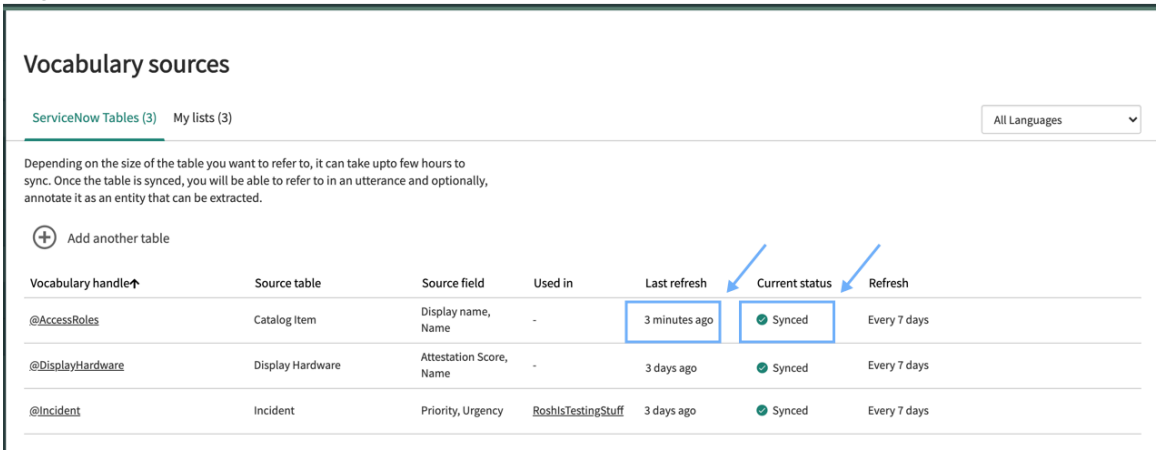
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte ServiceNow-Tabellen der Seite „Vokabularquellen“.



Die Werte in den Spalten *Letzte Aktualisierung* und *Aktueller Status* spiegeln den aktuellen Status der Vokabularquelle wider.

Registerkarte ServiceNow-Tabellen der Seite „Vokabularquellen“.



Fahren Sie mit dem Trainieren Ihres Modells fort. Weitere Informationen zum Trainieren von Modellen finden Sie unter Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell.

Informationen zu Fehlern beim Synchronisieren einer Tabellenvokabularquelle finden Sie im Artikel KB1588239 in der Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Tabellenvokabularquelle

Vorgefertigtes Vokabular

Verwenden Sie das vorgefertigte Vokabular ServiceNow® für Software- und Hardwarebegriffe, damit das System die verschiedenen Variationen in Äußerungen erkennt.

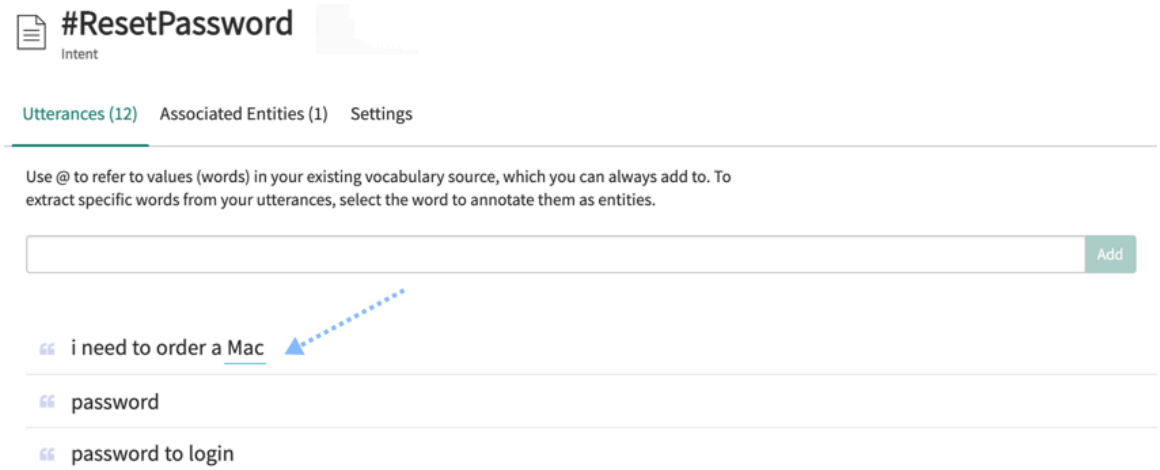
Ihre Natural Language Understanding -Modelle enthalten vorgefertigte Vokabulareinstellungen, die Sie beim Hinzufügen einer Beispieläußerung verwenden können. Das Vokabular enthält Definitionen für Software- und Hardware-Begriffe, unabhängig davon, ob sie im Slang oder in der Fachsprache ausgedrückt werden. Das Vokabular kann auch Rechtschreibfehler bei Produkten erkennen.

Für eine Ihrer Beispieläußerungen geben Sie beispielsweise `Ich muss einen Mac bestellen ein`. Wenn das System ein vorgefertigtes Vokabular erkennt, wird der Begriff mit einer blauen Linie darunter angezeigt.

Automatische Übersetzung

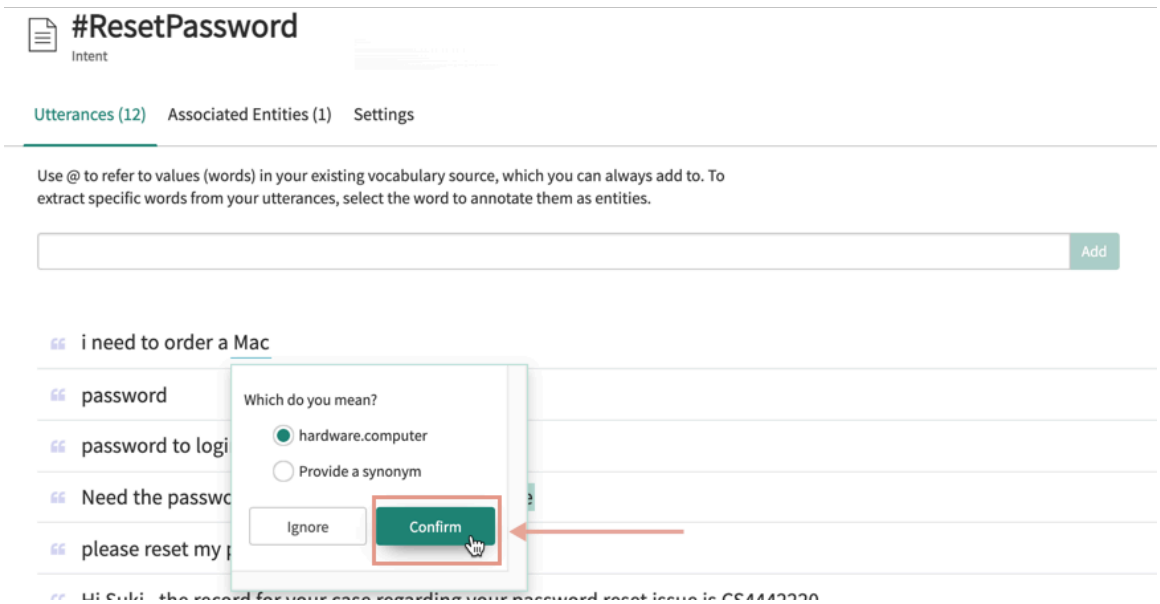
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Äußerung“ der Seite „Absichtsdetails“.



Wenn Sie auf das Wort klicken, wird ein Fenster mit zwei Optionen angezeigt, in denen Sie für das Wort auswählen können:

- Eine vorgefertigte vorgeschlagene Definition für das Wort
- Eine Option zum Hinzufügen eines Synonyms



Wenn Sie die erste Option auswählen und auf **Bestätigen**klicken, verwendet das System die vorgefertigte vorgeschlagene Definition, und die blaue Linie wird ausgeblendet.

Wenn Sie die zweite Option auswählen, ein Synonym für das Wort eingeben und auf **Bestätigen**klicken, werden das Wort und das Synonym dem Modellvokabular hinzugefügt.

Wenn Sie eine der beiden Optionen auswählen und auf **Ignorieren**klicken, wird die blaue Linie ausgeblendet, und das Wort bleibt unverändert.

Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Verwenden Sie den Standardtestsatz Ihres Modells NLU, um die Leistung und Genauigkeit des Modells zu testen. Verwalten Sie Ihre Testreihe im Laufe der Zeit, indem Sie ihren Inhalt unter NLU-Workbencherstellen oder aktualisieren.

Eingebettetes Video: Verwaltung von Testsätzen in NLU-Workbench

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

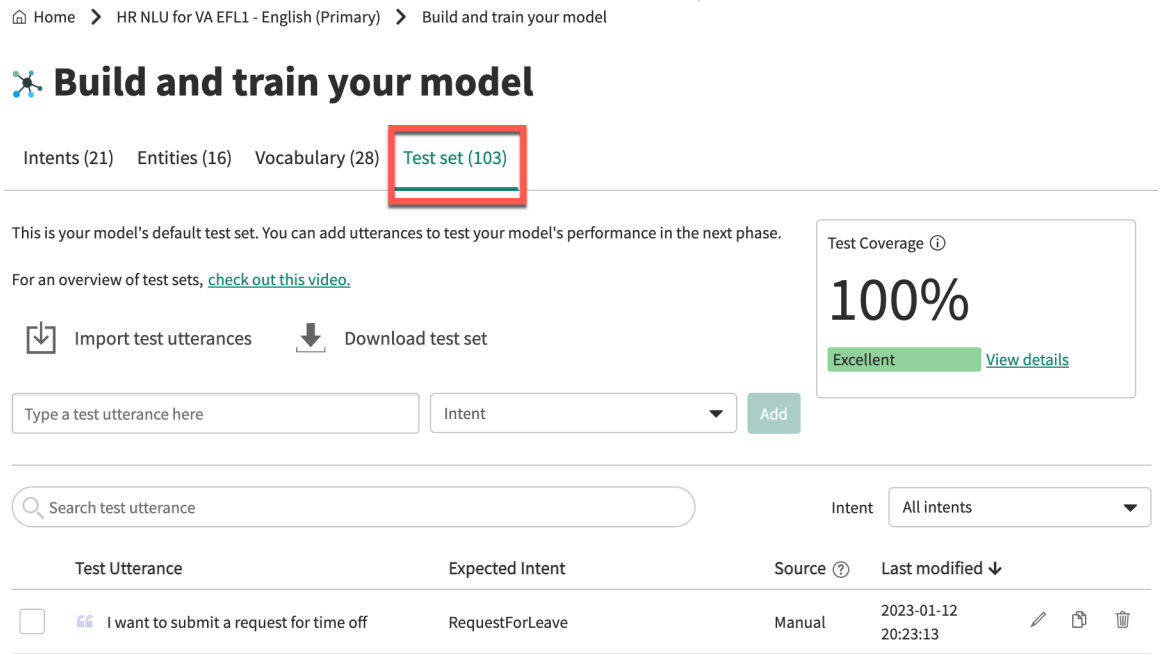
Hinweis:
Um Ihr Modell zu testen, installieren Sie die Anwendung ServiceNow® StoreNLU-Workbench - Erweiterte Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen.

Wenn Sie ein Modell NLU für Virtual Agent oder KI-Sucheerstellen, wird ein Standardtestsatz erstellt und dem Modell zugeordnet. Sie können den Standardtestsatz verwenden, um die Leistung des Modells zu bewerten. Der Testsatz ist zunächst leer und kann mit Inhalt gefüllt werden.

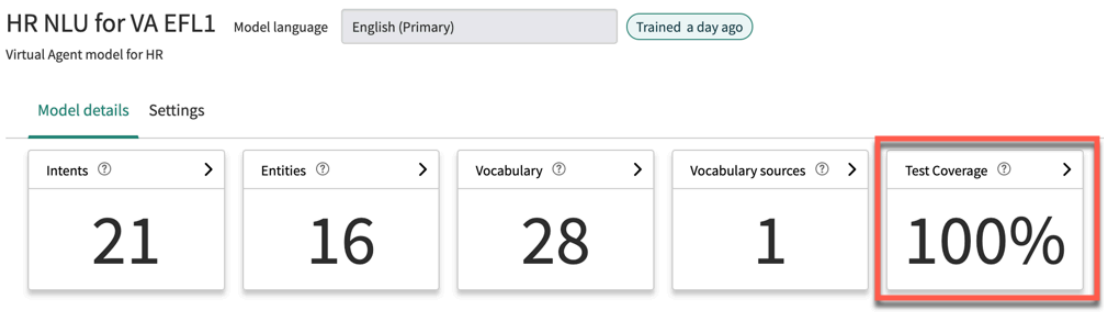
Greifen Sie auf Ihre Standardtestreihe zu

Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf Ihre Standardtestreihe zu.

- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells nach der Karte **Build and Train your model (Modell erstellen und trainieren)**, und wählen Sie die zugehörige Schaltfläche **Ansichtsphase**. Wählen Sie dann die Registerkarte **Testsatz** aus.



- Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus der Liste aus. Wählen Sie auf der Übersichtsseite des Modells die Kachel **Testabdeckung** aus.



- Navigieren zu **Alle** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle** > **Testsätze** Registerkarte Suchen Sie den Namen Ihres Modells. Standardtestsätze sind als **Standard**gekennzeichnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Ihrer Standardtestreihe Inhalte hinzu

Fügen Sie Äußerungen und ihre erwarteten Absichten hinzu, um Ihren Testsatz im Laufe der Zeit zu erstellen und zu verwalten. Sie können der Standardtestreihe mit den folgenden Methoden Inhalte hinzufügen:

- Fügen Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten manuell hinzu. Navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Geben Sie Ihre Eingabe in das Feld *Hier eine Testäußerung eingeben* ein, wählen Sie eine entsprechende Absicht aus, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Hinzufügen**.

  Diesen Testäußerungen wird die Quelle *Manuell*zugewiesen.

- Importieren Sie Testäußerungen und ihre erwarteten Absichten aus einer CSV-Datei oder aus anderen Modellen. Um Inhalte in einen Standardtestsatz zu importieren, navigieren Sie von der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Wählen Sie **Testäußerungen importieren**aus.

  Importierte Testäußerungen werden als Quelle *Manuell*zugewiesen.

- Mit der Funktion „Experten-Feedbackschleife“ können Sie der Testreihe tatsächliche Benutzeräußerungen aus den Chatprotokollen Virtual Agent hinzufügen.

  Diesen Testäußerungen wird eine Quelle für *Expertenfeedback*zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife.

Testabdeckung

Die Punktzahl für die Testabdeckung ist der Prozentsatz der aktivierten Absichten eines Modells, die Testäußerungen im Standardtestsatz enthalten. Stellen Sie vor dem Testen Ihres Modells sicher, dass die Abdeckung mindestens 60 % beträgt. Je höher die Punktzahl für die Testabdeckung ist, desto genauer sind die Ergebnisse des Leistungstests.

Ihre Testabdeckung muss mindestens 60 % betragen, mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht, damit das System bei Batch-Tests einen optimalen Konfidenzschwellenwert bietet. Weitere Informationen zum Konfidenzschwellenwert finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Ziel ist es, dass etwa 10 % der Testäußerungen eines Modells als „nicht relevant“ markiert sind, was bedeutet, dass keine Absicht zugeordnet ist. Dies hilft zu beurteilen, wie das Modell mit irrelevanten Äußerungen umgeht, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Weitere Informationen zu irrelevanten Äußerungen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Verwenden Sie den Testsatz

Informationen zur Verwendung der Standardtestreihe aus der Phase **„Modell testen und veröffentlichen“** finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Informationen zur Verwendung des Testsatzes in Batch-Tests für mehrfache Modelle finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Merkmale von Standardtestsätzen

Wenn eine Instanz aktualisiert wird, werden Standardtestsätze für alle vorhandenen Modelle erstellt, die noch nicht über sie verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Modell mit **Dieses Modell duplizieren**kopieren, wird der Standardtestsatz des Originals in das neue Modell kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

Die Äußerungen im Testsatz dürfen nicht mit den Äußerungen im Trainingssatz übereinstimmen.

Standardtestsätze können nicht getrennt von ihren Modellen gelöscht werden.

Testsatzäußerungen müssen in derselben Sprache wie ihr Modell vorliegen.

Testsätze sind für die Modelle Virtual Agent oder KI-Suche verfügbar.

Standardtestsätze werden heruntergeladen oder verschoben

Standardtestsätze können wie folgt heruntergeladen oder verschoben werden.

- Standardtestsätze können separat im CSV-Format heruntergeladen werden. Um den Testsatz herunterzuladen, navigieren Sie auf der Übersichtsseite des Modells zu **Modell erstellen und trainieren** > **Testsatz** Registerkarte Wählen Sie **Testsatz herunterladen**aus.

  Hinweis:
  Testsätze, die aus **Download-Testsatz** heruntergeladen werden, enthalten Testäußerungen und die erwarteten Absichten, aber nicht die Quellen.

- Standardtestsätze können mit Update-Sätzen verschoben werden. Wenn Sie einem Update Set ein Modell NLU hinzufügen, wird sein Standardtestsatz hinzugefügt, einschließlich Testäußerungen, erwarteten Absichten und Quellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügt einem Update Set ein NLU-Modell hinzu.
- Wenn Sie die Funktion **„Modell als CSV exportieren“** in der Tabelle **„Alle vorhandenen Modelle“** verwenden, wird der Standardtestsatz nicht eingeschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie ein NLU-Modell.

Trainieren und testen Sie Ihr NLU-Modell

Trainieren und testen Sie Ihr Modell iterativ, damit die Absichten und Entitäten validiert, kompiliert und im Modell gespeichert werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Core, das Plugin NLU-Workbench und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Erstellen Sie ein NLU-Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle erstellen.
- Erstellen Sie eine oder mehrere Absichten NLU und die zugehörigen Entitäten für Ihr Modell. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absichten.
- Wenn eine Äußerung auf eine Tabellenvokabularquelle verweist, stellen Sie sicher, dass die Quelle synchronisiert wurde, damit ihre Werte für Ihr Modell verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie eine Tabellenvokabularquelle.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor NLU muss dem Modell zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Trainieren Ihres Modells werden alle Änderungen gespeichert, die Sie am Inhalt vorgenommen haben, und auf Konflikte oder Fehler geprüft. Durch Schulungen wird ein Modell auch für die Veröffentlichung verfügbar gemacht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Training können Sie Ihr Modell testen, indem Sie manuell einzelne Äußerungen eingeben, um zu sehen, welche Absichten vorhergesagt werden.

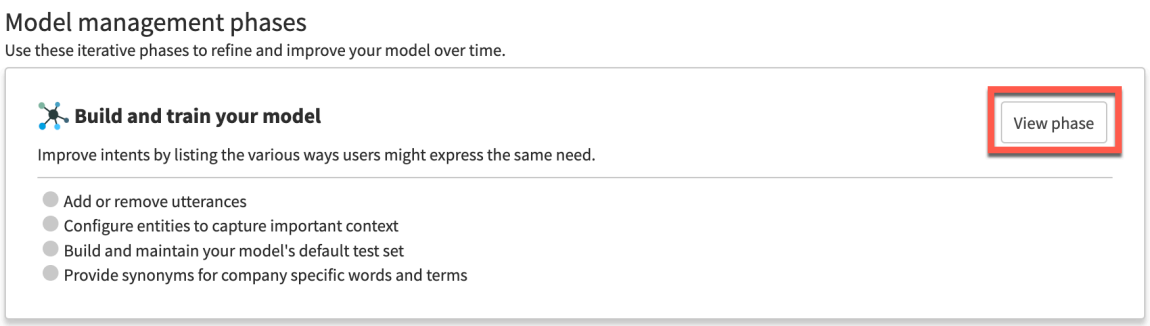
Hinweis:
Informationen zum Testen Ihres Modells anhand einer Liste von Testäußerungen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Die Antworten von Dialoghandlungen während der Konversation können in NLU-Workbenchnicht getestet werden.

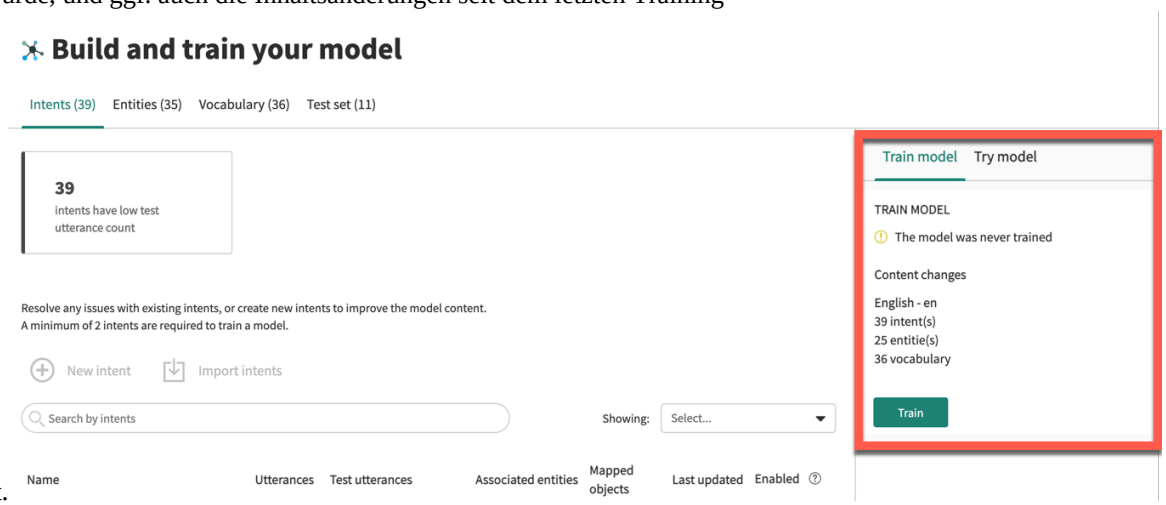
In diesem Beispielszenario haben Sie bereits ausreichend Modellinhalt erstellt, indem Sie Absichten, Äußerungen, Entitäten und die zugehörigen Anmerkungen hinzugefügt haben. Wenn Sie dem Beispielverfahren folgen, trainieren Sie zuerst Ihr Modell NLU. Anschließend testen Sie Ihr Modell durch manuelle Eingabe von Äußerungen, um die Vorhersageergebnisse und Vertrauensbewertungen zu überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus.
3. Stellen Sie auf der Registerkarte **Modelldetails** der Modellübersicht sicher, dass die Absichten, Entitäten und das Vokabular genügend Inhalt enthalten.
4. Wählen Sie auf der Karte **Modell erstellen und trainieren** in der Modellübersicht **die Option Phase anzeigen**aus.



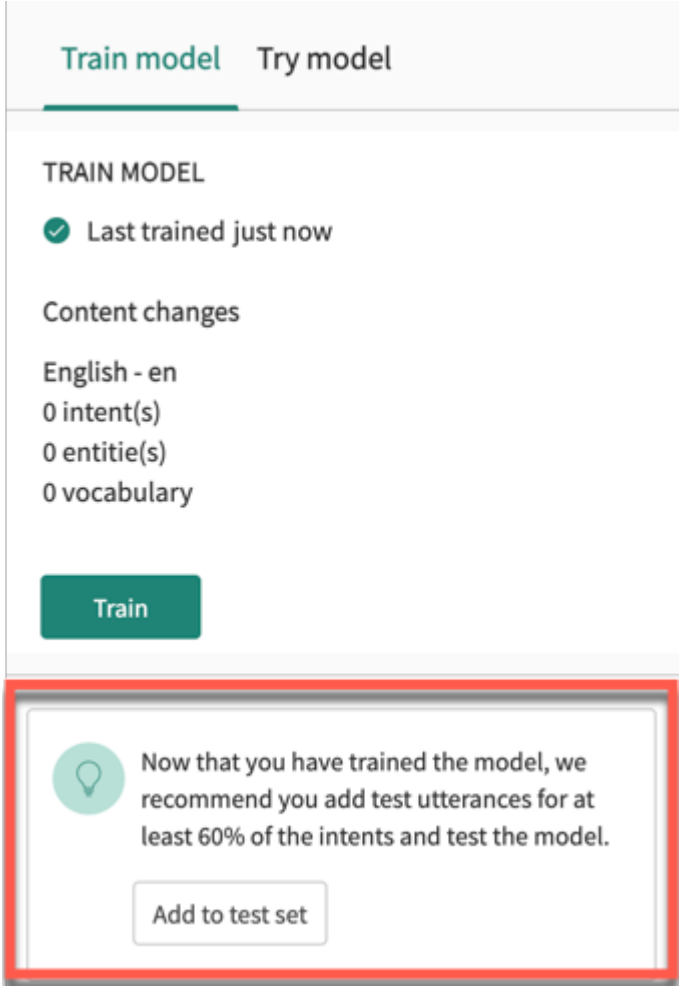
5. Wenn die Phase **Build and train your model (Modell erstellen und trainieren)** geöffnet wird, stellen Sie sicher, dass die Registerkarte **Modell trainieren** ausgewählt ist.
   Ergebnis: Auf der Registerkarte **Modell trainieren** wird angezeigt, wann das Modell zuletzt trainiert wurde, und ggf. auch die Inhaltsänderungen seit dem letzten Training zusammengefasst.



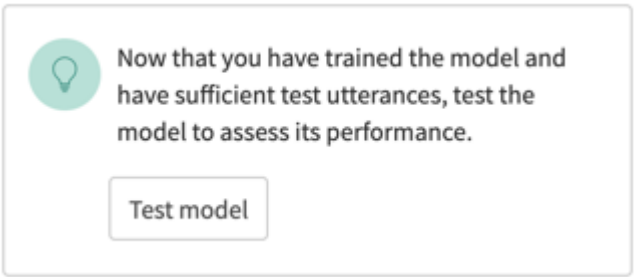
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Schaltfläche **Trainieren** aus.
   Ergebnis: Das System zeigt während des Trainings einen Fortschrittsbalken an. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, zeigt das System eine von zwei Empfehlungen an:
   - Wenn weniger als 60 % der Absichten des Modells in der Standardtestreihe abgedeckt sind, empfiehlt das System, weitere Testäußerungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.



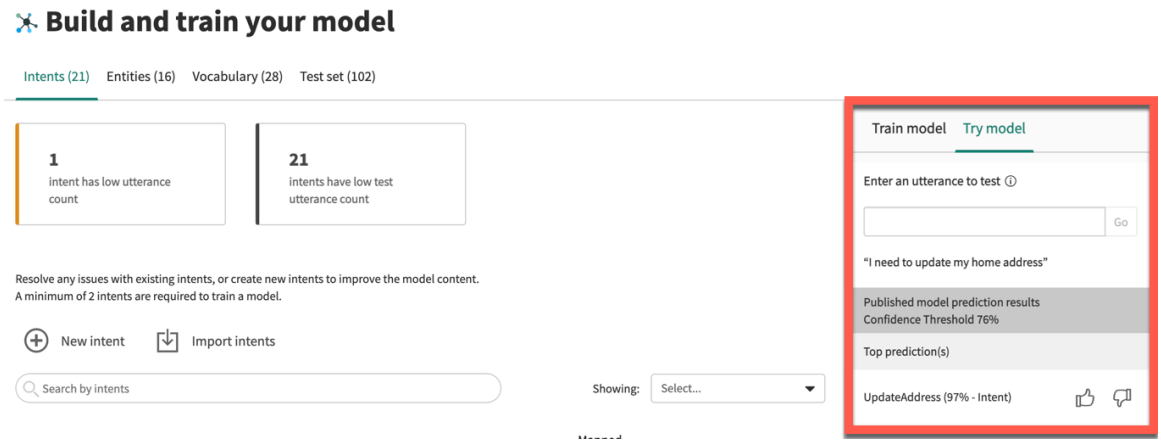
   - Wenn mehr als 60 % der Absichten des Modells in der Standardtestreihe abgedeckt sind, empfiehlt das System, mit dem Testen fortzufahren. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.



7. Um einzelne Äußerungen manuell auszuprobieren, wählen Sie die Registerkarte **Modell testen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Geben Sie im Textfeld unter **Zu testende Äußerung eingeben**eine Äußerung ein, und wählen Sie **Start**.



Ergebnisse

In diesem Beispiel haben Sie als zu versuchende Äußerung „Ich muss meine Privatadresse aktualisieren“ eingegeben.

1. Das System zeigt den Konfidenzschwellenwert des Modells an, der in diesem Beispiel 76 % beträgt.
2. Unter **Top-Vorhersage(n)**zeigt das System alle Absichten an, die mit einer Vertrauensbewertung über dem Schwellenwert vorhergesagt wurden.
3. Im Beispiel wird die *UpdateAddress* der Absicht mit einer Konfidenzpunktzahl von 97 % vorhergesagt, was über dem Schwellenwert von 76 % liegt.

In den Ergebnissen **des Modellversuchs** werden außerdem Symbole mit dem Daumen nach oben und der Daumen nach unten angezeigt, damit Sie Feedback geben können. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback zum Testbereich.

Nächste Maßnahme

- Probieren Sie verschiedene Äußerungen aus, um zu überprüfen, ob Ihre Aktualisierungen der Modellinhalte effektiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen.
- Um Ihr Modell anhand einer Liste von Testäußerungen zu testen, verwenden Sie den Standardtestsatz in der Phase Ihr Modell testen und veröffentlichen, oder navigieren Sie zu Batch-Tests für mehrfache Modelle.
- Um den Konfidenzschwellenwert des Modells anzupassen, verwenden Sie die Registerkarte **Einstellungen** auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.
- Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Tests zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell.

Feedback zum Testbereich

Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie Ihr Modell NLU im Abschnitt „Modell testen“ des Testbereichs testen, um Feedback zu den Absichtsvorhersagen des Modells zu geben.

Zusammenfassungskontext

Wenn ein Modell für eine Äußerung trainiert und getestet wird und das Modell eine Absichtsvorhersage zurückgibt, können Sie für die vorhergesagte zurückgegebene Absicht eine Bewertung mit „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ abgeben. Durch Markieren einer anderen Absichtsvorhersage als richtig wird die Äußerung der korrigierten Absicht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzugefügt. Alles andere Feedback wird zum kontinuierlichen Lernen erfasst. Das System berücksichtigt dann Ihr Feedback, um die Modellvorhersagen zu optimieren. Diese Funktion erfordert die Rolle nlu_admin, um auf das Modell zuzugreifen und es zu testen. NLU -Editoren können auch auf den Testbereich zugreifen, wenn ihnen ein NLU -Administrator zugewiesen wird.

Vorhersagefeedback wird bereitgestellt

Die von Ihnen angegebenen Bewertungen helfen dem System, eine Absicht einer Äußerung zuzuordnen. Diese Bewertungen sind wichtig, damit das System kontinuierlich lernen, sich weiterentwickeln und die Genauigkeit der Absichtsvorhersagen basierend auf Benutzereingaben verbessern kann. Sie ermöglichen es Ihnen auch, das System zu benachrichtigen, ob die Absichtsvorhersage korrekt ist oder nicht.

Die folgenden Szenarien zeigen Beispiele dafür, wie Sie mit dem Testbereich Ihres Modells interagieren und dem System Vorhersagefeedback geben. In allen Szenarien verwenden Sie diese vier Schritte:

1. Wählen Sie in der Phase **Modell erstellen und trainieren Ihres** Modells **Modell testen**, um den Testbereich zu öffnen.
2. Geben Sie im Feld **Zu testende Äußerung eingeben** des Testbereichs eine kurze Äußerung ein, die einer Schulungsäußerung in einer der Absichten ähnelt.
3. Klicken Sie auf **LOS**.

   Ergebnis: Das System gibt seine Vorhersagen für Ihre Testäußerung im Abschnitt **„Top-Vorhersage(n)“** des Testbereichs zurück.
4. Klicken Sie auf das Symbol **„Daumen hoch“** oder das Symbol **„Daumen runter“**.

   Wenn das System wissen soll, dass die richtige Absicht für Ihre Äußerung vorhergesagt wurde, wählen Sie das Symbol **„Daumen hoch“**.

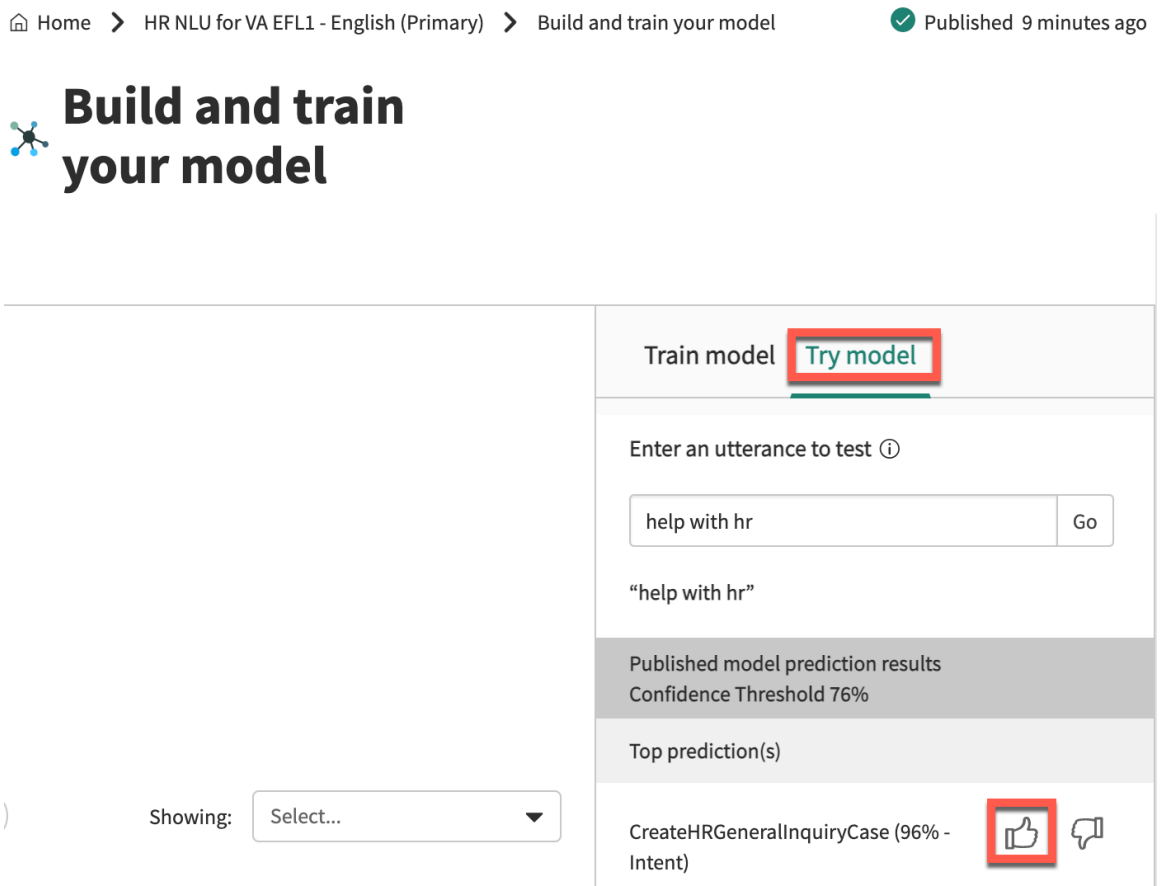
   Wählen Sie in allen anderen Fällen das Symbol **„Daumen nach unten“**. Dadurch wird der Abschnitt **Feedback abgeben, um diese Vorhersage zu verbessern** geöffnet. Hier können Sie eine andere Absicht als die vorhergesagte Absicht auswählen.

Szenario 1: Im Abschnitt „Modell testen“ des Testbereichs geben Sie „help“ mit „hr“ als Äußerung ein. Wenn die besten Vorhersageergebnisse angezeigt werden, können Sie sicher sein, dass die vorhergesagte Absicht die richtige Übereinstimmung mit Ihrer Äußerung ist. In diesem Fall klicken Sie auf das Symbol **„Daumen hoch“**.

Ergebnisse:

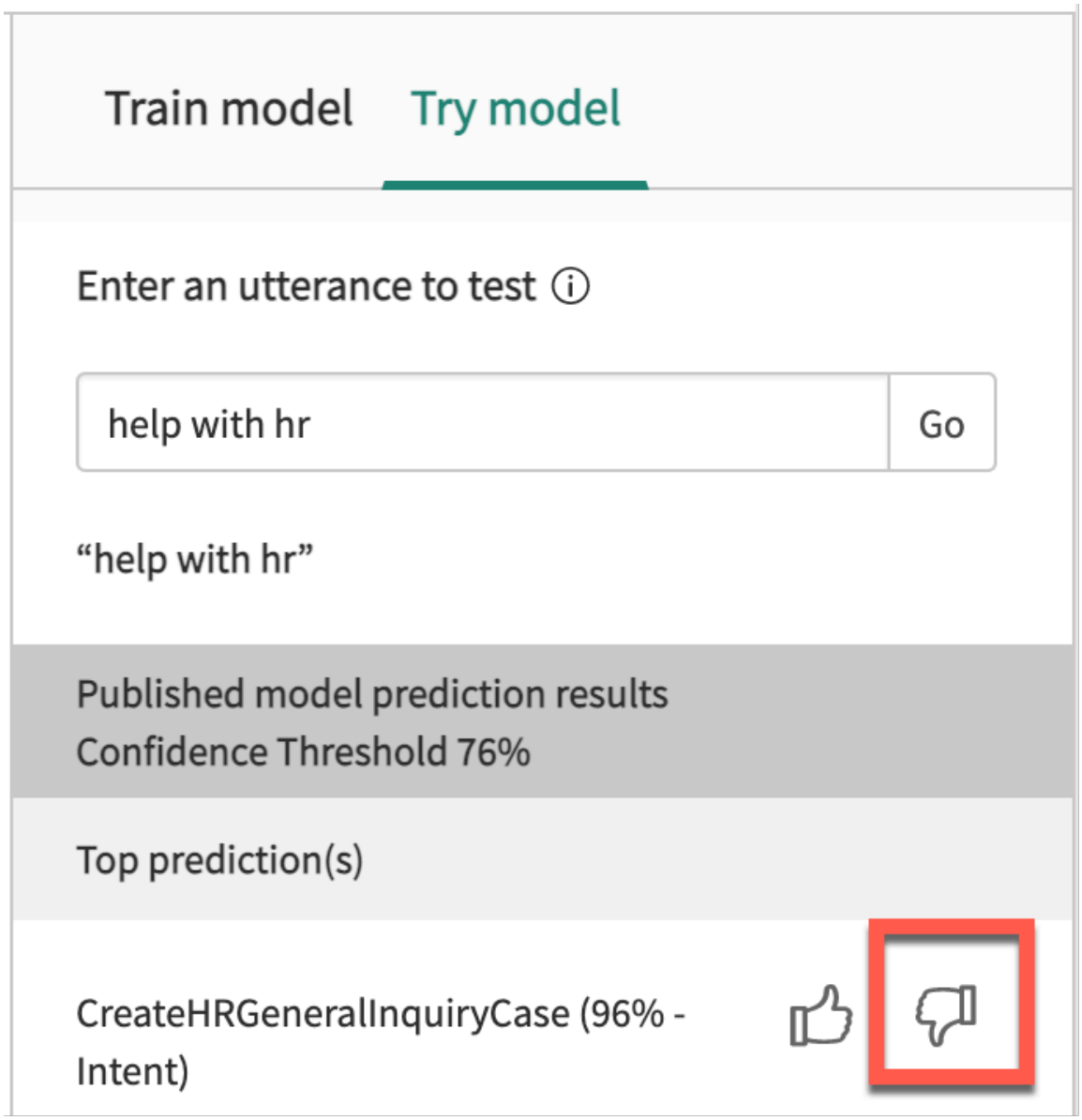
- Das System hat die richtige Absicht vorhergesagt, in diesem Fall **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Ihr Feedback benachrichtigt das System, dass Ihrer Testäußerung die richtige Absicht zugeordnet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Szenario 2: In einem separaten Modell in einer separaten Instanz gibt ein anderer Benutzer dieselbe Hilfe mit der HR -Äußerung ein. Das System antwortet mit den besten Vorhersageergebnissen für die Absicht, aber der Anwender ist sich nicht sicher, ob es sich um die richtige Absicht handelt oder nicht. Dieser Anwender klickt auf das Symbol **„Daumen nach unten“**, wie in der Abbildung unten gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

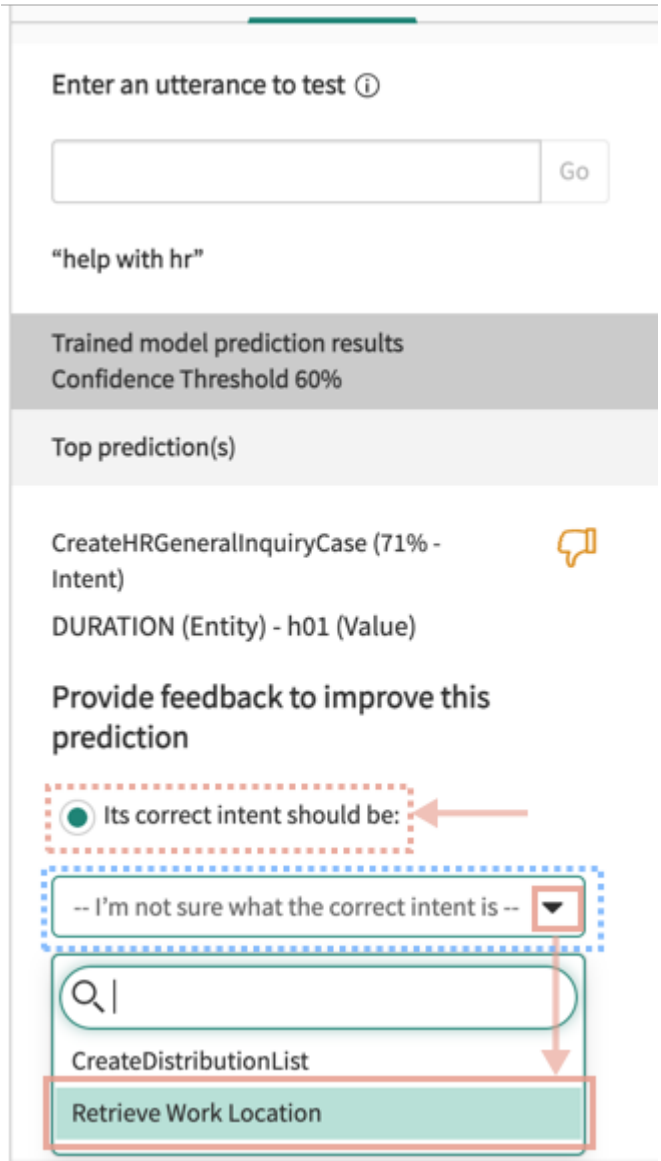


Ergebnis: Der Bereich wird erweitert, um den Abschnitt **Feedback geben zur Verbesserung dieser Vorhersage** anzuzeigen, in dem Anwender Feedback senden können, das zur Verbesserung der Absichtsvorhersage beitragen kann.

Hier gibt es zwei Optionen:

- Wenn Benutzer auf die Schaltfläche Die **richtige Absicht sollte sein:** klicken, wird eine Liste angezeigt, in der sie eine geeignetere Absicht für die Testäußerung auswählen können. In diesem Beispielszenario wählt ein Benutzer die Absicht **„Arbeitsstandort abrufen“** aus (siehe Abbildung unten).

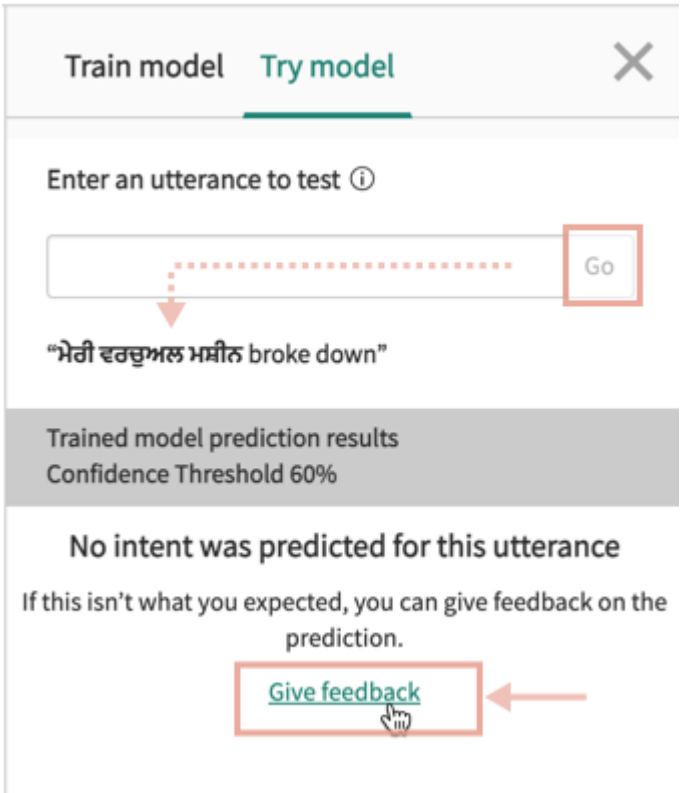
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn Sie auf die **Aufforderung Ich bin mir nicht sicher, was die richtige Absicht ist**, klicken, anstatt eine Top-Vorhersage zurückzugeben, zeigt das System die nächstbesten verfügbaren Absichtsvorhersagen an.

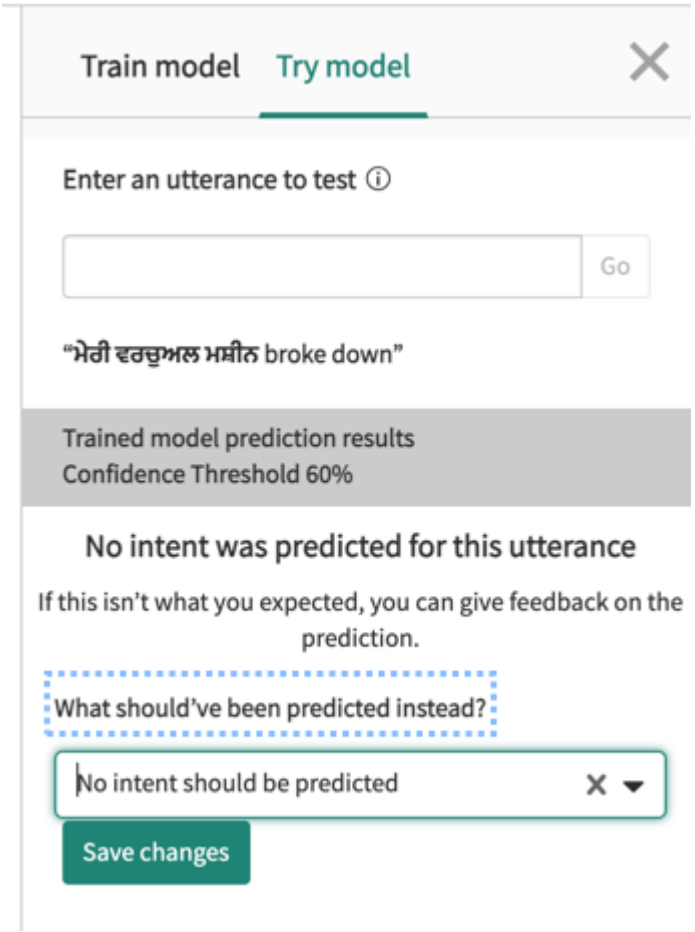
Szenario 3: In einem separaten Modell in einer separaten Instanz übermittelt ein anderer Anwender eine Äußerung, die Kauderwelsch verwendet oder eine Sprache verwendet, die sich von der Sprache des Modells unterscheidet. Beispiel: Ein Benutzer übermittelt versehentlich eine Äußerung, die aus einer anderen Sprache als Englisch und Englisch besteht (siehe Abbildung unten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



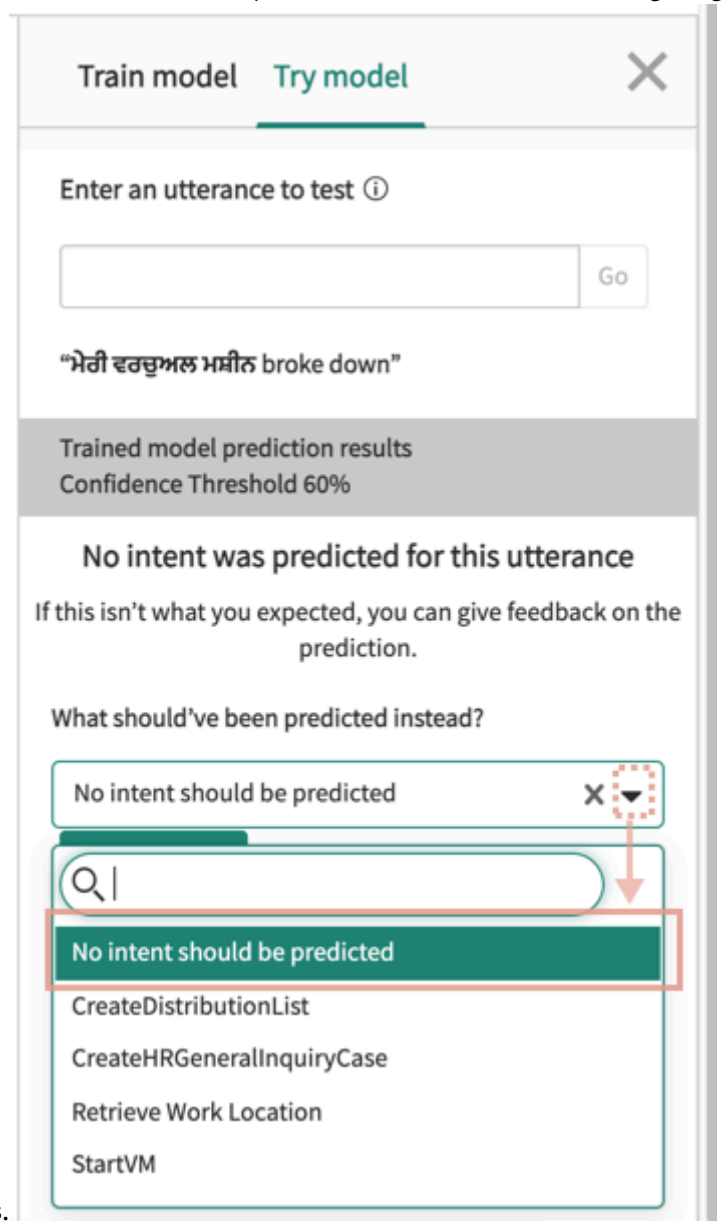
Ergebnis: Das System gibt keine Vorhersage zurück, da für die Äußerung zwei verschiedene Sprachen gleichzeitig verwendet werden. Da keine Absicht vorhergesagt wurde, klickt der Anwender auf die Option **Feedback geben,** wodurch der Abschnitt Modell testen erweitert wird, um andere Absichtsalternativen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anstatt eine Absicht aus der Eingabeaufforderung auszuwählen, wählt dieser Anwender die Option **Keine Absicht soll vorhergesagt werden**

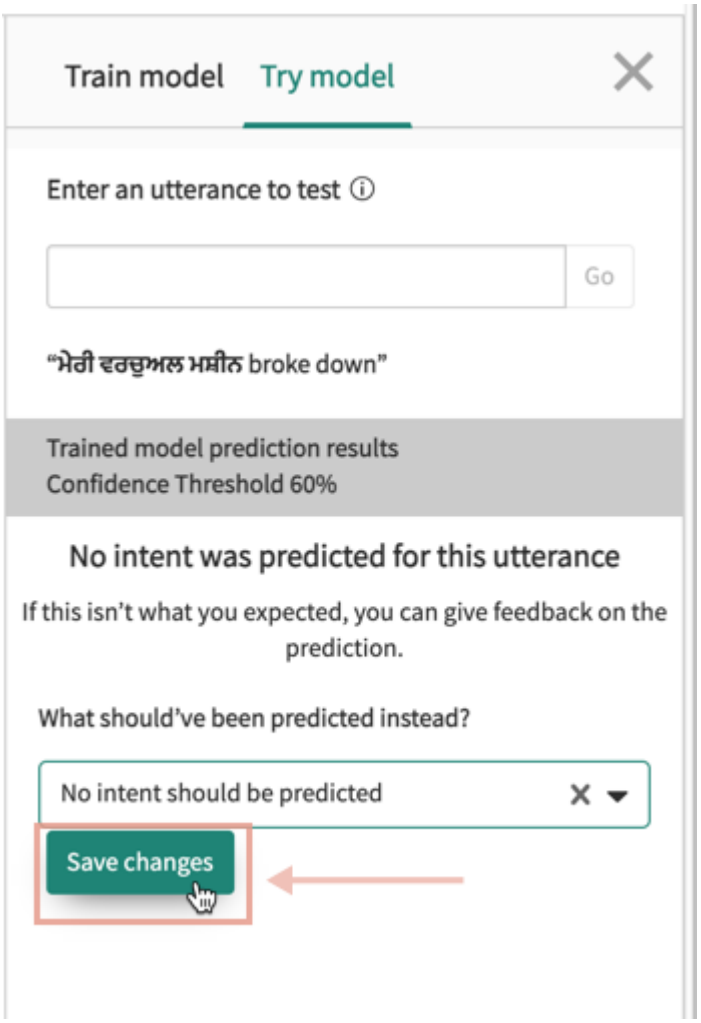


aus.

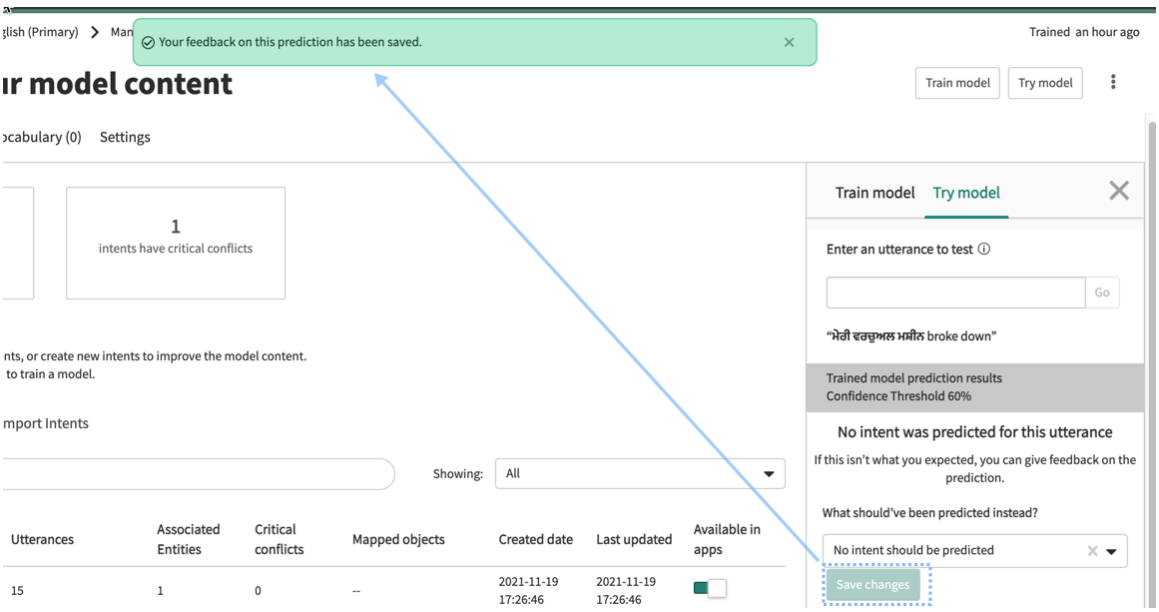
Hinweis:
Wenn Sie **Keine Absicht soll vorhergesagt werden**auswählen und speichern, wird die Äußerung aus allen Absichten entfernt, zu denen sie gehört.

Szenario 4: Sie können nicht nur aus einer Liste der Absichten Ihres Modells für eine Vorhersage auswählen, sondern das System auch direkt darüber informieren, dass die Äußerung für das Modell irrelevant ist. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Vorhersagen dieses Modells für diese Äußerung ausschließen**, und klicken Sie dann auf **Änderungen speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis: Oben auf dem Bildschirm wird ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass das Anwenderfeedback für die Vorhersage gespeichert wird (siehe Abbildung unten).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie greifen auf Ihre Feedback-Datensätze zu

Ihre Feedback-Daten werden in der Tabelle **ml_labeled_data** gespeichert, die auch von anderen ServiceNow -Produkten verwendet wird. Diese Tabelle kann auch mehrere Quellen enthalten, z. B. Chatprotokolle Virtual Agent, die für zukünftige Vorhersagen verwendet werden können.

Ihr Modell testen und veröffentlichen

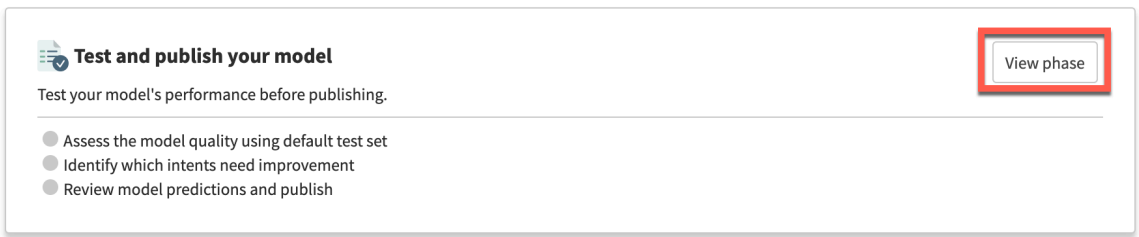
Bewerten Sie die Leistung Ihres Modells NLU, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um es für andere Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar zu machen.

Zusammenfassungsnutzung

Testen Sie Ihr Modell Virtual Agent oder KI-Suche mit seinem Standardtestsatz, um zu sehen, wie das Modell reagiert. Testergebnisse enthalten Informationen, mit denen Sie Ihr Modell verbessern können.

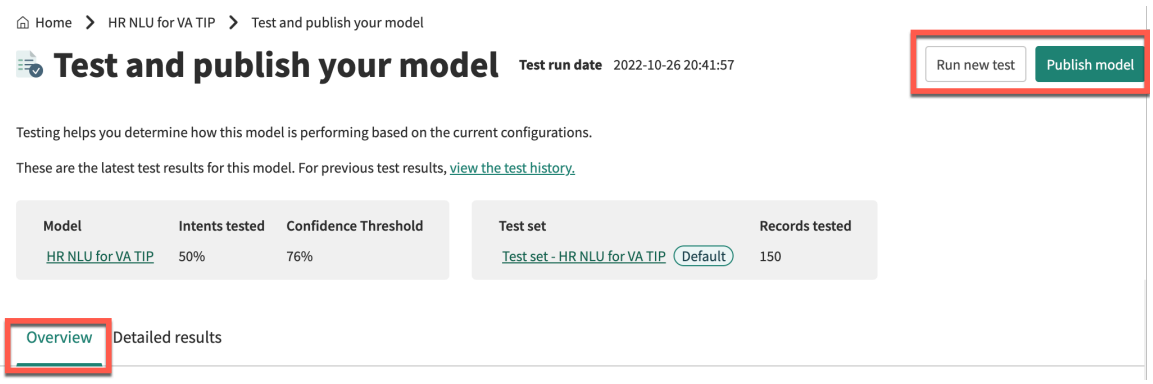
Hinweis:
Zum Testen Ihres Modells benötigen Sie die Funktion Batch-Tests für mehrfache Modelle, die mit der Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen von ServiceNow® Storeverfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen.

Um Ihr Modell zu testen, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus. Wählen Sie auf der Karte **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modelldie Option Ansichtsphase aus.**



Übersicht über das Testen und Veröffentlichen Ihres Modells

Die Phase **Modell testen und veröffentlichen** wird standardmäßig auf der Seite **Übersicht** geöffnet. Hier befinden sich die Schaltflächen **„Neuen Test ausführen“** und **„Modell veröffentlichen“**.

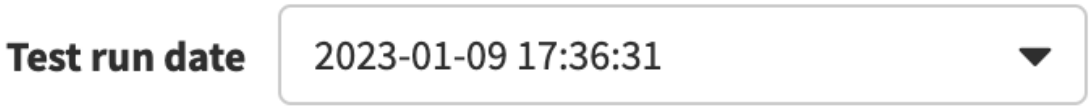


Die Übersicht liefert Informationen zu einem vorherigen Testlauf und enthält Balkendiagramme, die die Testergebnisse zusammenfassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

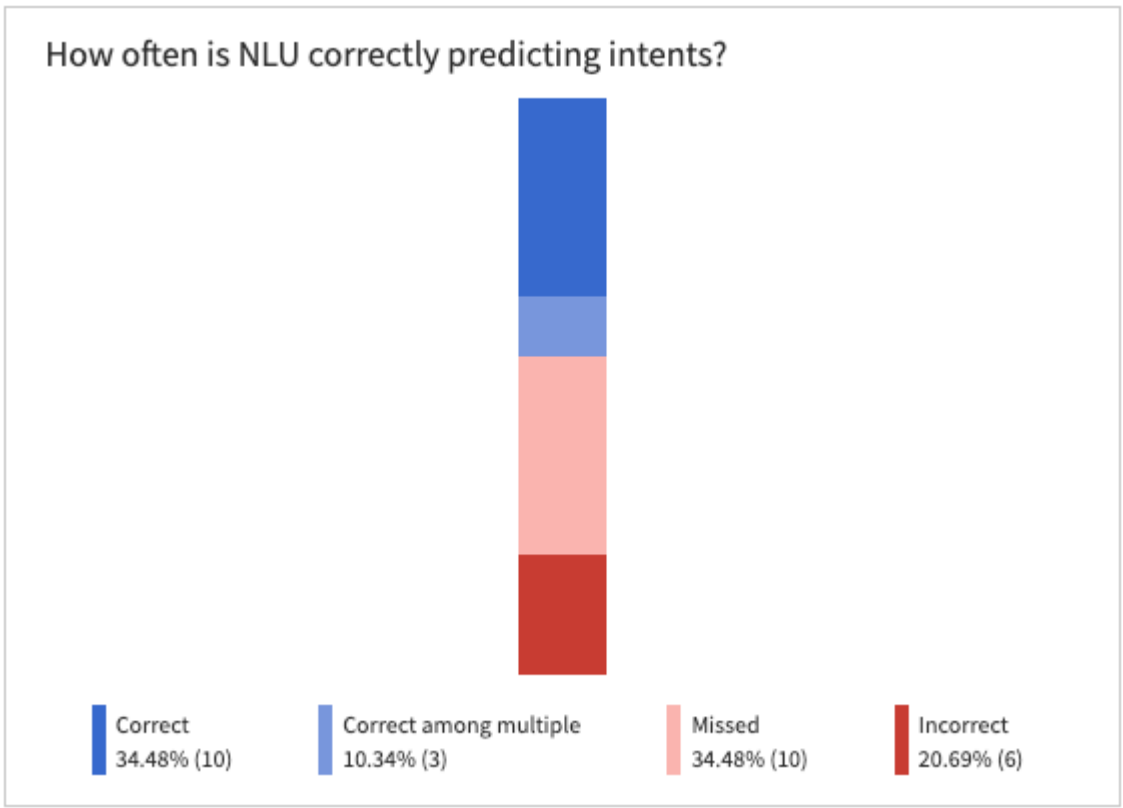
Wenn Sie über frühere Testläufe verfügen, können Sie diese anzeigen, indem Sie in der Liste **Testlaufdatum** auswählen.



Um in der Testergebnistabelle einen Drilldown durchzuführen, wählen Sie die Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse**. Jede Testäußerung wird mit ihrer Vorhersage unter **Detaillierte Ergebnisse**aufgelistet.

Testergebnisse verstehen

Die Testergebnisse zeigen, wie Ihr Modell auf die Äußerungen im Testsatz reagiert hat.



Das Balkendiagramm zeigt die Prozentsätze der Vorhersagen für „Richtig“, „Richtig unter mehreren“, „Nicht eingehalten“ und „Falsch“ an:

Prozentsatz	Beschreibung
Richtig	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell die Absicht richtig vorhergesagt hat. Wenn das Modell für als Nicht relevantmarkierte Äußerungen keine Absicht vorhersagt, wird dieses Ergebnis als Richtig gewertet.
Richtig unter mehreren	Für Äußerungen, bei denen mehr als eine Absicht vorhergesagt wurde. Der Prozentsatz der Äußerungen, für die das Modell die Absicht(en) richtig vorhergesagt hat, aber auch Absichten vorhergesagt hat, die nicht zu der Äußerung gehörten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz	Beschreibung
Verfehlt	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell keine Absicht vorhergesagt hat, obwohl eine erwartete Absicht vorhanden war.
Falsch	Der Prozentsatz der Äußerungen, für die Ihr Modell eine Absicht vorhergesagt hat, die nicht korrekt war.

Tests können sich auf den Konfidenzschwellenwert des Modells auswirken. Der Konfidenzschwellenwert bestimmt, wie sicher ein Modell sein muss, um eine Absicht für eine Äußerung vorherzusagen. Weitere Informationen zu Konfidenzschwellenwerten finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Informationen zu Äußerungen, bei denen keine Absicht vorhergesagt werden darf, finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Modell veröffentlichen.

Über die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** wird die aktuelle Version des Modells für andere Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar.

Hinweis:
Wenn das Modell nicht trainiert wurde, ist die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** nicht verfügbar. Kehren Sie zur Phase **Modell erstellen und trainieren** zurück, um das Modell vor der Veröffentlichung zu trainieren.

Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Modellen finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihr Modell NLU ..

Batch-Tests für mehrfache Modelle

In der Phase **Modell testen und veröffentlichen** testen Sie Ihr Modell anhand des Standardtestsatzes. Mit Batch-Tests für mehrere Modelle können Sie Tests mit anderen Testsätzen durchführen, mehrere Modelle gleichzeitig testen und Ihre Testergebnisse anzeigen. Um Batch-Tests für mehrfache Modelle zu verwenden, navigieren Sie zu **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.

Weitere Informationen finden Sie unter Batch-Tests für mehrfache Modelle.

Weitere Informationen zu Testsätzen finden Sie unter:

- Testsatz erstellen
- Erstellung und Verwaltung von Testsätzen

Informationen zum Testprozess finden Sie unter Ihr Modell testen.

Ihr Modell testen

Testen Sie Ihr Modell Natural Language Understanding (NLU) mit seinem Standardtestsatz. Durch Tests können Sie feststellen, wie Ihr Modell mit dem aktuellen Inhalt funktioniert.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „NLU Model Builder - Core“, das Plugin „NLU Model Builder“, das Plugin NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Sie verfügen über ein trainiertes Modell für Virtual Agent oder die KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Modell erstellen und trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie verfügen über einen Testsatz zum Testen von Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Test Ihres Modells mit dem Standardtestsatz durch, der Testäußerungen und die erwarteten Absichten enthält.

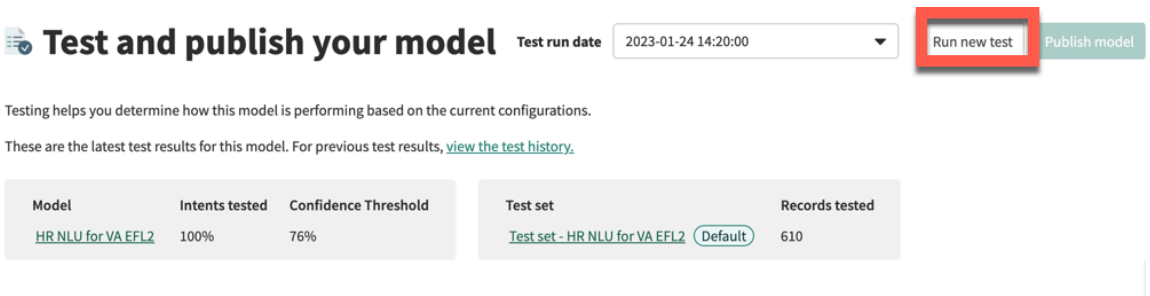
- Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz keiner Absicht im Modell entspricht, werden die Äußerungen mit diesen Absichten nicht zum Testen verwendet. Sie sind nicht in den Testergebnissen enthalten.
- Die Antworten von Dialoghandlungen während der Konversation können in NLU-Workbenchnicht getestet werden.
- Wenn das Modell keine Vorhersage für Äußerungen zurückgibt, die als Nicht relevantmarkiert sind, wird dieses Ergebnis als **Richtig**gewertet.
- Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten im Modell abdeckt, empfiehlt das System keinen Konfidenzschwellenwert. Sie können den Test jedoch weiterhin ausführen.

In diesem Beispielszenario haben Sie Ihr Modell trainiert und möchten die Leistung bewerten.

Prozedur

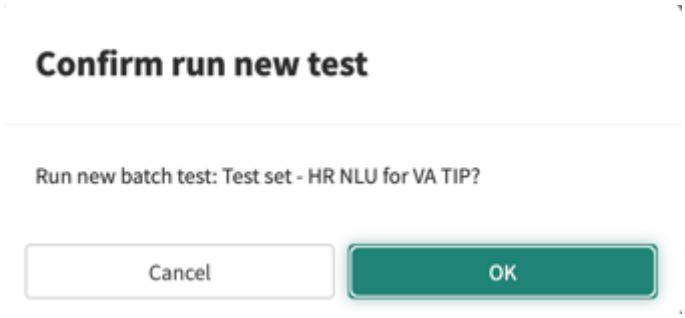
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen des Modells aus, das Sie testen möchten.
3. Suchen Sie auf der Registerkarte **Modelldetails** der Modellübersicht nach der Karte für die Phase **Testen und veröffentlichen Sie Ihr Modell**, und klicken Sie dann auf **Phase anzeigen**.
4. Wählen Sie **Neuen Test ausführen**aus.

   Hinweis:
   Andere Phasen sind während eines Tests nicht verfügbar.



5. Das Dialogfeld **„Neuen Test ausführen“** wird geöffnet. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Test beginnt, und die Seite **„Test läuft...** “ wird geladen.

Ergebnisse

Wenn der Test abgeschlossen ist, wird die Seite **Modell testen und veröffentlichen** neu geladen. Das Feld **Datum der Testausführung** gibt das Datum und die Uhrzeit dieses Tests an.

Auf der Registerkarte **Übersicht** wird ein Diagramm der Testergebnisse angezeigt. Außerdem wird eine Liste der 5 häufigsten falschen Absichten und der 5 häufigsten verfehlten Absichten angezeigt.

Auf der Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse** werden alle Testäußerungen und ihre Vorhersageergebnisse aufgelistet.

Sie können frühere Testergebnisse anzeigen, indem **Sie auf Testverlauf anzeigen** unter **Modell testen und veröffentlichen**klicken oder zu navigieren **Batch-Tests** > **Testergebnisse**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Ergebnisse, um den Inhalt Ihres Modells zu bearbeiten und zu verbessern. Wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, veröffentlichen Sie Ihr Modell, um es für nutzende Anwendungen wie Virtual Agentverfügbar zu machen.

Veröffentlichen Sie Ihr Modell NLU .

Veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell (Natural Language Understanding), um es zu aktivieren und für die Verwendung in anderen Anwendungen verfügbar zu machen, die NLUverbrauchen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „- NLU-Workbench - Core“, das Plugin NLU-Workbench „ und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Über ein trainiertes und getestetes Modell NLU verfügen.
- Erforderliche Rolle: admin oder nlu_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für dieses Verfahren haben Sie Ihr Modell NLU bereits trainiert, getestet und verfeinert und sind mit den Ergebnissen zufrieden.

Wenn Ihr Modell bereits veröffentlicht wurde, können Sie es erneut veröffentlichen. Sie müssen das Modell jedoch vor der erneuten Veröffentlichung erneut trainieren.

Prozedur

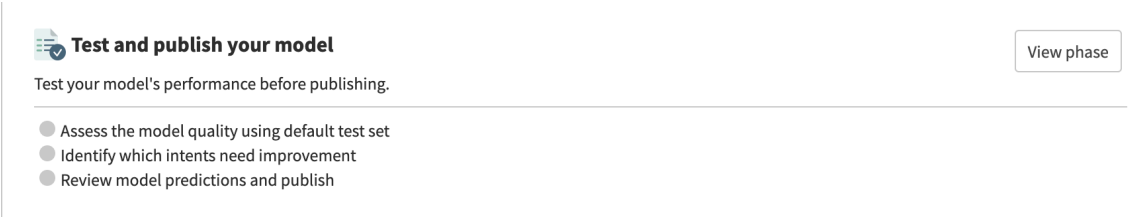
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres Modells aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

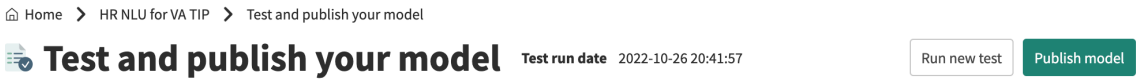
3. Suchen Sie auf der Seite mit der Modellübersicht nach **Modell testen und veröffentlichen**, und wählen Sie dann **Phase anzeigen**aus.

   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht erstellt oder trainiert wurde, ist die Phase **Modell testen und veröffentlichen** nicht verfügbar.



4. Wählen Sie im Bildschirm **Modell testen und veröffentlichen** die **Option Neuen Test ausführen aus**, um das Modell mit seinem Standardtestsatz zu bewerten.
   Tests können übersprungen werden, die Modellleistung ist jedoch möglicherweise nicht optimal. Wenn der Test übersprungen wird, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie ohne Tests fortfahren möchten. Weitere Informationen zum Testen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

5. Klicken Sie auf **Modell veröffentlichen**.



   Hinweis:
   Wenn das Modell noch nicht getestet wurde, ist die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** weiß. Wenn das Modell bereits getestet wurde, ist die Schaltfläche grün. Wenn das letzte trainierte Modell bereits veröffentlicht wurde, ist die Schaltfläche **Modell veröffentlichen** nicht verfügbar. Kehren Sie zu **Build zurück, und trainieren Sie Ihr Modell**, um erneut zu trainieren.

Ergebnis: Die neueste Version Ihres Modells NLU wird veröffentlicht. Das Modell ist aktiv und kann in anderen ServiceNow -Anwendungen verwendet werden, z. B. Virtual Agent. Mit der Veröffentlichung werden auch alle älteren Versionen des Modells ersetzt, die derzeit von anderen Anwendungen verwendet werden.

Entwürfe und veröffentlichte Versionen von NLU-Modellen vergleichen

Vergleichen Sie einen Entwurf eines trainierten Natural Language Understanding (NLU)-Modells mit seiner neuesten veröffentlichten Version. Testen und überprüfen Sie die Änderungen, um sicherzustellen, dass die Leistung Ihres Entwurfsmodells verbessert wird.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench - Core, das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielszenario trainieren und testen Sie ein veröffentlichtes Modell NLU in NLU-Workbench iterativ mit dem Ziel, die Werte für die Vorhersagekonfidenz zu verbessern.

Wenn Sie eine Äußerung für ein NLU -Modell versuchen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Modell trainiert und nie veröffentlicht wird, werden im Bereich „Testmodell“ nur Ergebnisse des trainierten Modells angezeigt.
- Wenn das Modell trainiert und veröffentlicht ist, werden im Bereich Testmodell nur veröffentlichte Modellergebnisse angezeigt.
- Wenn Sie Änderungen an einem veröffentlichten Modell vorgenommen und es trainiert haben, werden im Bereich Testmodell sowohl die Ergebnisse des trainierten Modells als auch die Ergebnisse des veröffentlichten Modells zum Vergleich angezeigt.

In diesem Beispielverfahren haben Sie das Modell aus einem vorgefertigten schreibgeschützten HR-Modell geklont. Sie haben das Modell geklont, um eine eigene geschäftsspezifische Version davon zu erstellen und gleichzeitig die vorhandenen Absichten aus dem vorgefertigten Modell zu nutzen.

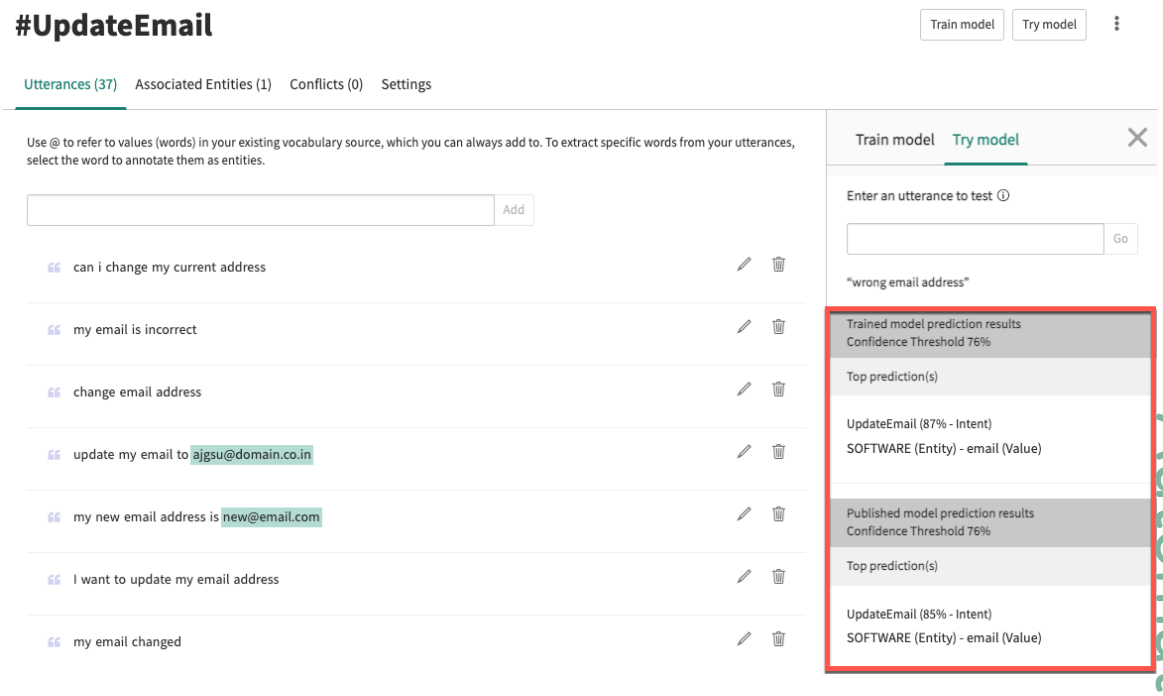
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Wählen Sie die Registerkarte aus, die der Anwendung Ihres Modells entspricht, und wählen Sie dann den Namen Ihres veröffentlichten Modells aus.
3. Suchen Sie auf der Übersichtsseite des Modells die Karte **Build and train your model (Modell erstellen und trainieren)**, und klicken Sie auf die zugehörige **Ansichtsphase**.
4. Nehmen Sie eine Änderung an den Absichten, Äußerungen, Entitäten oder dem Vokabular vor.
   In diesem Beispielszenario fügen Sie der Absicht *#UpdateEmail* einige weitere Trainingsäußerungen hinzu.
5. Trainieren und testen Sie das geänderte Modell, damit Sie die Vorhersage-Punktzahlen im Vergleich zu den Punktzahlen der veröffentlichten Version sehen können.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Modell trainieren** auf die Schaltfläche **Trainieren**.
   b. Wenn das Training abgeschlossen ist, zeigt das System *das Modell erfolgreich trainiert an*.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Modell testen** diese Äußerung ein: `falsche E-Mail-Adresse`.
   d. Klicken Sie auf **Start**.

   Im Bereich werden Vorhersageergebnisse für das veröffentlichte und das trainierte Modell angezeigt. Vergleichen Sie die Ergebnisse der beiden Versionen des Modells vor und nach den Änderungen. In diesem Beispiel wurde die Vertrauensbewertung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

leicht erhöht. Durch umfangreiche Änderungen am Modellinhalt können sich die Vertrauensbewertung oder sogar die Absichtsvorhersagen ändern.



Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Informationen im Testbereich, um zu sehen, ob die von Ihnen vorgenommenen Änderungen die Leistung des Modells verbessern. Wenn Sie mit den Änderungen zufrieden sind, testen Sie Ihr Modell vor der Veröffentlichung. Veröffentlichen Sie dann Ihr Modell, um die aktuell veröffentlichte Version zu ersetzen.

Erkennung von Irrelevanz in NLU

Sorgen Sie mit der Irrelevanz-Erkennung dafür, dass -Chats in Virtual Agent fokussiert sind. Verwenden Sie die Funktion zur Erkennung von Irrelevanzen, um Ihr Modell NLU zu trainieren und zu vermeiden, Vorhersagen für nicht relevante Äußerungen zu treffen.

Zusammenfassungsinformationen

Die Funktion zur Erkennung von Irrelevanzen verbessert die Vorhersagegenauigkeit von NLU -Modellen, indem sie trainiert werden, bestimmte Äußerungen zu ignorieren. Diese Äußerungen Ihrer Anwender gelten möglicherweise für keine Absichten und sollten daher keine Vorhersage erhalten.

Um sicherzustellen, dass Modelle keine Absicht vorhersagen, wenn sie es nicht sollen, können Sie Äußerungen als Nicht relevantmarkieren. Diese markierten Äußerungen sind Teil des Modelltrainings. Wenn das veröffentlichte Modell auf ähnliche Äußerungen von Ihren Anwendern stößt, wird keine Absicht abgeglichen oder vorhergesagt.

In der Tabelle zur Erkennung der Irrelevanz können Sie als Nicht relevantmarkierte Äußerungen verwalten.

Rollen, Verwendung und Navigation

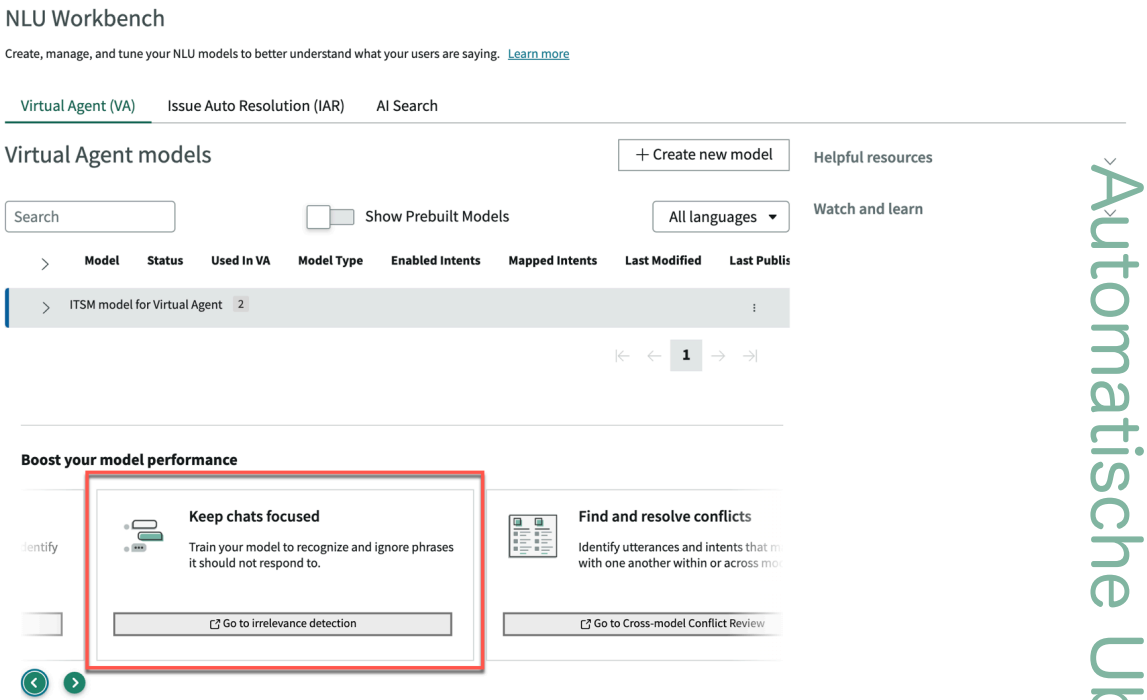
Verwenden Sie die Rolle *nlu_admin* oder *admin*, um auf die Irrelevanz-Erkennung zuzugreifen. Die Rolle *nlu_editor* kann auch auf die Erkennung der Irrelevanz zugreifen, muss jedoch einem Modell zugewiesen werden, um den Inhalt dieses Modells bearbeiten zu können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Irrelevanz-Erkennung ist nur für Virtual Agent -Modelle verfügbar.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet.
2. Scrollen Sie in der Liste der Virtual Agent Modelle nach unten zum Abschnitt **Leistung Ihres Modells steigern**.
3. Scrollen Sie horizontal, um die Karte **Fokus auf Chats beibehalten**zu finden, und wählen Sie die entsprechende Schaltfläche **Zur Erkennung der Irrelevanz**



wechseln.

Hinweis:
Die Instanz-URL für diese Funktion lautet<instance-name> .servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-äußerances

Äußerungen zur Erkennung der Irrelevanz werden hinzugefügt

Es gibt mehrere Methoden zum Hinzufügen von Äußerungen zur **Erkennung der Irrelevanz**:

- Chatprotokoll Virtual Agent : Wenn Sie in der Experten-Feedbackschleife in NLU-Workbencheine aus dem Chatprotokoll Virtual Agent gesammelte Äußerung überprüfen, können Sie sie als Nicht relevantmarkieren. Das System fragt, ob dies für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein soll. Nach dem Hinzufügen werden diese Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife möglicherweise als **NO_INTENT** angezeigt.

  Weitere Informationen zu Experten-Feedbackschleife in NLUfinden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife.

  Diese Äußerungen haben eine Quelle von **VA-Chatprotokollen** in der Tabelle „Irrelevanz-Erkennung“.

- Manuelle Eingabe: Geben Sie unter Erkennung der Irrelevanz Ihre Äußerung in das Feld **Äußerungen hier** eingeben ein, und wählen Sie **Hinzufügen**aus. Das System fragt, ob dies für ein bestimmtes Modell oder für alle Modelle irrelevant sein soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Äußerungen haben in der Tabelle „Irrelevanz-Erkennung“ die Quelle **„Manuell“**.

- Importieren: Wenn Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) verwenden, um Schulungsäußerungen und ihre Absichten zu importieren, können Sie irrelevante Äußerungen angeben, indem Sie die Spalte „Absicht“ leer lassen. Diese Äußerungen werden in Bereichen wie Experten-Feedbackschleife und Konfliktanalyse als **NO_INTENT** angezeigt.

  Weitere Informationen zum Importieren von Äußerungen und Absichten finden Sie unter Erstellen Sie ein Modell NLU aus einer CSV-Datei.

  Diese Äußerungen haben in der Tabelle „Irrelevanz-Erkennung“ die Quelle **„Manuell“**.

Verhalten irrelevanter Äußerungen

Es gibt zwei Arten von irrelevanten Äußerungen: solche, die einem bestimmten Modell zugeordnet sind, und solche, die für kein Modell relevant sind. Einem Modell können maximal 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet sein.

Im Folgenden finden Sie Details zur Interaktion dieser beiden Typen und der maximal 200 Anzahl.

Wenn ein Modell zum Trainieren übermittelt wird, werden maximal 200 irrelevante Äußerungen mit übermittelt. Zuerst werden irrelevante Äußerungen übermittelt, die diesem Modell direkt zugeordnet sind. Anschließend werden Äußerungen übermittelt, die für kein Modell als relevant eingestuft wurden. Die Summe dieser Typen überschreitet 200 nicht.

Wenn einem Modell 200 irrelevante Äußerungen zugeordnet sind und eine neue irrelevante Äußerung hinzugefügt wird, wird die älteste Äußerung des Modells verworfen. Die neue irrelevante Äußerung kann einen der folgenden Typen aufweisen (nicht relevant für das spezifische Modell oder für kein Modell relevant).

Ein Modell kann nicht mehr irrelevante Äußerungen als normale Trainingsäußerungen enthalten.

Konfliktanalyse

Wenn eine Äußerung als irrelevant markiert ist und eine ähnliche Äußerung in einer Absicht vorhanden ist, trifft das Modell keine Vorhersage für diese Äußerung. Mit anderen Worten: irrelevante Äußerungen haben Vorrang vor Trainingsäußerungen.

Da sich irrelevante Äußerungen auf die Vorhersagen des Modells auswirken, werden sie als Konflikte angezeigt, wenn sie sich mit Trainingsäußerungen überschneiden.

Es gibt zwei Stellen, an denen Konflikte mit irrelevanten Äußerungen hervorgehoben werden:

- Modul „Konfliktanalyse für mehrfache Modelle“. Weitere Informationen zu diesem Modul finden Sie unter Konfliktanalyse für mehrfache Modelle.

  Hinweis:
  Das Modul „Konflikt für mehrfache Modelle“ ist mit der Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen von ServiceNow® Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen.

- Registerkarte „Konflikte“ einer Absicht. Weitere Informationen zu Konflikten in einer Absicht finden Sie unter Lösen Sie Absichtsprobleme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zur Überprüfung von Konflikten werden irrelevante Äußerungen so angezeigt, als ob sie in ihrer eigenen Absicht enthalten wären, mit der Bezeichnung **NO_INTENT**.

Beachten Sie, dass irrelevante Äußerungen auf der Konfliktseite nicht bearbeitet oder gelöscht werden können. Kopieren Sie die irrelevante Äußerung von der Konfliktseite auf die Seite zur Erkennung der Irrelevanz, um die Äußerung zu ändern oder zu löschen.

Weitere Informationen

- Versuchen Sie, in Testsätzen etwa 10 % der Testäußerungen als irrelevant einzubeziehen. Dies hilft bei der Bewertung, wie Ihr Modell mit Äußerungen umgeht, bei denen keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn Sie Trainings- oder Testäußerungen aus einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel Workbook) importieren, können Sie angeben, dass eine Äußerung irrelevant ist, indem Sie die Spalte „Absicht“ leer lassen.
- Beim Testen von Modellen mit Testsätzen gelten die Ergebnisse als *Richtig*, wenn für eine irrelevante Äußerung keine Absicht vorhergesagt wird.
- Äußerungen, die als nicht relevant markiert wurden, können später erneut zugewiesen werden. Wenn beispielsweise eine neue Absicht erstellt wird, können vorhandene irrelevante Äußerungen manuell der neuen Absicht zugewiesen werden. Sie werden dann zu einem Teil der normalen Schulungsäußerungen.

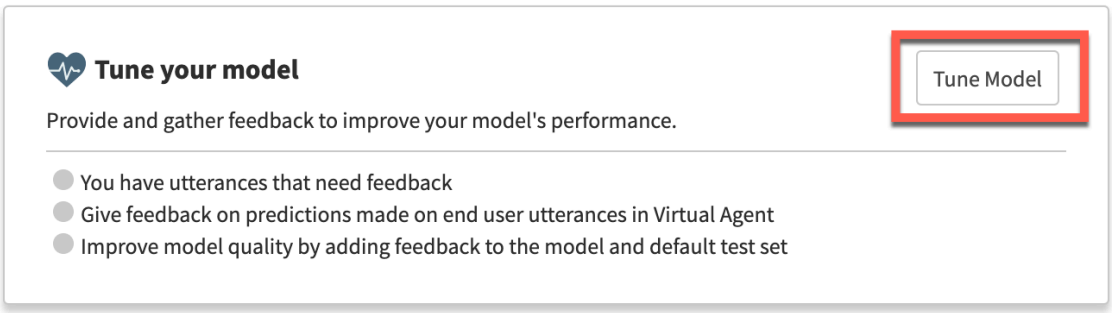
  Um eine Äußerung in der Irrelevanz-Erkennung neu zuzuweisen, erweitern Sie die Liste in der Spalte **Korrigierte Absichten,** und wählen Sie die entsprechende Absicht aus. Achten Sie darauf, die Schaltfläche **„Feedback speichern“** nach der Neuzuweisung auszuwählen. Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie das Modell neu trainieren, um diese Updates in das Modell zu integrieren.

- Irrelevante Äußerungen sind keinen bestimmten Absichten in einem Modell zugeordnet. Sie sind entweder einem Modell zugeordnet oder für kein Modell als nicht relevant markiert.
- Die Äußerungen, die für kein Modell als nicht relevant markiert sind, werden als Teil der Trainingsdaten für jedes Modell übermittelt. Mit anderen Worten: Sie gelten für alle Modelle.
- Modelltraining ist erforderlich, um nicht relevanteÄußerungen zu integrieren. Wenn Sie ein beliebiges Modell trainieren, werden allen Modellen neu markierte Äußerungen hinzugefügt.
- Äußerungen können in der Tabelle zur Erkennung der Irrelevanz gelöscht oder bearbeitet werden.
- Irrelevante Äußerungen sollten einen anderen Inhalt haben als Äußerungen, die einer Absicht zugeordnet sind.

Ihr Modell optimieren

Öffnen Sie in der Übersicht Ihres Modells in NLU-Workbenchdie Phase **Ihr Modell optimieren**, um Benutzeräußerungen aus der Experten-Feedbackschleife zu überprüfen und zu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zusammenfassungsnutzung

Über die Phase **Ihr Modell optimieren** in der Übersicht Ihres Modells gelangen Sie zur Funktion NLU Experten-Feedbackschleife, die Daten aus den Chatprotokollen Virtual Agent von sammelt und Ihnen für Feedback zur Verfügung stellt.

Hinweis:
Die Anwendung ServiceNow® StoreNLU-Workbench – Erweiterte Funktionen muss installiert sein, um **Modell optimieren**anzuzeigen. Das Plugin Virtual Agent ist ebenfalls erforderlich.

Wenn in der Experten-Feedbackschleife Feedback auf Ihre Überprüfung wartet, **wird Sie haben Äußerungen, die Feedback benötigen** auf der Karte hervorgehoben.

Weitere Informationen finden Sie unter NLU Experten-Feedbackschleife

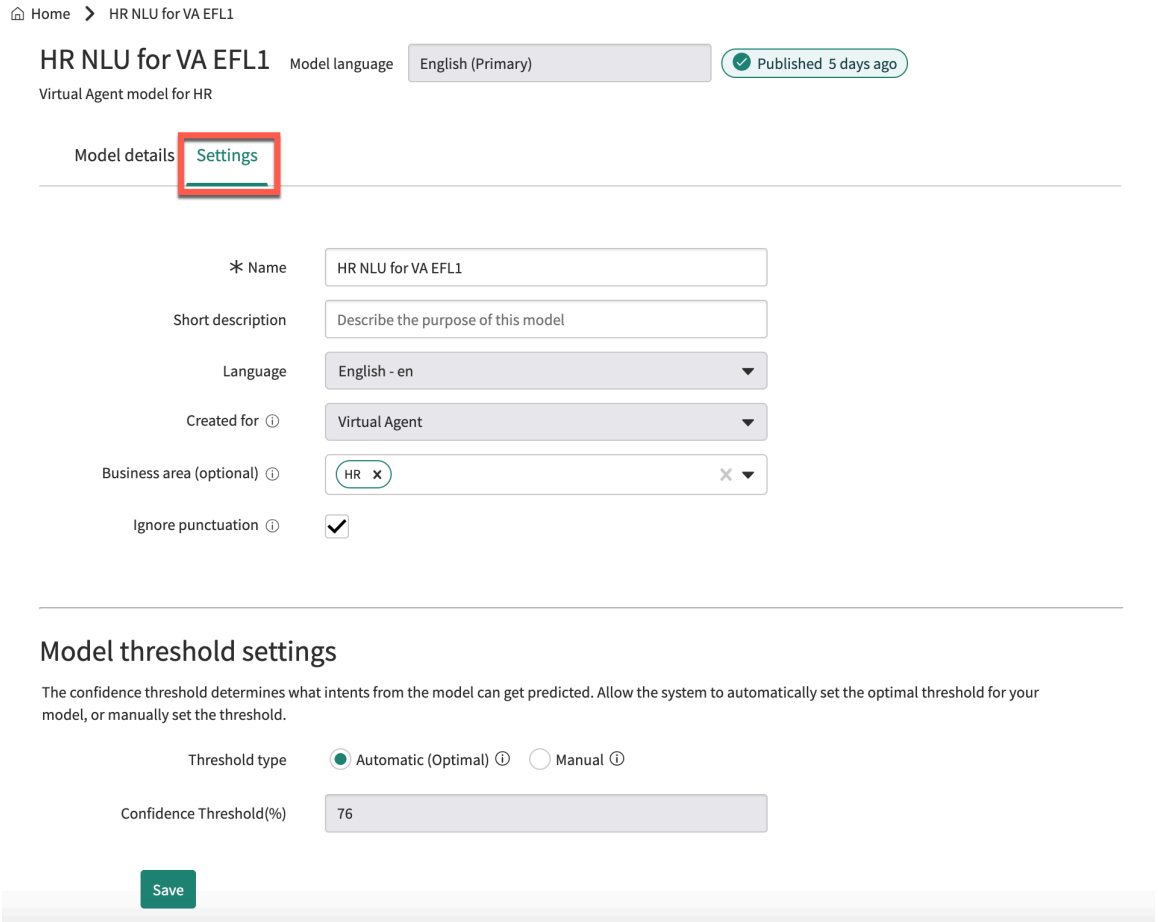
NLU-Modelleinstellungen

Ändern Sie den Namen, die Beschreibung oder den Konfidenzschwellenwert Ihres Modells NLU auf der Seite **Einstellungen** der Modellübersicht.

Greifen Sie auf die Einstellungen des Modells zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**. Wählen Sie die Registerkarte für die Anwendung Ihres Modells und dann den Namen Ihres Modells aus. Wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie in der Übersicht des Modells die Registerkarte **Modelleinstellungen**.



Modelleinstellungen

Im oberen Bereich der Seite mit den Modelleinstellungen können Sie den Namen, die Kurzbeschreibung und den Geschäftsbereich des Modells ändern. Sie können die Sprache, den Zweck oder den Umfang des Modells nicht ändern. Informationen zur Erstellung eines Modells mit einer anderen Sprache, einem anderen Zweck oder einem anderen Umfang finden Sie unter Modelle erstellen.

Standardmäßig ist die Checkbox **Interpunktion ignorieren** aktiv. Wenn Sie die Interpunktion ignorieren, verringert sich die Abweichung zwischen den vorhergesagten Absichten und den Konfidenzwerten für Äußerungen mit leicht unterschiedlicher Interpunktion. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert.

Modellschwellenwerteinstellungen

Hier können Sie anpassen, wie der Konfidenzschwellenwert in Ihrem Modell funktioniert.

Ein Schwellenwert ist eine Konfidenzpunktzahl, die durch einen Prozentsatz dargestellt wird. Der Konfidenzschwellenwert eines Modells bestimmt, welche Absichten aus diesem Modell für eine bestimmte Äußerung vorhergesagt werden. Wenn der Modellschwellenwert beispielsweise 65 % beträgt, wird eine Absicht für eine Äußerung nur vorhergesagt, wenn die Absicht eine Vertrauensbewertung von mindestens 65 % aufweist. Das Festlegen eines zu niedrigen Schwellenwerts kann die Falschmeldungen erhöhen, indem Absichten vorhergesagt werden, die nicht mit einer Äußerung übereinstimmen sollten. Andernfalls kann ein zu hoher Modellschwellenwert Absichten herausfiltern, die vorhergesagt werden sollen. Wenn Sie den idealen Schwellenwert finden, verbessern Sie die Fähigkeit Ihres Modells, Absichten korrekt vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

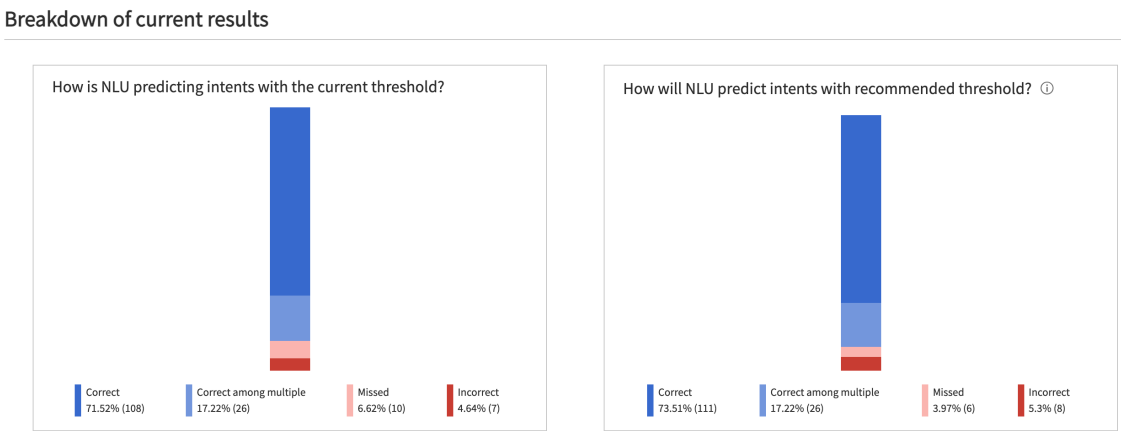
Es gibt zwei Arten von Modellschwellenwerteinstellungen:

- **Automatisch** : Ermöglicht dem System, den optimalen Konfidenzschwellenwert für Ihr Modell auszuwählen. Der Wert wird basierend auf den Testergebnissen dynamisch aktualisiert. Dies geschieht in der Phase **„Testen und Modell veröffentlichen“**, in der der Standardtestsatz Ihres Modells verwendet wird.
- **Manuell** : Sie können den Konfidenzschwellenwert manuell festlegen. Das System empfiehlt während des Tests möglicherweise auch einen besseren Schwellenwert für das Modell. Sie können Empfehlungen akzeptieren.

Vorgefertigte Modelle verfügen über einen abgestimmten Schwellenwert. Der Konfidenzschwellenwert für vordefinierte Modelle wurde speziell für dieses Modell ausgewählt.

Testergebnisse enthalten nur dann eine *Modellschwellenwertempfehlung*, wenn sie die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Der Testsatz weist eine Testabdeckung von mindestens 60 % auf, mit mindestens 5 Testäußerungen pro Absicht. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Der Testsatz enthält mindestens 100 Äußerungen.
- Das Modell ist kein vordefiniertes Modell.
- Der empfohlene Schwellenwert liefert bessere Ergebnisse als der aktuelle Schwellenwert.



Testergebnisse mit einem empfohlenen Schwellenwert enthalten eine zweite Grafik. Die zweite Grafik zeigt die Vorhersageprozentsätze mit angewendeten empfohlenen Schwellenwerten.

Durch das Anwenden der Schwellenwertempfehlung können Sie die Vorhersageprozentsätze Ihres Modells verbessern. Wählen Sie **Empfehlungen anwenden,** um den Schwellenwert zu ändern. Das System trainiert das Modell automatisch neu, und die Testergebnisse zeigen die Vorhersageprozentsätze mit dem neuen Schwellenwert an.

Verwaltung mehrsprachiger Modelle

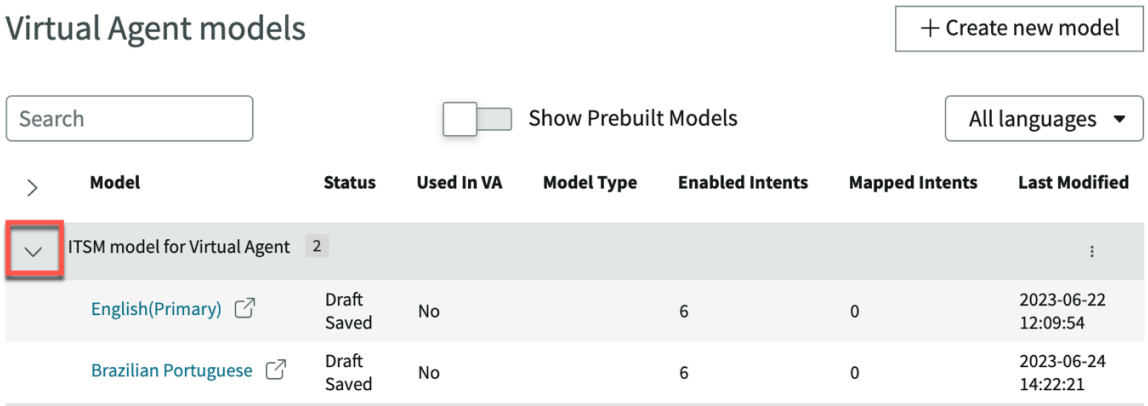
Verwenden Sie mehrsprachige Natural Language Understanding (NLU) -Modelle, damit das System Benutzereingaben in mehreren Sprachen versteht. NLU-Workbench hilft Ihnen, eine konsistente Struktur für Inhalte in allen Sprachen zu verwalten und aufrechtzuerhalten, um eine einheitliche Experience zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre und sekundäre Sprachen

Eine primäre Sprache ist die Ausgangssprache, die Sie beim Erstellen eines Modells auswählen. Diese Modelle werden als *primäre Modelle*betrachtet. Primäre Modelle können dann in andere Sprachen übersetzt werden. Diese übersetzten Modelle werden als *sekundäre Modelle*bezeichnet. Die Sprachen, in die sie übersetzt werden, werden als sekundäre Sprachen bezeichnet.

Auf der Startseite NLU-Workbench werden primäre und sekundäre Sprachmodelle angezeigt, die unter dem Modellnamen geschachtelt sind. Wählen Sie den Pfeil links neben dem Modellnamen, um die Sprachgruppe zu erweitern.



Die Verwaltung mehrsprachiger Modelle bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre NLU -Modelle zu gruppieren, zu überwachen und zu aktualisieren. Die Bezeichnung für die Modellsprache funktioniert wie folgt:

- Primäre Modelle haben eine Sprache, die Sie ihnen bei der Modellerstellung zuweisen und die als *Englisch (Primär) aufgeführt werden.* Die Sprache des primären Modells ist die Ausgangssprache für die Übersetzungen, die später in den sekundären Modellen folgen.
- Sekundäre Modelle sind übersetzte Kopien des primären Modells. Jedes sekundäre Modell verwendet eine andere Sprache, z. B. Portugiesisch (Brasilien),Polnisch oder Finnisch.
- Jede unterstützte Sprache kann die primäre Sprache für ein primäres Modell oder die sekundäre Sprache für ein sekundäres Modell sein.
- Innerhalb einer Modellgruppe können nicht zwei sekundäre Modelle dieselbe Sprache verwenden.

Weitere Informationen zu den in NLUverfügbaren Sprachen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Sprachgruppierung wird implementiert

Das Gruppieren von Sprachen ist optional, hilft jedoch beim Organisieren verschiedener Sprachversionen von Modellen. Es gibt zwei Methoden, um sicherzustellen, dass Modellsprachen gruppiert sind:

- Sie können einem primären Modell im Menü „Weitere Optionen“ des Modells eine Sprache hinzufügen. Dadurch wird automatisch ein sekundäres Sprachmodell mit Übersetzungsoptionen erstellt. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen einer Sprache finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.

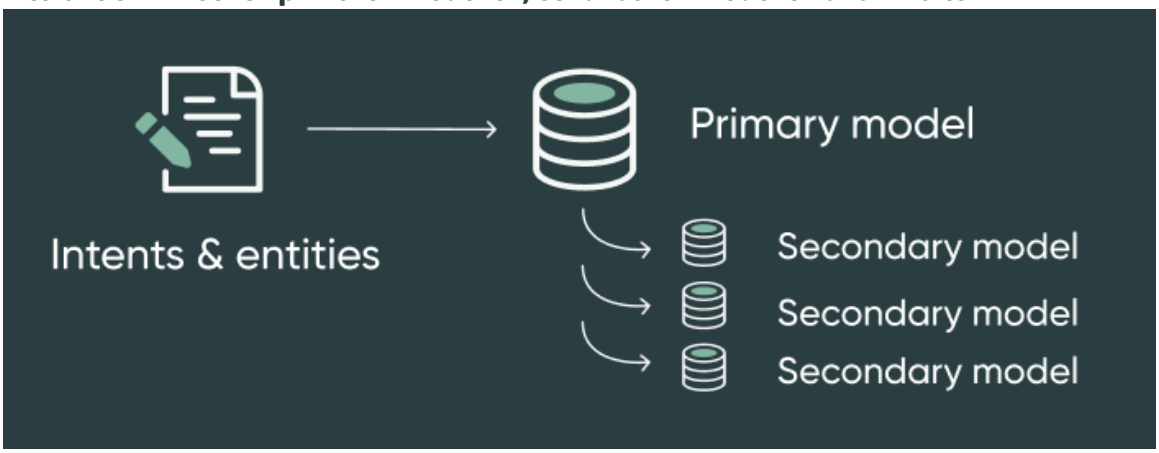
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können direkt auf die Migrationsseite des Instanzmodells zugreifen, indem Sie auf zugreifen<instance_name> .service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration Weitere Informationen zur Sprachgruppierung mit dieser Methode finden Sie unter Gruppierung der Modellsprache.

Interaktionen mit dem primären und sekundären Modell

Um die Konsistenz innerhalb einer Modellgruppe sicherzustellen, stimmen die Namen der Absichten und Entitäten in allen sekundären Modellen mit den Inhalten im primären Modell überein. Neue Absichten können nur in einem primären Modell erstellt werden. Durch das Erstellen einer Absicht in einem primären Modell wird die Absicht allen sekundären Modellen in der Modellgruppe hinzugefügt, jedoch ohne darin enthaltene Äußerungen. Neue Absichten sind standardmäßig deaktiviert. Neue Entitäten können auch in sekundären Modellen für Sprachen erstellt werden, die Entitäten unterstützen. Wenn Sie eine Entität in einem primären Modell hinzufügen, wird sie für alle sekundären Modelle in der Modellgruppe erstellt, sofern gültig.

Interaktion zwischen primären Modellen, sekundären Modellen und Inhalten



Wenn Sie einem primären Modell eine Absicht hinzufügen, wird die Absicht allen zugehörigen sekundären Modellen hinzugefügt. Jede Absicht in einem sekundären Modell wird der entsprechenden Absicht im primären Modell zugeordnet. Die Zuordnung von Absichten stellt sicher, dass jede Anwendung, die diese Absichten verwendet, über ihre entsprechenden primären Absichten auf alle sekundären Absichten zugreifen kann.

Wenn Sie eine Absicht oder Entität in einem primären Modell löschen, werden die entsprechenden Absichten und Entitäten auch in den sekundären Modellen gelöscht. Daher müssen die sekundären Modelle immer dem Status des primären Modellinhalts folgen. Obwohl Sie Absichten in sekundären Modellen nicht löschen können, können Sie sie deaktivieren.

Weitere Informationen zu Absichtsinteraktionen finden Sie unter Importieren Sie primäre Modellinhalte in ein sekundäres Modell.

Sie können eine in einem sekundären Modell erstellte Entität nicht löschen, wenn es sich um eine Kopie einer entsprechenden im primären Modell erstellten Entität handelt. Sie können jedoch eine Entität in einem sekundären Modell hinzufügen oder löschen, wenn sie im primären Modell keine entsprechende Entität aufweist.

Wenn Sie ein Modell übersetzen oder sekundären Modellen Absichten und Entitäten hinzufügen, muss das Modell überprüft werden. Sekundäre Modelle, die mit **„Überprüfung erforderlich“** gekennzeichnet sind, müssen vor der Veröffentlichung manuell überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

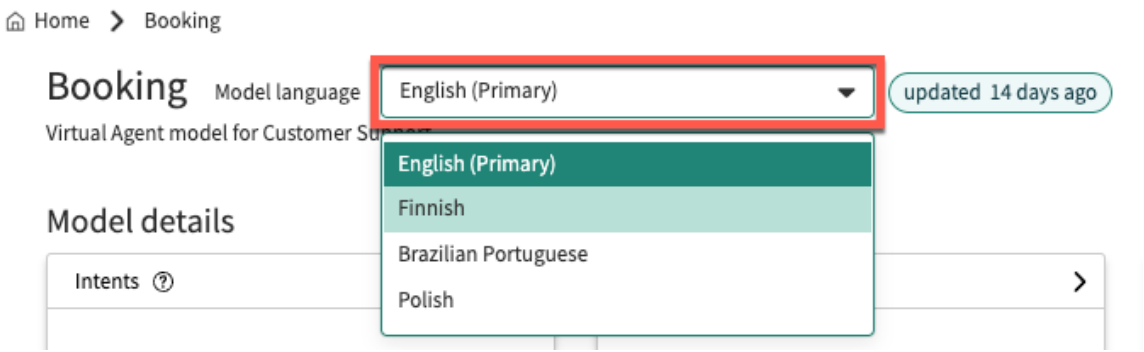
Sekundäre Modelle werden angezeigt, die überprüft werden müssen

Wenn jede Absicht in einem sekundären Modell deaktiviert ist, werden die Schaltflächen **Trainieren** und **Testen** im Modell deaktiviert. Aber auch wenn nur eine Absicht im Modell aktiviert ist, können Sie das Modell trainieren und testen. Stellen Sie sicher, dass in Ihren sekundären Modellen einige Absichten aktiviert sind, um sie zu übersetzen.

Hinweis:
Beim Trainieren und Testen können die Vorhersagepunktzahlen für ähnliche Äußerungen im primären und sekundären Modell unterschiedlich sein. Der Kontext wird aufgrund von inhärenten Strukturvariationen je nach Sprache unterschiedlich dargestellt.

Wenn Sie sich ein Modell ansehen, können Sie zwischen Sprachen in der Modellgruppe navigieren. Verwenden Sie auf einer Seite Modelldetails die Dropdown-Liste **Modellsprache**, um zu anderen Modellen zu navigieren.

Liste der Modellsprachen wird angezeigt



Gruppierte Modelle und Modellgruppen werden dupliziert

Mit der Rolle nlu_admin können Sie primäre Modelle, sekundäre Modelle und ganze Modellgruppen duplizieren. Sie können nur das primäre Modell oder eine Reihe von sekundären Modellen aus der Modellgruppe duplizieren.

Im Folgenden finden Sie eine Liste von Systemverhalten, die beim Duplizieren dieser Modelle auftreten können.

- Wenn Sie ein sekundäres Modell duplizieren, das sich in einer Modellgruppe befindet, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell außerhalb dieser Modellgruppe.
- Alle Absichten sind dupliziert. Die duplizierte Absicht behält den gleichen **Aktiviert-** Status wie die ursprüngliche Absicht bei.
- Wenn Sie ein primäres Modell duplizieren, können Sie einen Satz sekundärer Modelle oder alle sekundären Modelle duplizieren. Mit dieser Aktion wird eine Modellgruppe erstellt, die aus duplizierten Versionen besteht, wobei die jeweiligen Originalmodelle als Quellmodelle markiert sind.
- Wenn Sie eine Modellgruppe duplizieren, können Sie ein vorhandenes sekundäres Modell als primäres Modell für die duplizierte Gruppe auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein sekundäres Modell in einer vorhandenen Modellgruppe als neues primäres Modell auswählen, während Sie die Gruppe duplizieren, werden alle deaktivierten Entitäten für die duplizierte Version des sekundären Modells aktiviert. Das sekundäre Modell wird zum primären Modell in der neuen duplizierten Modellgruppe.
- Wenn Sie ein primäres Modell ohne sekundäres Modell duplizieren, wird die duplizierte Version zu einem separaten primären Modell.

Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie ein NLU-Modell.

Gruppierung der Modellsprache

Die Sprachgruppierung erleichtert die Verwaltung Ihrer mehrsprachigen Natural Language Understanding (NLU-)Modelle. Sie können vorhandene Sprachgruppen überprüfen und neue Sprachgruppen bestimmen.

Sprachgruppierung

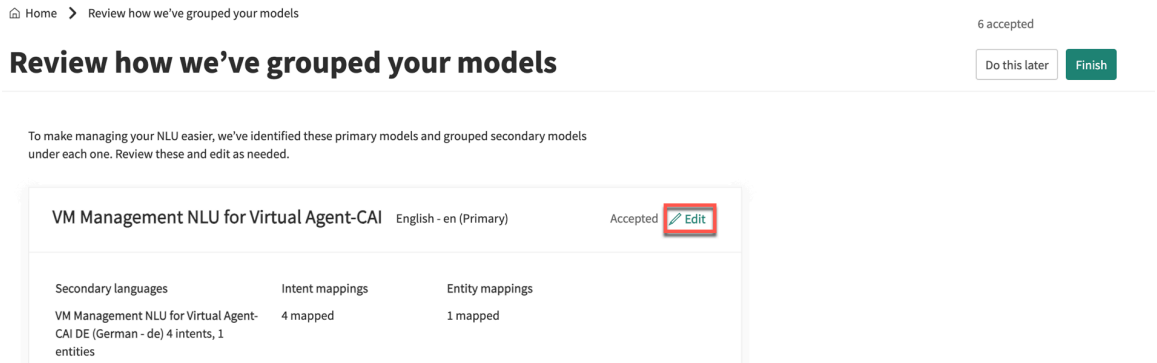
Die Sprachgruppierung organisiert Ihre NLU -Modelle in primäre und sekundäre Modelle und gibt die primäre Sprache und das primäre Modell für die Gruppe an.

Wenn Sie einem Modell eine neue Sprache hinzugefügt haben, wird automatisch eine Sprachgruppe erstellt. Sie können also bereits Sprachgruppen haben. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Übersetzen eines neuen Sprachmodells finden Sie unter Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell.

Um aktuelle Sprachgruppen anzuzeigen und mögliche neue Sprachgruppen zu überprüfen, navigieren Sie zu:

<instance_name.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration

Die Seite mit dem Titel **Überprüfen, wie wir Ihre Modelle gruppiert haben** öffnet sich.



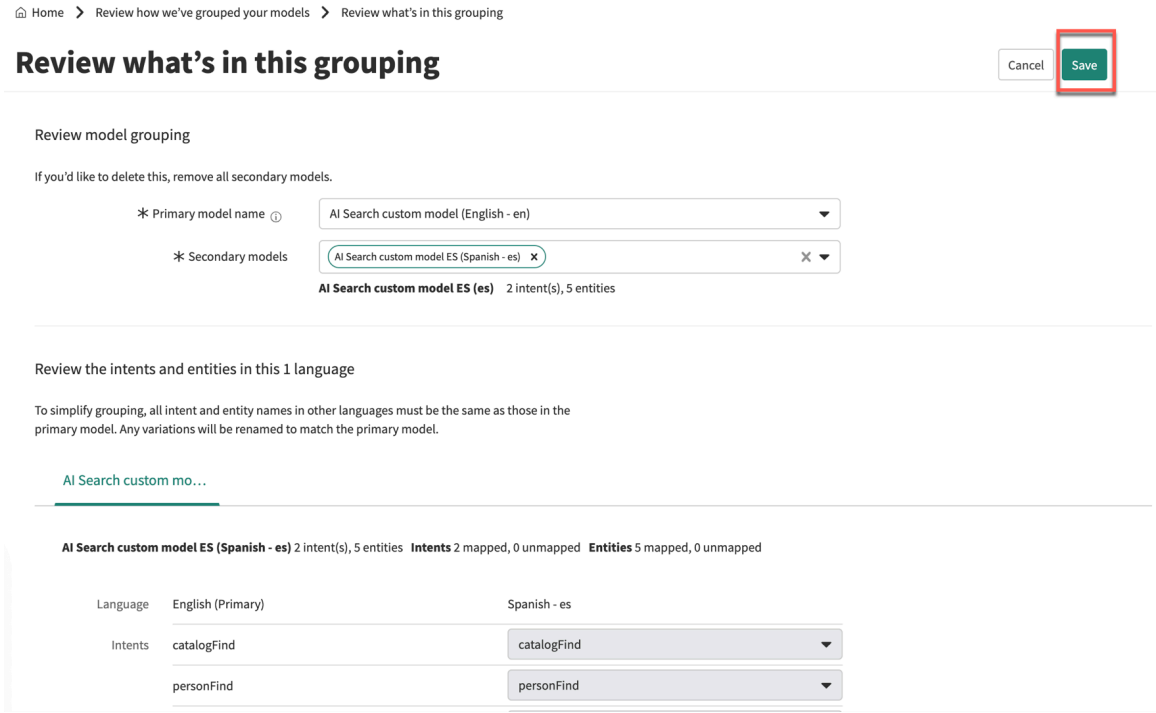
Ihre gruppierten Modelle werden überprüft

Auf dem **Bildschirm „Gruppierung Ihres Modells überprüfen“** können Sie mit der Rolle „nlu_admin“ zwei Aktionen ausführen.

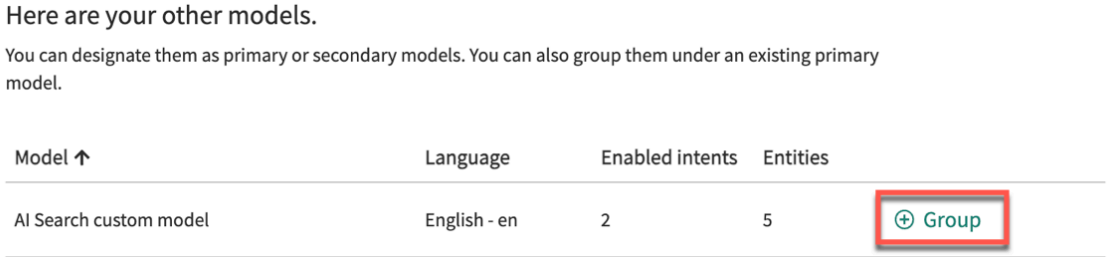
- Sie können die aktuellen Modellsprachengruppen im oberen Bereich überprüfen und bearbeiten. Für vorhandene Sprachgruppen werden alle Absichts- und Entitätszuordnungen aus Virtual Agent (VA) angezeigt. Um VA-Zuordnungen zu aktualisieren oder eine der sekundären Sprachen zur primären Sprache in der Gruppe zu machen, wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**. Die Seite mit dem Titel **Überprüfung, was in dieser Gruppierung enthalten** ist öffnet sich. Wenn Sie Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

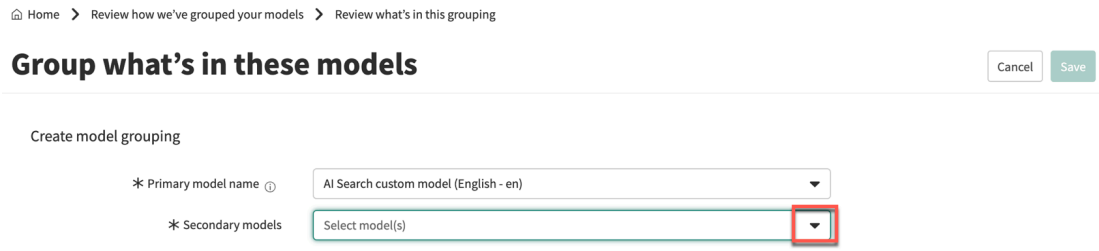
Änderungen abgeschlossen haben, wählen Sie die Schaltfläche **Speichern** aus.



- Sie können Modelle im Abschnitt **Hier sind Ihre anderen Modelle** des Bildschirms manuell gruppieren. Scrollen Sie bei Bedarf auf der Seite nach unten, um diesen Abschnitt anzuzeigen. Um eine Sprachgruppierung für ein Modell einzurichten, erweitern Sie die zugehörige Schaltfläche **Gruppe**.



Die Funktion **„Gruppe“** öffnet die Seite mit dem Titel **„Was ist in diesen Modellen enthalten**?“ Sie können die Liste der möglichen sekundären Modelle erweitern und dann die Schaltfläche **Speichern** wählen. Alle neuen Gruppen werden im oberen Abschnitt von **Überprüfung der Gruppierung Ihrer Modelle**angezeigt, nachdem die Seite aktualisiert wurde.



Hinweis:
Wie lange das System benötigt, um Ihre Modelle zu gruppieren, hängt von der Anzahl und Größe Ihrer Modelle ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie ein mehrsprachiges Modell

Fügen Sie einem vorhandenen Modell NLU eine Sprache hinzu, indem Sie sie übersetzen. Verwenden Sie eine von mehreren Übersetzungsoptionen, um ein sekundäres Modell in einer unterstützten Sprache hinzuzufügen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework .
- Erstellen Sie in Ihrem Zielanwendungsbereich ein primäres Sprachmodell, oder verwenden Sie ein vorhandenes primäres Modell.
- Mehrsprachigkeit ist für die Modelle Virtual Agent und KI-Suche verfügbar.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Hinweis:
Die Rolle „nlu_editor“ kann keine Modellübersetzung initiieren, da „nlu_editor“ nicht berechtigt ist, ein neues Modell zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Modell einen NLU -Editor zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Übersetzung eines Modells wird ein sekundäres Modell der gewählten Sprache im gleichen Anwendungsbereich wie das primäre Modell erstellt.

Das sekundäre Modell enthält den gleichen Inhalt wie das primäre. Die Absichten des sekundären Modells sind jedoch deaktiviert und müssen vor der Veröffentlichung des sekundären Modells überprüft werden.

Um ein primäres Modell zu übersetzen und ein sekundäres Modell zu erstellen, müssen Sie einen Übersetzungsmodus auswählen. Die Modi werden in der Anwenderoberfläche als einzelne Karten angezeigt, die Sie in Schritt 4 dieses Verfahrens verwenden. Aktivierte Karten werden von einem schlanken grünen Rahmen umgeben. Nur aktivierte Karten können als Übersetzungsmodus ausgewählt werden. In den Modi *„KI verwenden“* und *„Drittpartei verwenden“* wird die Übersetzung durch Klicken auf die Schaltfläche **Hinzufügen** auf einer aktivierten Karte gestartet.

Der Modus *Keine Übersetzung* ist standardmäßig aktiviert und für alle Sprachen verfügbar. Die Modi *„KI verwenden“* und *„Drittpartei verwenden“* sind jedoch nur aktiviert, wenn die Einstellungen für das Lokalisierungs-Framework (LF) für die sekundäre Sprache vorhanden sind.

Hinweis:
Bevor Sie ein neues Modell in einer sekundären Sprache hinzufügen, müssen Sie sicherstellen, dass die Lokalisierungs-Framework (LF)-Einstellungen für die sekundäre Sprache abgeschlossen sind.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
KI verwenden	Übersetzen Sie mit Anbietern von maschineller Intelligenz wie Google. Wenn Sie die Karte auswählen, wird ein übersetztes sekundäres Modell erstellt. Maschinelle Übersetzungen sind möglicherweise falsch oder zu wörtlich. Überprüfen Sie daher den übersetzten Inhalt auf Richtigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
	Zum Aktivieren des Modus *„KI verwenden“* muss das Lokalisierungs-Framework konfiguriert und aktiviert werden.
Drittanbieter verwenden	Fordern Sie die Übersetzung durch ein professionelles Übersetzungsteam an. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird eine LF-Aufgabe gemäß den LF-Sprachgruppeneinstellungen für die sekundäre Sprache erstellt. Wenn die Übersetzungen abgeschlossen sind, wird das übersetzte Modell erstellt und kann überprüft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework und Übersetzungsmodi.
Keine Übersetzung	Standard Übersetzen Sie Ihre primäre Sprache manuell in eine sekundäre Sprache. Wenn Sie diesen Modus auswählen, wird ein sekundäres Entwurfsmodell mit den Absichtsnamen erstellt, die denen des primären Modells entsprechen. Diese Absichten sind standardmäßig deaktiviert, und Sie müssen Ihre Äußerungen manuell eingeben. Namen von Absichten und Namen von Entitäten, die aus dem primären Modell importiert wurden, können nicht bearbeitet werden. Namen von Entitäten, die Sie direkt im sekundären Modell erstellen, können bearbeitet werden. Dieser Modus ist auch hilfreich, wenn Sie das primäre Modell zuerst entwerfen und speichern möchten und Ihre Äußerungen später übersetzen möchten.

Mehrsprachige Modelle werden in 17 Sprachen unterstützt.

Hinweis:
Einige dieser Sprachen unterstützen nur Absichten, keine Entitäten. Wenn die Sprache nur auf Absichten basiert, werden Ihre primären Modellentitäten nicht übersetzt oder kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

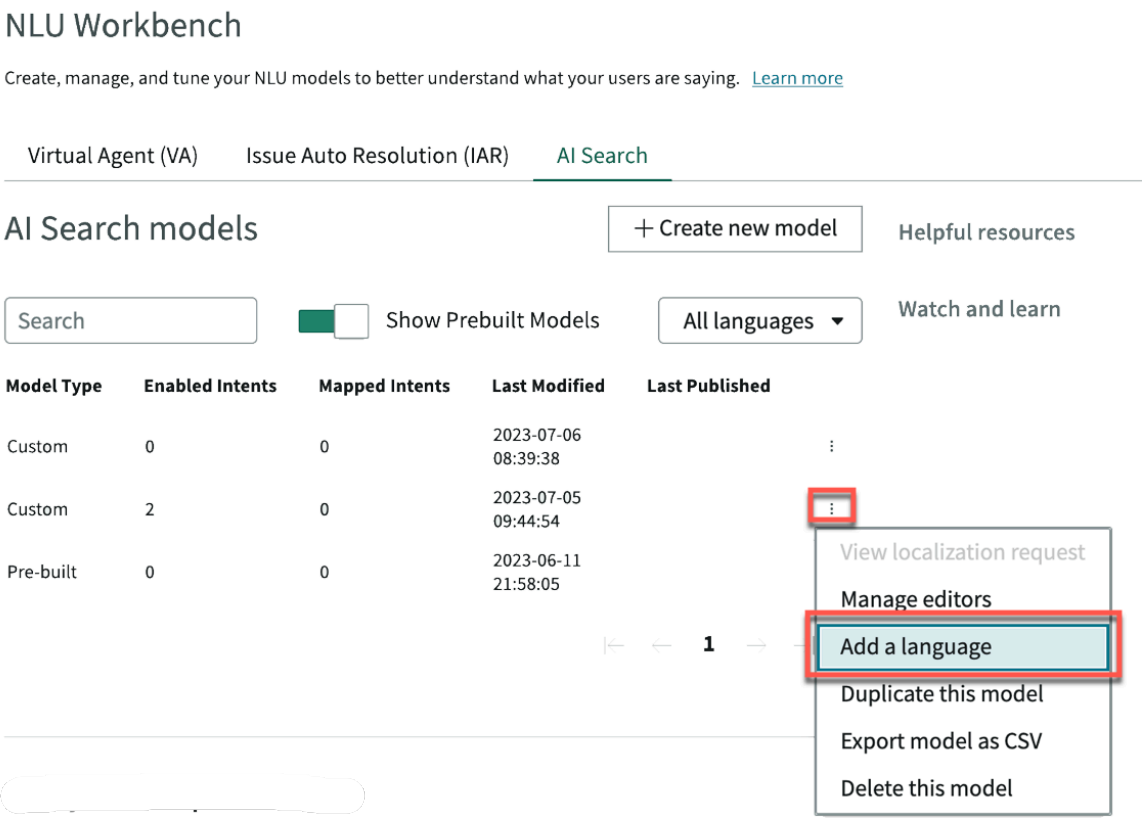
In diesem Beispielszenario verwendet Ihr primäres Modell die englische Sprache, und Sie fügen eine Version in Französisch hinzu, ohne Äußerungen zu übersetzen.

Prozedur

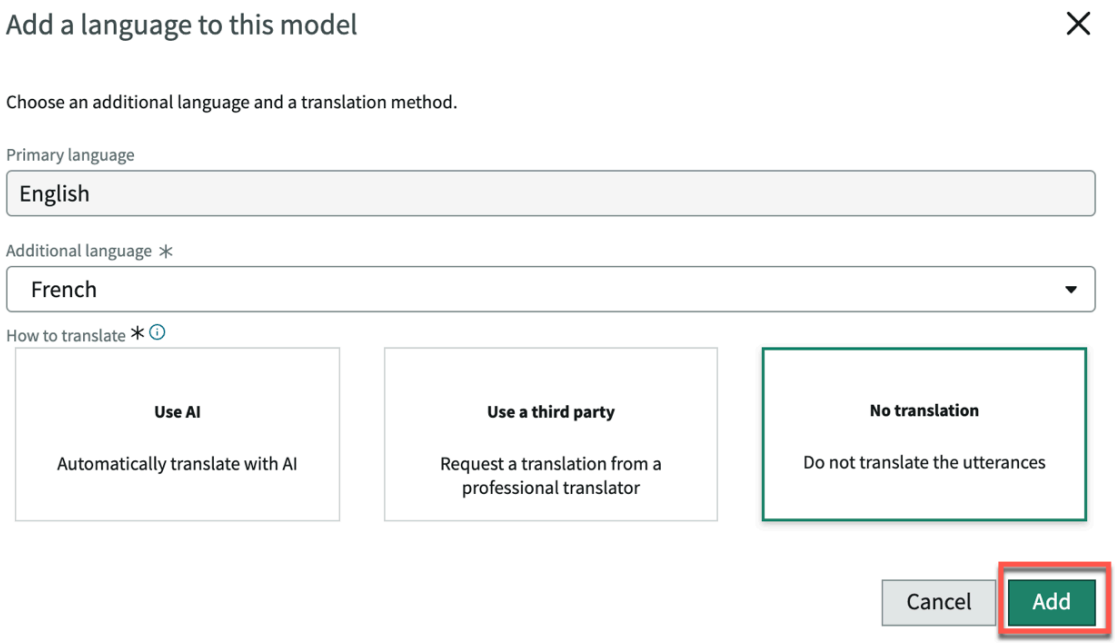
1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie gegebenenfalls die Registerkarte KI-Suche aus.
2. Identifizieren Sie ein primäres Modell, dem Sie eine sekundäre Sprache zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der Zeile des primären Modells das Menü „Weitere Optionen“ und dann **Sprache hinzufügen**.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie nach rechts scrollen, um das Menü mit weiteren Optionen zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Fenster **Diesem Modell eine Sprache hinzufügen** die gewünschte Sprache für das sekundäre Modell und die Übersetzungsmethode aus.



5. Wählen Sie die Schaltfläche **Hinzufügen** aus.
Das sekundäre Modell wird erstellt, und die Phase **Modell erstellen und trainieren** des sekundären Modells wird geladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie das Modell ohne Übersetzung aktivieren, müssen Sie Trainingsäußerungen für jede Absicht manuell eingeben. Wenn Sie Software oder einen Drittanbieterübersetzer verwenden, müssen Sie die Übersetzungen überprüfen, bevor Sie die Arbeit am Modell fortsetzen können.

Die Eingabe von Schulungsäußerungen und die Überprüfung sekundärer Modelle können an Benutzer mit der Rolle nlu_editor delegiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Modell einen NLU -Editor zu und Lösen Sie Absichtsprobleme.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine sekundäre Modellabsicht

Aktivieren und deaktivieren Sie Absichten in Ihren Natural Language Understanding (NLU-)Modellen, um sie zu aktivieren oder zu deaktivieren. Absichten deaktivieren, während Editoren oder Administratoren Inhalte und Übersetzungen bearbeiten, überprüfen oder aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: nlu_admin oder nlu_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

NLU -Administratoren und NLU -Editoren können Absichten in sekundären Modellen aktivieren oder deaktivieren. Wenn eine Absicht deaktiviert ist, wird sie vom Modell nicht verwendet, um Vorhersagen zu treffen. Sie kann jedoch auch nicht von einer ServiceNow -Anwendung, die das -Modell verwendet, wie z. B. Virtual Agent oder Suche, aufgerufen werden.

Der Status einer Absicht wird in der Spalte **Aktiviert** dargestellt.

Absichtsliste

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

Das Aktivieren von von Absichten funktioniert auf folgende Weise:

- In primären Modellen erstellte Absichten sind standardmäßig aktiv.
- Absichten aus primären Modellen werden in ihren sekundären Modellen (ausstehender Import) automatisch erstellt, sind jedoch nicht aktiviert.
- Durch das Deaktivieren einer Absicht im primären Modell wird die entsprechende Absicht in allen sekundären Modellen deaktiviert.
- Wenn eine Absicht im primären Modell deaktiviert ist, kann die Absicht in einem sekundären Modell nicht erneut aktiviert werden.
- Durch das Aktivieren einer deaktivierten Absicht im primären Modell werden die entsprechenden Absichten in den sekundären Modellen nicht aktiviert.
- Das Deaktivieren von Absichten in sekundären Modellen hat keine Auswirkungen auf das primäre Modell oder andere sekundäre Modelle.
- Sekundäre Modellabsichten, die mit *Benötigt Überprüfung* markiert sind, sind standardmäßig deaktiviert.
- Wenn Sie eine primäre Modellabsicht deaktivieren, die einem Virtual Agent (VA)-Thema zugeordnet ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
- Wenn Sie eine sekundäre Modellabsicht deaktivieren, die einem VA-Thema zugeordnet ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

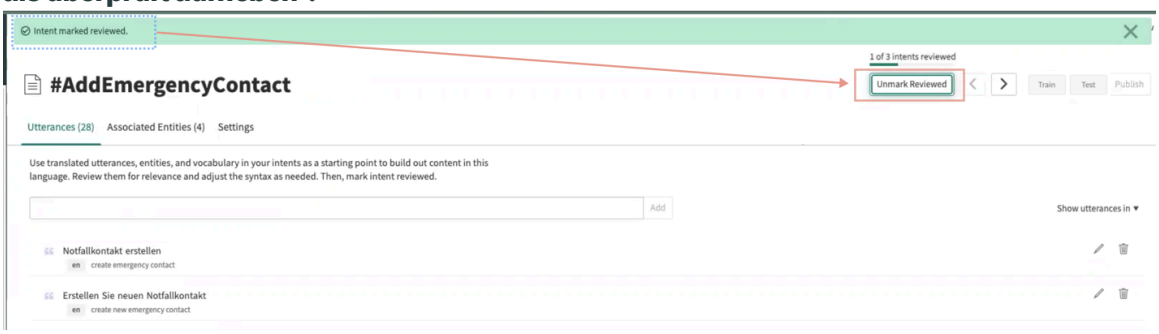
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- NLU-Administratoren können Absichten in jedem Modell aktivieren und deaktivieren.
- NLU-Editoren können Absichten nur für Modelle aktivieren und deaktivieren, denen sie zugewiesen sind.

Durch das Deaktivieren von Absichten haben Editoren Zeit, die Absichtsübersetzungen zu überprüfen und bei Bedarf zu aktualisieren. Wenn Sie mit dem Inhalt zufrieden sind, aktivieren Sie die Absicht, um sie für andere NLU -Modelle und ServiceNow -Anwendungen zugänglich zu machen.

In diesem Überprüfungsbeispiel haben Sie eine Liste deaktivierter Absichten im Status *Benötigt Überprüfung*. Das Ziel dieser Aufgabe besteht darin, den übersetzten Inhalt für ein sekundäres Modell zu überprüfen. Wenn Sie die Überprüfung abgeschlossen haben oder wenn der Inhalt so wie er ist in Ordnung ist, klicken Sie auf *Als überprüft markieren*. Dadurch wird die Absicht in den Status *Überprüft* versetzt. Sie können den Status *Als überprüft markieren* für eine Absicht auch rückgängig machen, indem Sie auf die Schaltfläche **Markierung als überprüft** aufheben klicken, jedoch nur, wenn Sie im Bildschirm „Absicht“ bleiben. Wenn Sie den Bildschirm vorzeitig verlassen, wird die Schaltfläche **Markierung als überprüft** aufheben ausgeblendet, und Sie können sie nicht mehr abrufen.

Wechseln Sie für eine Absicht zwischen den Status „Überprüft“ und „Markierung als überprüft aufheben“.

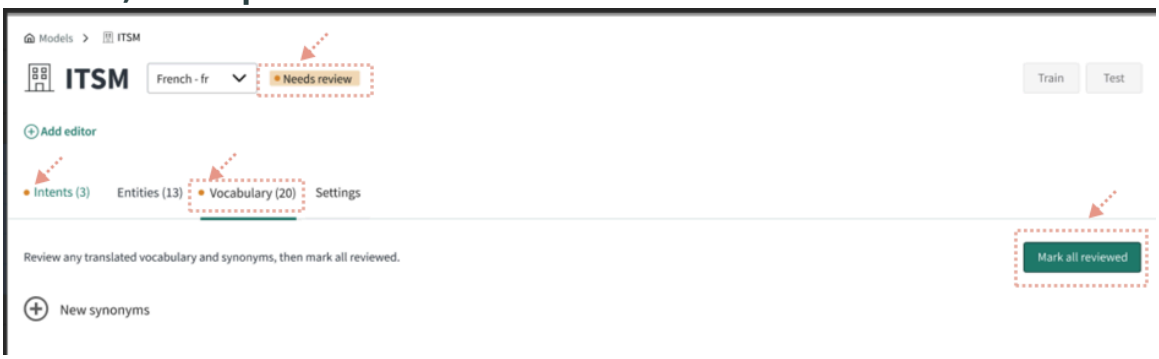


Die Redaktionelle Überprüfung enthält auch den Abschnitt „Vokabular“ auf dem Bildschirm „Modell“, in dem Vokabular, das vom primären in das sekundäre Modell übersetzt wurde, mit einem orangefarbenen Punkt und dem Status *Benötigt Überprüfung* markiert ist. Sie können die Vokabularelemente bearbeiten oder löschen, auch wenn sie überprüft werden. Nachdem Sie das Vokabular überprüft und die Übersetzungen bei Bedarf aktualisiert haben, können Sie alle Übersetzungen gleichzeitig markieren, indem Sie auf die Schaltfläche *Alle als überprüft* markieren klicken. Mit dieser Aktion wird der orangefarbene Punkt im Abschnitt „Vokabular“ des Bildschirms „Modell“ ausgeblendet.

Hinweis:
Die Schaltflächen **Trainieren** und **Testen** auf dem Bildschirm „Modell“ sind deaktiviert, bis das Vokabular überprüft wird, und die Absichten im Status *Benötigt Überprüfung* werden entweder überprüft oder deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente, die überprüft werden müssen



In diesem Beispielszenario haben Sie den Übersetzungsmodus *Software verwenden* angewendet, um ein sekundäres Modell ins Japanische zu übersetzen. Da die Übersetzung noch nicht überprüft wurde, markiert das System die Absichten und das Modell mit dem Status *Benötigt Überprüfung*. Wenn sich ein Modell im Status *„Benötigt Überprüfung“* befindet, kann es nicht trainiert, getestet oder veröffentlicht werden. Wenn der Status *Benötigt Überprüfung* beendet wird, können Sie das Modell trainieren und testen.

Hinweis:
Ein NLU -Editor kann kein Modell erstellen oder veröffentlichen. Nur der -Administrator NLU verfügt über die entsprechende Berechtigung.

In diesem Beispielverfahren überprüfen Sie die Absichten in einem Modell einzeln.

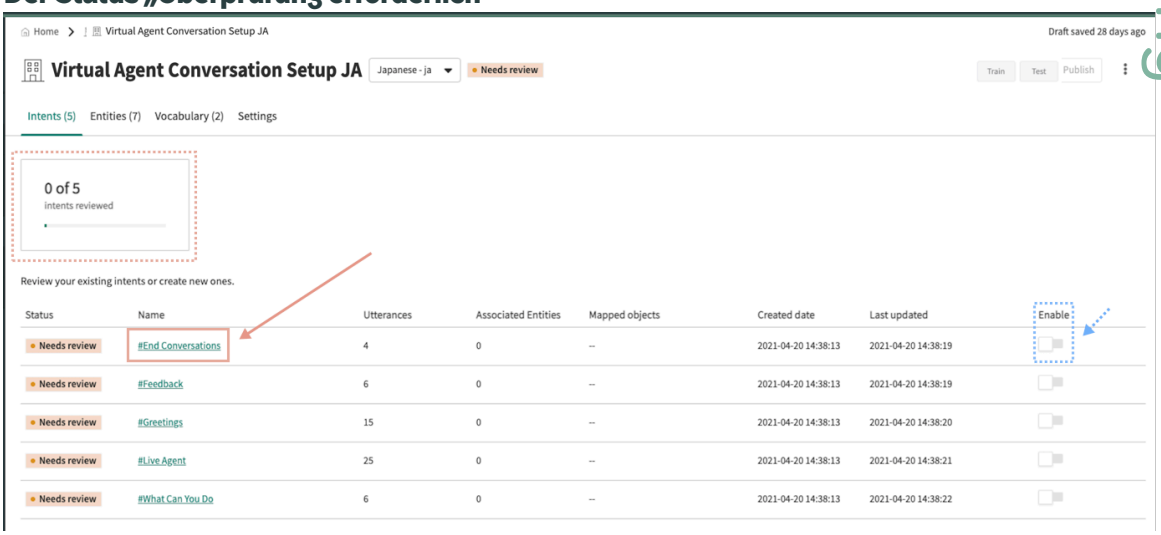
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
2. Suchen Sie eines Ihrer sekundären Modelle, das bereits übersetzt wurde.

   In diesem Beispielszenario finden Sie das *JA-Modell für die Konversationseinrichtung von Virtual Agent* (siehe Abbildung unten).

   Im Abschnitt „Absichten“ des Modells gibt es eine Liste von fünf Absichten, die mit dem Status *Benötigt Überprüfung* markiert sind. Über der Liste der Absichten befindet sich auch ein Feld, in dem die laufende Anzahl der Absichten angezeigt wird, die überprüft werden müssen.

Der Status „Überprüfung erforderlich“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den Namen einer Absicht, um auf den Inhalt der Absicht zuzugreifen.
   In diesem Szenario klicken Sie auf den Namen der Absicht **#End Conversations**.
4. Überprüfen Sie die sekundären Sprachübersetzungen der Modelläußerungen, -entitäten und des Vokabulars, und aktualisieren Sie dann den Inhalt nach Bedarf.
   Wenn Sie die Überprüfung der Absicht abgeschlossen haben, wird die *Schaltfläche Als überprüft* markieren angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Als überprüft markieren**.
   Ergebnis: Das System aktualisiert die Absicht **#End Conversations** vom Status *Als überprüft markieren* in den Status *Überprüft*. Darüber hinaus ändert das Feld mit den überprüften Absichten seine laufende Anzahl von *0 von 5* in *1 von 5*.
6. Wenn Sie mit der Überprüfung Ihrer Absicht zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**, damit die Absicht verfügbar ist und von jeder Anwendung wie Virtual Agent (VA) oder Suche aufgerufen werden kann.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 6 für die vier verbleibenden Absichten in der Liste. Wenn jede Absichtsüberprüfung abgeschlossen wird und mit dem Status *„Überprüft“* markiert wird, erhöht sich die laufende Anzahl im Feld „Absichten überprüft“ in Richtung *5 von 5*.

Weisen Sie einem Modell einen NLU -Editor zu

Weisen Sie einen Editor zu, der die Übersetzungen Ihres Natural Language Understanding (NLU)-Modells überprüft und den Modellinhalt bearbeitet. Delegieren Sie die Wartung, das Testen und die Optimierung von Modellinhalten an einen Editor.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie ein Modell, oder verwenden Sie ein vorhandenes. Erstellen Sie für die Übersetzungsprüfung sowohl primäre als auch sekundäre (übersetzte) Modelle. Weitere Informationen zu mehrsprachigen Modellgruppen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle.
- Weisen Sie Anwendern die Rolle nlu_editor zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Erforderliche Rolle: nlu_admin. nlu_editor kann Modellen keinen anderen Editor zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der nlu_admin kann die Arbeit mit Modellinhalten an einen nlu_editor delegieren. Weisen Sie Sprachspezialisten als Editoren zu, um die Konsistenz zwischen primären und sekundären (übersetzten) Modellen zu überprüfen, oder lokalisieren Sie die Übersetzung durch Bearbeiten von Absichten und Äußerungen. Delegieren Sie die Wartung des Inhalts eines vorhandenen Modells, ohne den veröffentlichten Status des Modells zu beeinträchtigen.

Wenn nlu_editor einem Modell zugewiesen ist, kann es:

- Trainieren und testen Sie das Modell.
- Exportieren Sie ein NLU-Modell als CSV.
- Wenn sich ein Modell oder eine Absicht im Status **Benötigt Überprüfung** befindet, kann der Editor es/sie als **Überprüft**markieren.
- Ändern Sie den Konfidenzschwellenwert des Modells.
- Bearbeiten Sie den Modellnamen und die Beschreibung unter **Einstellungen**.
- Überprüfen, bearbeiten und genehmigen Sie übersetzte Äußerungen.

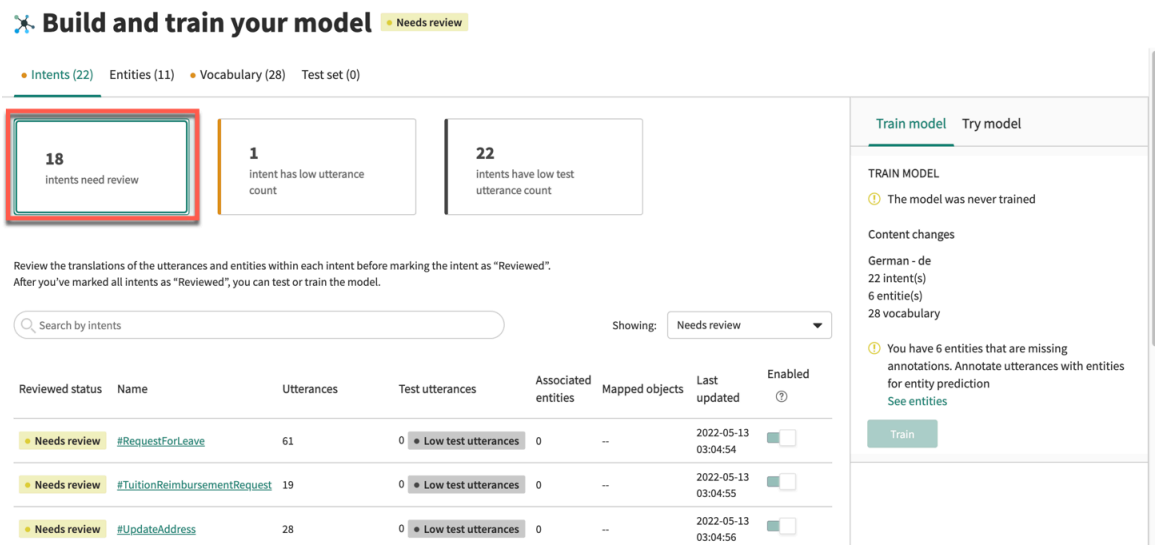
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Trainingsäußerungen hinzufügen, bearbeiten und löschen.
- Versehen Sie Schulungsäußerungen mit Anmerkungen (fügen Sie Verweise auf NLU-Vokabular und NLU-Entitätenhinzu).
- Entitätseigenschaften aktualisieren (mit Ausnahme des Entitätsnamens in einem sekundären Modell).
- Fügen Sie das Vokabular des Modells hinzu, bearbeiten oder löschen Sie es.
- Zeigen Sie das Modul **Vokabularquellen an** (schreibgeschützt).
- NLU-Absichten in primären und sekundären Modellen hinzufügen, aktivieren und deaktivieren.
- widersprüchliche Absichten lösen greifen auch auf das Modul Konfliktanalyse für mehrfache Modelle zu.
- Zeigen Sie das Modul Erkennung von Irrelevanz in NLU an.
- Eine Testäußerung in einem Testsatz hinzufügen, bearbeiten oder löschen; greifen auch auf das Modul Batch-Tests für mehrfache Modelle zu.

Hinweis:
Sofern nicht anders angegeben, muss der Editor einem Modell zugewiesen sein und sich im Anwendungsbereich des Modells befinden, um diese Aktionen auszuführen.

nlu_editor kann Folgendes nicht:

- Ein Modell erstellen, hinzufügen, veröffentlichen oder löschen.
- Duplizieren Sie ein Modell.
- Ein Modell übersetzen (ein übersetztes sekundäres Modell initiieren).
- Importieren Sie primäre Modellinhalte in ein sekundäres (übersetztes) Modell.
- Vokabularquellen synchronisieren oder bearbeiten.
- Zeigen Sie die Leistung des Modells an.
- Geben Sie Feedback in NLU Experten-Feedbackschleifeab.
- Verwalten Sie andere Editoren, z. B. das Zuweisen eines Editors zu einem Modell oder das Entfernen eines Editors aus einem Modell.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuerst weist ein Administrator einem Benutzer die Rolle nlu_editor zu. Als Nächstes weist der NLU-Administrator den Editor einem Modell zu.

Wenn Sie einem Modell einen Editor zuweisen, müssen Sie dies auf einzelner Modellebene tun. Sie können keinen Editor auf Modellgruppenebene zuweisen.

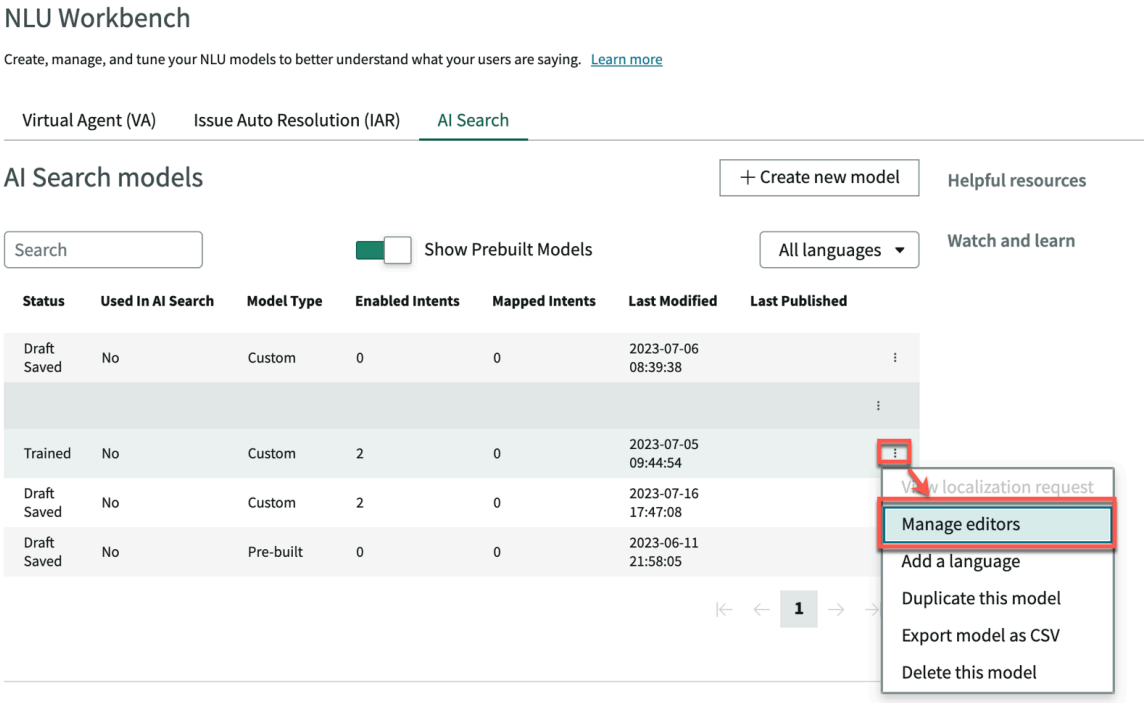
Die folgenden Modelle können keinem Editor zugewiesen werden:

- Vorgefertigte Modelle
- Modelle, für die eine Übersetzung ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren fügen Sie einem sekundären Modell, das überprüft werden muss, einen NLU -Editor hinzu.

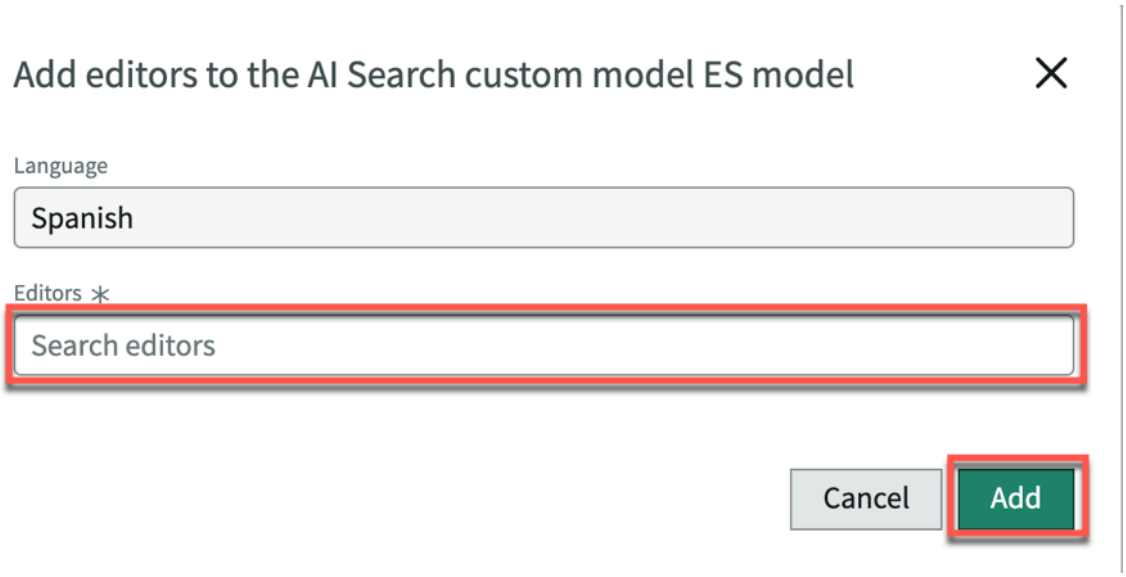
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Suchen Sie den Namen Ihres Modells NLU, und scrollen Sie zum rechten Ende der Zeile.
   Wenn sich Ihr Modell in einer mehrsprachigen Gruppe befindet, erweitern Sie die Gruppe, um das einzelne Modell zu finden. Editoren können keinen Gruppen zugewiesen werden.
3. Wählen Sie das Menü **Weitere Optionen** des Modells und dann **Editors verwalten** in der Liste aus.

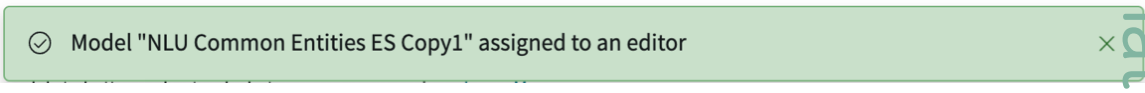


4. Verwenden Sie im Fenster **Editoren hinzufügen** die Dropdown-Liste und die Suchleiste, um die Namen der Editoren hinzuzufügen, die Sie dem Modell zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Der Editor ist dem Modell zugewiesen. Am oberen Bildschirmrand wird ein Bestätigungsbanner angezeigt. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um weitere Editoren hinzuzufügen oder zu entfernen.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie dem Modell bei Bedarf weitere Editoren zu. Sie können einem Modell bis zu vier Editoren gleichzeitig zuweisen. Um weitere Editoren hinzuzufügen oder zu entfernen, wiederholen Sie das obige Verfahren.

Stellen Sie als NLU -Administrator sicher, dass Ihre Editoren über das verfügen, was sie benötigen, um -Modelle ordnungsgemäß zu überprüfen und zu bearbeiten.

Importieren Sie primäre Modellinhalte in ein sekundäres Modell

Wenn Inhalte in Ihrem primären Modell NLU aktualisiert werden, können Sie die Aktualisierungen direkt in sekundäre Modelle importieren.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework“ (com.glide.localization_framework.installer). Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework .
- Erstellen oder verwenden Sie für die Modelle Virtual Agent oder KI-Suche ein primäres Modell mit mindestens einem sekundären Modell, oder verwenden Sie ein vorhandenes.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Inhalte nach der ersten Übersetzung aus einem primären Modell in ein sekundäres Modell importieren. Wenn Sie das primäre Modell ändern, können diese Änderungen in Ihre sekundären Modelle importiert werden, ohne dass Sie das gesamte primäre Modell noch einmal übersetzen müssen.

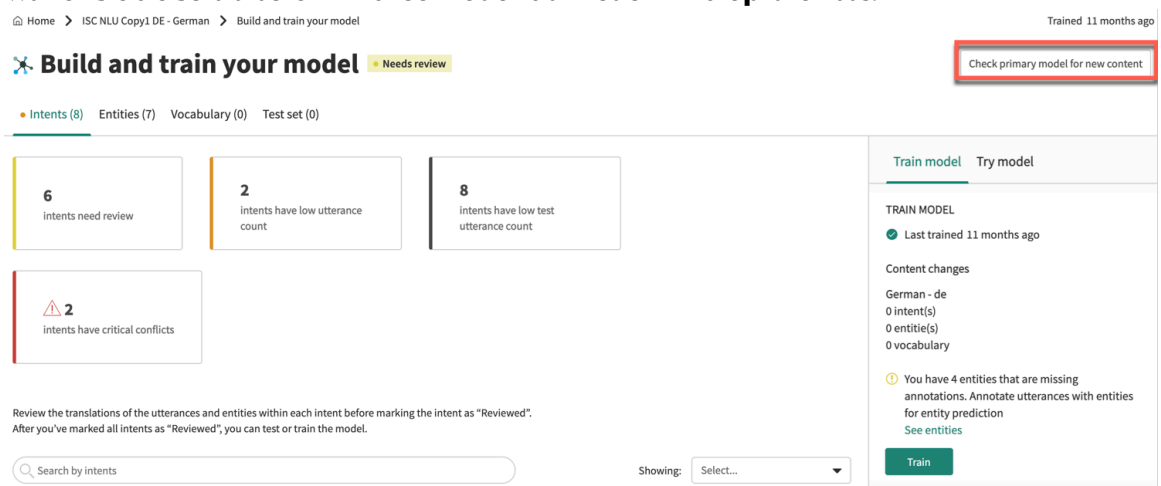
Sie können primäre Modellinhalte jeweils nur in ein sekundäres Modell importieren.

Automatische Übersetzung

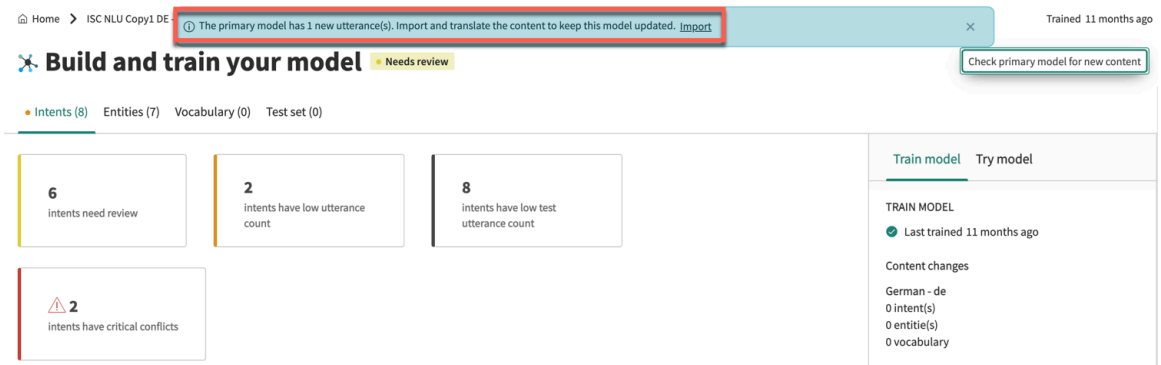
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
   Die Registerkarte Virtual Agent wird standardmäßig geöffnet. Wählen Sie die entsprechende Registerkarte für Ihr Modell aus.
2. Greifen Sie auf ein sekundäres Modell zu, das unter dem primären Modell übersetzt wurde. Wählen Sie unter **Modell erstellen und trainieren die**Option **Phase anzeigen**aus.
   Standardmäßig gelangen Sie zur Registerkarte **„Absichten“**.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Primäres Modell auf neuen Inhalt prüfen** aus.



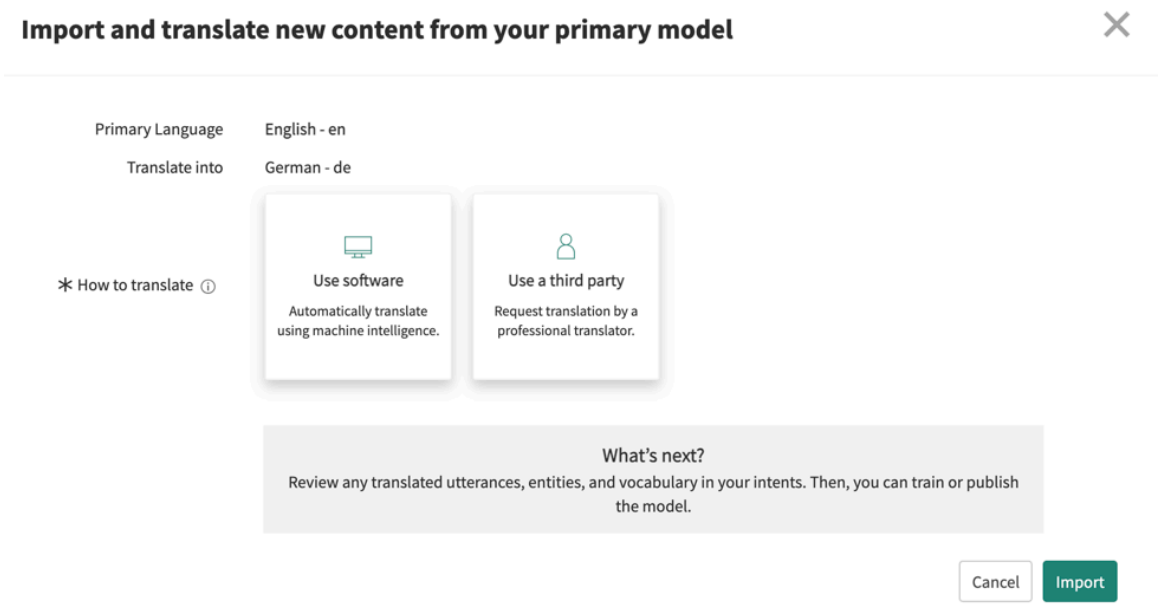
Das Banner *Inhalt importieren und übersetzen, um dieses Modell auf dem neuesten Stand zu halten* wird zusammen mit einer Zusammenfassung der Aktualisierungen im primären Modell angezeigt.



Hinweis:
Standardmäßig sind neu importierte Absichten in sekundären Modellen deaktiviert. Aktivieren Sie alle importierten Absichten manuell.

4. Wählen Sie im Banner **Importieren**aus.
5. Wählen Sie im Fenster **Importieren und übersetzen Sie neue Inhalte aus Ihrem primären Modell** eine Übersetzungsmethode aus, und wählen Sie **Importieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

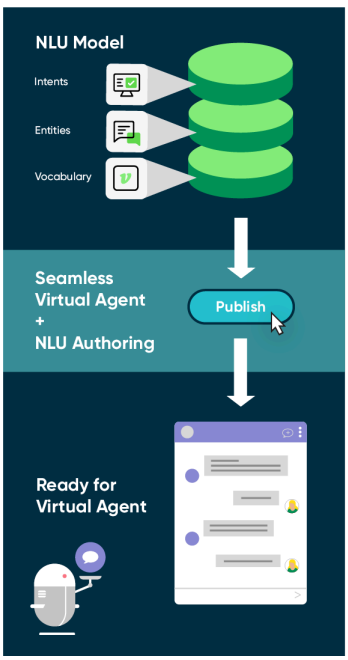


Die Übersetzung des neuen Inhalts beginnt. Nach Abschluss muss der übersetzte Inhalt überprüft werden.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie sicher, dass jedes Ihrer sekundären Modelle die neuen Inhalte vom primären Modell erhält. Überprüfen Sie alle neuen, übersetzten Inhalte, bevor Sie die sekundären Modelle veröffentlichen.

Integration von Virtual Agent und NLU-Workbench

Virtual Agent -Administratoren können über die Anwenderoberfläche NLU von auf ihre Virtual Agent-Designer -Modelle zugreifen und sie aktualisieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Now Assist in Virtual Agenthaben, können Sie Ihre vorhandenen NLU -Themen weiterhin verwenden und sie mithilfe der Themenmigrationsfunktion in Virtual Agent-Designerin neue LLM-Themen migrieren. Weitere Informationen zur Themenmigration finden Sie unter Migrate NLU topics to LLM topics .

Aufgaben, Rollen und Details der Integrationseinrichtung

Wenn Virtual Agent -Administratoren ihre Konversationsthemen erstellen und konfigurieren, müssen sie zuerst ihr Modell NLU und die zugehörigen Absichten in NLU-Workbencherstellen. Diese Aktion erfordert die Verwendung von NLU-Workbench und der Rolle admin oder nlu_admin.

Außerdem muss er/sie die folgenden Aufgaben in Virtual Agent **den allgemeinen Einstellungen**ausführen.

- Aktivieren Sie die NLU.
- Wählen Sie den Service Provider NLU aus.
- Wenn Sie sprachspezifische Modelle NLU verwenden, aktivieren Sie die Sprachen für diese Modelle.

Virtual Agent -Administratoren müssen ihr Modell NLU auch auf ein Konversationsthema anwenden, indem sie die folgenden Aufgaben in Virtual Agent-Designerausführen:

- Wählen Sie in **Themeneigenschaften**das Modell NLU, die Absicht NLU und das Verhalten beim Themenwechsel aus.
- Legen Sie für Eingabesteuerelemente, die im Themen-Flow verwendet werden, die NLU -Eigenschaften für die Entitätsextraktion fest.

Optional können -Administratoren Dialoghandlungen aktivieren, damit Virtual Agent flexibel reagieren kann, wenn Anwender während einer Konversation eine Änderung vornehmen. Derzeit verfügbare Antworttypen sind „Ändern“, „Bestätigen“ und „Negieren“, basierend auf den letzten 5 Austauschvorgängen in der Konversation. Dialoghandlungen können in den Themeneigenschaften nur für Englisch konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Dialog Acts for Virtual Agent .

Nachdem das Modell NLU vollständig und einem Konversationsthema Virtual Agent zugeordnet ist, können Administratoren mit der Rolle virtual_agent_admin oder admin in der Anwenderoberfläche Virtual Agent-Designer Folgendes ausführen.

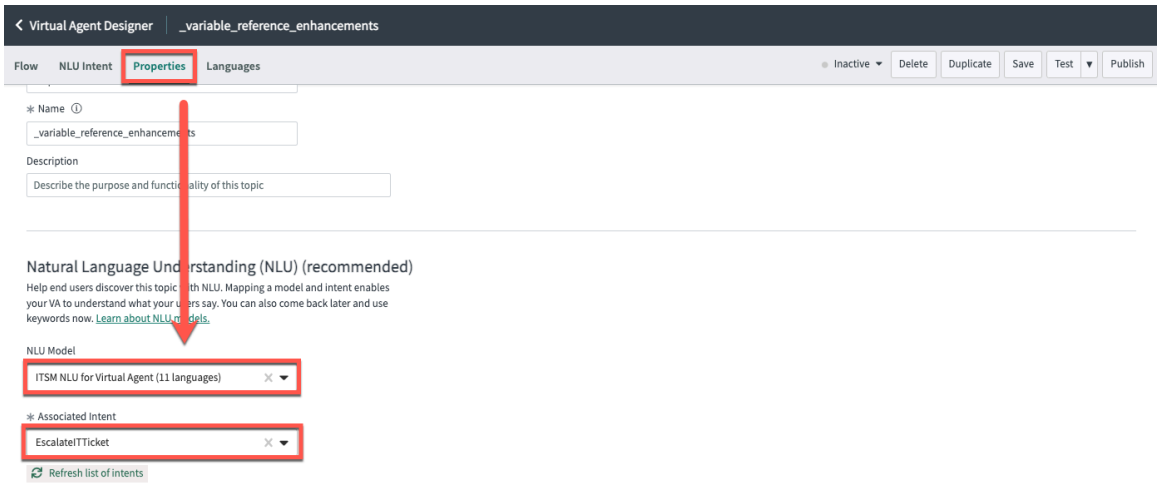
- Aktualisieren Sie NLU Absichtsäußerungen.
- Trainieren, testen und veröffentlichen Sie das Modell NLU.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Discovery von Themen für Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent .

Veröffentlichen von Themen aus Virtual Agent

Wenn Ihr Modell in NLU-Workbenchveröffentlicht wird, kann es in Virtual Agent-Designerverwendet werden. Klicken Sie beim Bearbeiten eines Themas auf die Registerkarte **Eigenschaften**, um ein Modell und eine Absicht auszuwählen, die diesem Thema zugeordnet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie **auf Veröffentlichen**klicken, werden das Modell und die Absicht diesem Thema zugeordnet und nahtlos veröffentlicht.

Das Veröffentlichen eines Themas mit einer zugeordneten Absicht schlägt aus den folgenden Gründen fehl:

- Modell ist nicht trainiert oder wird trainiert.
- Das zuletzt trainierte Modell wurde bereits mit einem VA-Thema veröffentlicht.
- Die Absicht ist im Modell nicht aktiviert.

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen

NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen erweitern die Funktionalität von NLU-Workbench, um Sie bei der Verwaltung und Verbesserung Ihrer Modelle zu unterstützen.

Zusammenfassungsnutzung

Die Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen enthält die folgenden Funktionen:

- Batch-Tests für mehrfache Modelle: Testen Sie große Gruppen von Äußerungen anhand Ihrer NLU-Modelle, um zu sehen, wie das Modell Absichten vorhersagt.
- Konfliktanalyse für mehrfache Modelle: Identifizieren Sie widersprüchliche Absichten innerhalb oder zwischen Modellen, um die Leistung des Modells zu verbessern.
- NLU Leistung des Modells: Verwenden Sie die Modellleistung NLU, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in Virtual Agent basierend auf der Bestätigung durch den Endanwender vorhergesagt haben.
- NLU Experten-Feedbackschleife für VA: Feedback zu Virtual Agent Chatprotokolläußerungen geben, damit das System kontinuierlich lernt und Benutzereingaben besser vorhersagen können
- Erkennung von Irrelevanz in NLU: Trainieren Sie Ihre Virtual Agent -Modelle so, dass nicht relevante Äußerungen ignoriert werden.
- Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU (Experten-Feedbackschleife für IAR): Geben Sie Feedback zu Ihrem ITSM-Modell Automatische Problemlösung, um seine Vorhersagen zu verbessern.

Nachdem die Anwendung installiert und aktiviert wurde, werden unter „Modellleistung“, „Experten-Feedbackschleife für VA“ und „Experten-Feedbackschleife für IAR “ angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle > **NLU-Workbench**. Batch-Tests für mehrfache Modelle und Konfliktanalyse für mehrfache Modelle sind unter zu finden **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**.

Installation

NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen sind über ServiceNow Storeverfügbar. Anweisungen zum Kauf und Herunterladen von finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen.

Hinweis:
Die verfügbare Anwendung Intent Discovery ServiceNow Store wird separat von NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen installiert.

Zugehörige Funktionen

NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen“ (com.snc.nlu.workbench.advanced) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie NLU-Workbench - Erweiterte Funktioneninstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Aktiviert verschiedene Fähigkeiten von Predictive Intelligence und maschinellem Lernen für das Trainieren von Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence.

  NLU-Workbench Core (com.glide.nlu)

  Fügt NLU-Modellfunktionen hinzu. Siehe Aktivieren Sie die NLU-Workbench

  NLU-Workbench (com.snc.nlu_studio)

  NLU-Modelle erstellen und trainieren. Siehe Aktivieren Sie die NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

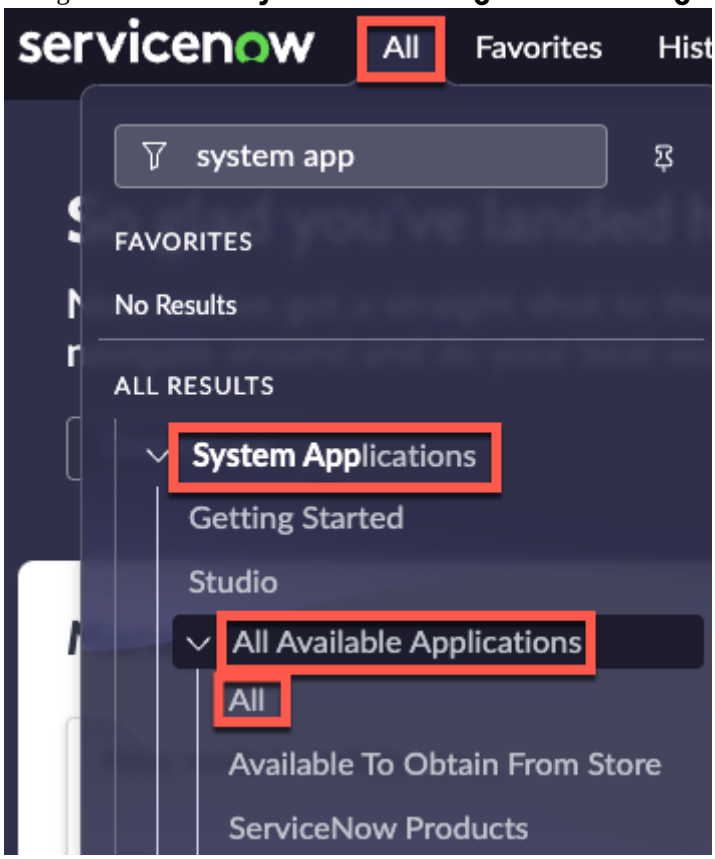
Tabellen werden mit NLU-Workbench - Erweiterte Funktioneninstalliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit „NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen“ installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen (com.snc.nlu.workbench.advanced).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Die folgende verfügbare ServiceNow Store Anwendung wird separat von NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen installiert:

Intent Discovery

Erkennen Sie Anwenderabsichten aus Anforderungen, Incidents oder Fällen, um die Abwendung mit Virtual Agent und NLUzu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit „NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „com.snc.nlu.workbench.advanced“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
NLU-Leistung – ignorierte Cluster nlu_performance_ignored_cluster	Enthält Informationen zum ignorierten Cluster. Wird ausgefüllt, wenn der Anwender auf **„Ignorieren“**klickt.
NLU-Batch-Testergebnis nlu_batch_test_result	Enthält die analysierten Ergebnisse eines Batch-Tests einschließlich jeder Äußerung und vorhergesagten Absicht.
NLU-Konfliktausführung [nlu_conflict_execution]	Speichert die Informationen, die sich auf die Ausführung einer Konfliktanalyse für eine bestimmte Definition beziehen.
Definition des NLU Batch Test-Laufs nlu_batch_test_run_definition	Enthält Basisinformationen zur Ausführung des Batch-Tests.
Ausführung des NLU Batch Test-Laufs nlu_batch_test_run_execution	Enthält Informationen, die sich auf jede Ausführung des Batch-Tests beziehen.
NLU-Konfliktergebnis nlu_conflict_result	Speichert die vollständigen Ergebnisse einer Konfliktanalyseausführung.
NLU Batch Test-Äußerung [nlu_batch_test_interance]	Enthält die für einen Testsatz verwendeten Äußerungen. Wird vom Importsatz ausgefüllt.
NLU Batch-Testsatz nlu_batch_test_set	Enthält die Informationen für den Batch-Test. Vom Äußerungsdatensatz und der Ausführungsdefinition referenziert.
NLU-Leistung – Ablaufverfolgung für Äußerung nlu_performance_interance_trace	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die einer Absicht hinzugefügt wurden.
NLU-Konfliktdefinition [nlu_conflict_definition]	Enthält die Details des für den Konflikt verwendeten NLU-Modells oder Modellpaares.
NLU-Modellanalysedefinition nlu_analysedefinition	Unterstützt Optimierung des Modells IAR in NLU-Workbench.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
NLU-Modellanalyseausführung nlu_analyse_ausführung	Speichert Datensätze für jede Instanz der IAR -Modelloptimierung in NLU-Workbench.
Anwenderfeedback für ML-Bezeichnung ml_label_user_feedback]	Speichert Äußerungen, die *als Benötigt Überprüfung*markiert sind.

Rolle installiert

NLU-Workbench Erweiterte Funktionen

Rolle	Beschreibung
NLU-Feedback-Administrator nlu_feedback_admin	Datenbezeichnung (NLU-Feedback) – Administratorrolle – um die Datenbezeichnung für Modelle zu verwalten und Modelle zu optimieren

Batch-Tests für mehrfache Modelle

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding -Modelle (NLU) anhand einer großen Anzahl von Äußerungen, um die Leistung der Modelle zu bewerten. Fügen Sie Testsätze hinzu, testen Sie mehrere Modelle, und sehen Sie sich Testergebnisse an.

Zusammenfassungsnutzung

Verwenden Sie Batch-Tests für mehrfache Modelle, um Testsätze zu erstellen und hochzuladen, die aus Äußerungen und den erwarteten Absichten bestehen. Sie können dann Tests für Ihre NLU-Modelle ausführen.

Batch-Tests für mehrfache Modelle funktionieren mit Modellen für alle unterstützten NLU-Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter NLU Sprachunterstützung.

Installation

Batch-Tests für mehrere Modelle sind Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um Batch-Tests für mehrere Modelle zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench „ - Erweiterte Funktionen“ (com.snc.nlu.workbench.advanced) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

Testsätze

Testsätze sind Listen von Äußerungen und übereinstimmenden Absichten. Erstellen Sie einen Testsatz mithilfe einer Tabelle in einer CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe). Die Tabelle muss zwei Spalten enthalten: eine für Äußerungen und eine für die erwartete Absicht. Ihr Testsatz kann bis zu 10.000 Zeilen enthalten.

Um das Testen Ihrer NLU-Modelle optimal zu nutzen, sollten Ihre Testsätze Äußerungen enthalten, auf die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern trifft. Testäußerungen müssen in derselben Sprache wie das zu testende Modell vorliegen. Der Testsatz sollte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch Äußerungen ohne erwartete Absichten enthalten. Das Einschließen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft, die Fähigkeit Ihres Modells zu bewerten, Äußerungen zu erkennen, die irrelevant sind und für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte.

Durch Einbeziehung dieser Arten von Äußerungen kann im Test die Fähigkeit des Modells, Absichten wahrzunehmen und auf Ihre Anwender zu reagieren, besser bewertet werden. Wenn Ihr Testsatz nicht mindestens 60 % der Absichten der Modelle abdeckt, können Sie den Test trotzdem ausführen, aber der empfohlene Schwellenwert ist möglicherweise nicht optimal.

Hinweis:
Bestimmte Testäußerungen werden während des Tests übersprungen, wenn ihre erwartete Absicht nicht mit Absichten in den Modellen übereinstimmt.

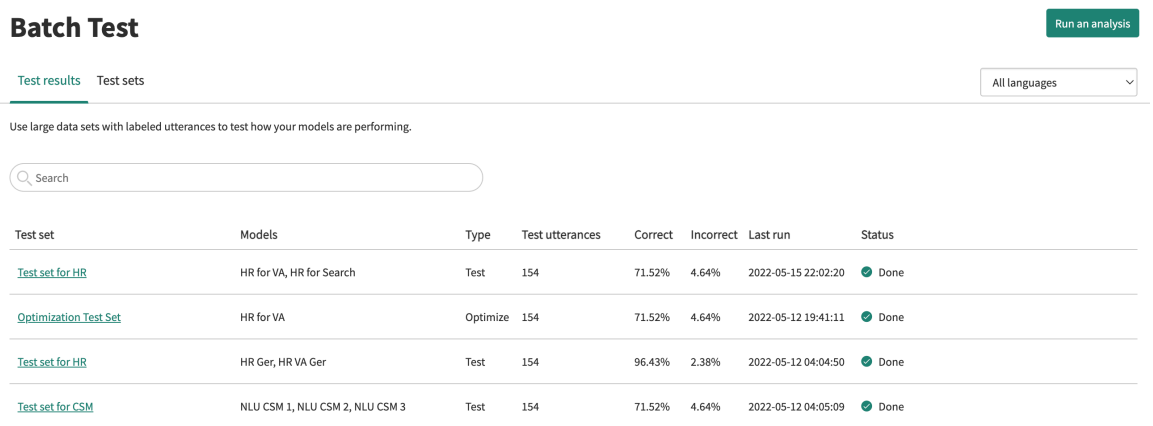
Informationen zum Erstellen eines Testsatzes finden Sie unter Testsatz erstellen.

Mit einem Testsatz können Sie trainierte NLU-Modelle testen. Informationen zum Starten des Tests finden Sie unter Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus.

Nachdem Sie einen Test ausgeführt haben, werden Ihre Ergebnisse auf der Seite **Testergebnisse** angezeigt.

Testergebnisse

Auf der Seite **Testergebnisse** werden Ihre abgeschlossenen und laufenden Tests aufgelistet. Die Ergebnisseite zeigt auf einen Blick die getesteten Modelle, die Anzahl der Äußerungen und die Prozentsätze der Vorhersagen.



Um die Details eines Testergebnisses anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Testsatzes.

Die **Übersichtsseite** zeigt zusammenfassende Informationen zu den Ergebnissen und enthält eine Grafik mit einer Aufgliederung der Vorhersagen.

Unter **Absichten, die Aufmerksamkeit erfordern (Aktuelles Modell)** werden die fünf häufigsten verfehlten und falschen Absichten angezeigt. Klicken Sie auf den Namen der Absicht, um einen Drilldown zu den falsch vorhergesagten Testäußerungen durchzuführen. Verwenden Sie diese Informationen, um das Modell zu verbessern.

Auf der Registerkarte **Detaillierte Ergebnisse** werden Informationen zu jeder getesteten Äußerung aufgelistet. Von hier aus können Sie das Vorhersageergebnis und die Konfidenz pro Modell für jede Äußerung anzeigen. Filtern Sie die Ergebnisse, indem Sie die Suchleiste verwenden oder mit den Filtertools und Spalten-Headern interagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Testergebnisse auch in eine CSV-Datei exportieren, indem Sie auf **Export**klicken. Die Datei enthält dieselben Spalten wie die Seite mit den Detailergebnissen.

Weitere Informationen zum Verständnis Ihrer Testergebnisse finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

Testsatz erstellen

Um einen NLU -Testsatz zu erstellen oder zu einem []-Testsatz hinzuzufügen, können Sie eine Datei mit Testäußerungen hochladen, die den richtigen Absichten entsprechen. Verwenden Sie den Testsatz, um die Leistung Ihres Modells zu bewerten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Core, das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind
- Sie können Testsätze mit NLU -Modellen für Virtual Agent und die KI-Suche verwenden.
- Erforderliche Rolle: nlu_editor, nlu_admin oder admin. Der Editor muss dem Modell zugewiesen sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) sollte eine Tabelle enthalten, die Ihre Testäußerungen mit den Absichten verknüpft, die Sie für sie erwarten. Ihre Datei kann bis zu 10.000 Äußerungen enthalten. Stellen Sie sicher, dass die Datei Spalten mit den Titeln „Äußerung“ und „Erwartete Absicht“ enthält.

Hinweis:
Für Testsätze in anderen Sprachen als Englisch müssen Sie die Systemeigenschaft glide.import.csv.charset mit dem Wert UTF-8 hinzufügen. Siehe Importsatzeigenschaften .

Um die genauesten Testergebnisse zu erzielen, fügen Sie Äußerungen hinzu, auf die das Modell wahrscheinlich von Ihren Anwendern trifft. Stellen Sie sicher, dass Sie Testäußerungen haben, die alle Absichten in Ihrem Modell abdecken.

Versuchen Sie, etwa 10 % der Testäußerungen ohne erwartete Absichten einzubeziehen. Das Einschließen von Äußerungen ohne erwartete Absicht hilft bei der Bewertung der Fähigkeit Ihres Modells, irrelevante Äußerungen zu erkennen, für die keine Absicht vorhergesagt werden sollte.

Hinweis:
Um anzugeben, dass eine Testäußerung in Ihrer Datei keine erwartete Absicht hat, muss der Wert für „Erwartete Absicht“ leer sein.

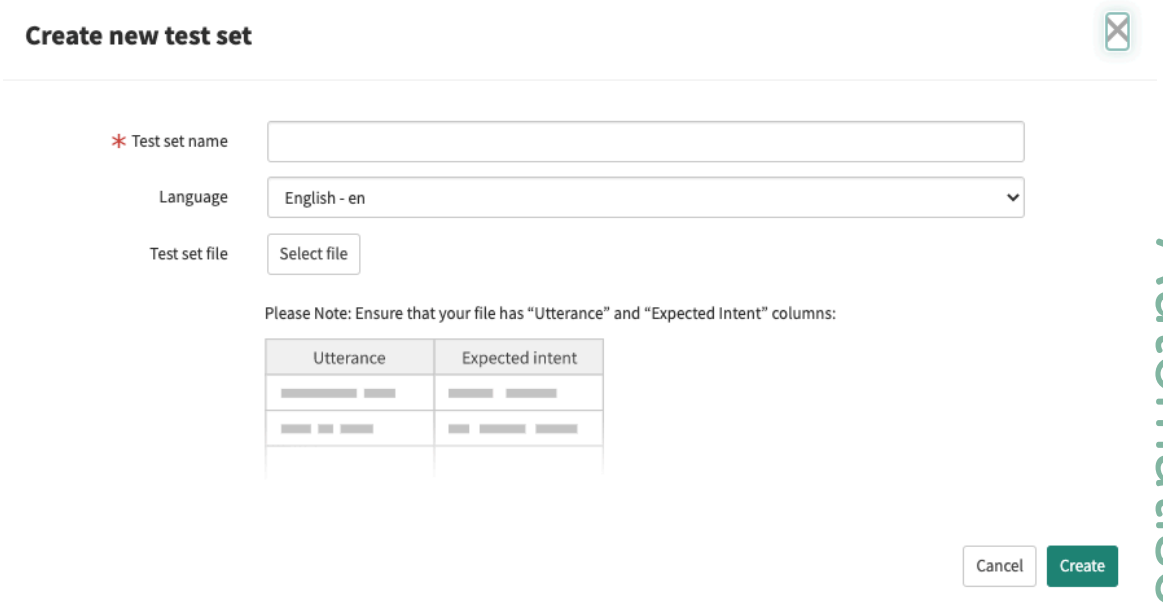
Beispiel für eine Testsatztabelle

Äußerung	Erwartete Absicht
Geben Sie mir einen Hamburger	Reihenfolge
Ich möchte bezahlen	Zahlung
Besorgen Sie mir etwas Hübsches	Reihenfolge
Ist das Restaurant geöffnet?	
Mit meiner Zahlung stimmt etwas nicht	Bestellung, Zahlung
Gesamtkosten	Zahlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Testsätze**
3. Klicken Sie auf **Testsatz erstellen**.



4. Wählen Sie einen Namen für die Testreihe aus.
5. Wählen Sie eine Sprache aus.
6. Klicken Sie **auf Datei auswählen**, und wählen Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel Workbook) aus.
7. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ihr Testsatz wird in der Liste angezeigt.

Nächste Maßnahme

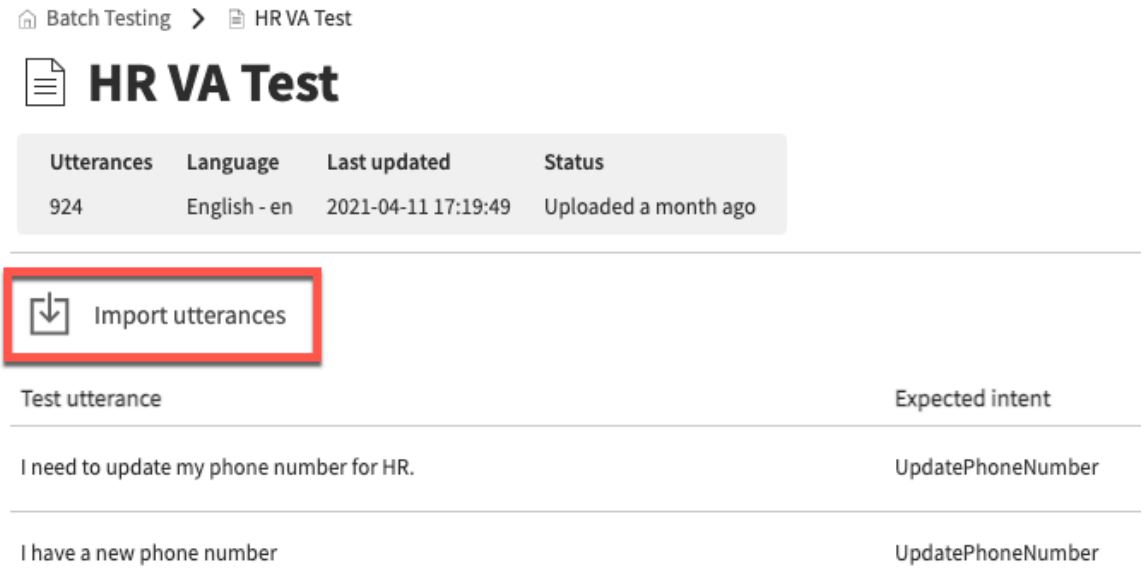
Verwenden Sie den Testsatz, um einen Test für Ihre Modelle auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen oder Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus.

Nachdem Sie einen Testsatz erstellt haben, können Sie ihm weitere Äußerungen hinzufügen. Klicken Sie beim Anzeigen eines Testsatzes **auf Äußerungen importieren**.

Automatische Übersetzung

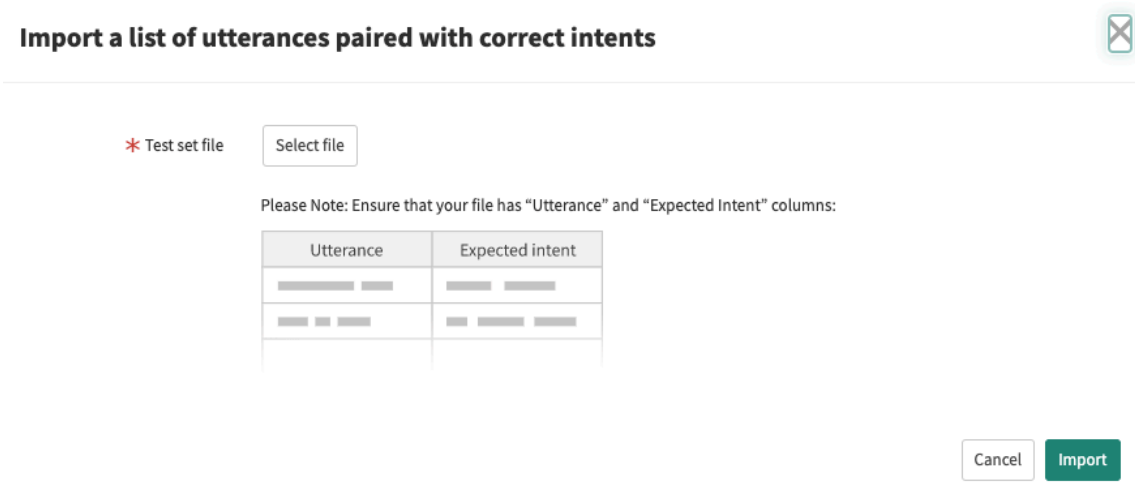
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testsatzseite mit Schaltfläche „Äußerungen importieren“.



Wählen Sie eine CSV- oder XLSX-Datei (Excel-Arbeitsmappe) mit Ihren zusätzlichen zu importierenden Äußerungen aus.

Fenster „Äußerungen importieren“.



Klicken Sie auf **Importieren**. Das System fügt Ihre Äußerungen dem Testsatz hinzu. Führen Sie nach dem Importieren alle Tests erneut aus, die die Testreihe verwenden.

Führen Sie einen Batch-Test für mehrere Modelle aus

Testen Sie mehrere Natural Language Understanding -Modelle (NLU) für einen Testsatz. Bewerten Sie die Qualität Ihrer Modelle, und verfeinern Sie sie, um die Absichtsvorhersage zu verbessern.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench - Core, das Plugin NLU-Workbench, das Plugin NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen und das Plugin Predictive Intelligence installiert und aktiviert sind.
- Haben Sie ein oder mehrere trainierte Modelle für Virtual Agent oder KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Über einen Testsatz verfügen, der Testäußerungen mit den erwarteten Absichten enthält. Siehe Testsatz erstellen oder Erstellung und Verwaltung von Testsätzen.
- Erforderliche Rolle: nlu_admin oder admin. Bei Zuweisung zu einem Modell kann die Rolle nlu_editor Tests ausführen und Testäußerungen für dieses Modell ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In **Batch-Tests für mehrfache Modelle**können Sie einen Testsatz verwenden, der nicht der Standardtestsatz des Modells ist.

Außerdem können Sie bis zu zehn Modelle gleichzeitig mit **Batch-Tests für mehrfache Modelle**testen. Tests mit weniger Modellen werden jedoch schneller ausgeführt.

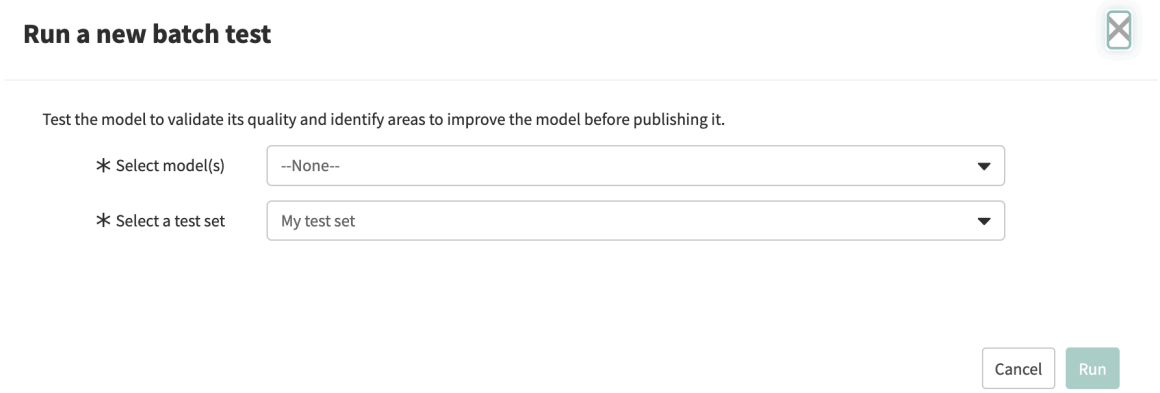
Wenn Sie mehrere Modelle testen, muss Ihr Testsatz mindestens 25 % der Gesamtabsichten aller Modelle abdecken. Verwenden Sie Testsätze, die Äußerungen enthalten, auf die die Modelle wahrscheinlich in Virtual Agent oder KI-Suchestoßen.

Hinweis:
Wenn eine erwartete Absicht in Ihrem Testsatz mit keiner Absicht in Ihren Modellen übereinstimmt, werden diese erwartete Absicht und ihre Testäußerungen übersprungen. Sie werden in Testergebnissen nicht gezählt oder angezeigt.

Um ein einzelnes Modell anhand seiner Standardtestreihe zu testen, verwenden Sie die Phase **Modell testen und veröffentlichen** auf der Übersichtsseite des Modells. Weitere Informationen finden Sie unter Ihr Modell testen und veröffentlichen.

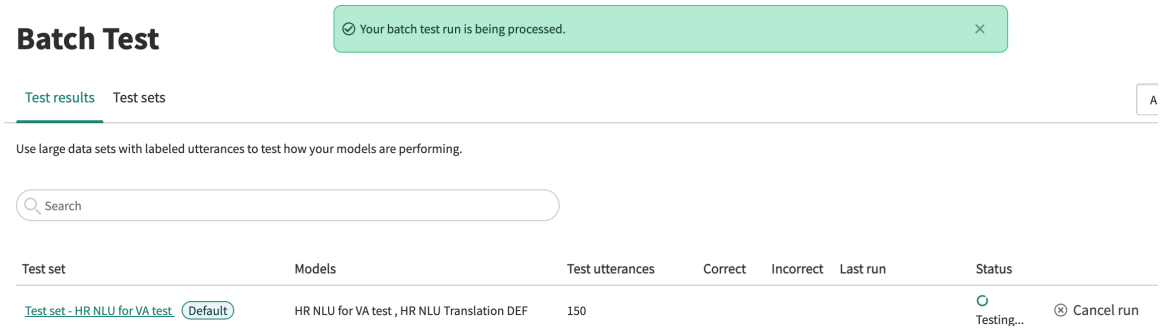
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Batch-Tests für mehrfache Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Einen Test ausführen**.
3. Wählen Sie im Fenster **Run new Batch Test (Neuen Batch-Test ausführen**) Ihre Modelle aus der Liste aus.



4. Wählen Sie einen Testsatz aus der Liste aus.
5. Klicken Sie auf **Ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ihr neuer Test wird in der Liste **der Testergebnisse** mit **Testing ...**angezeigt. Status.

Nächste Maßnahme

Wenn der Batch-Test abgeschlossen ist, ändert sich sein Status in **Fertig**. Sie können auf den Namen des Testsatzes klicken, um die Testergebnisse anzuzeigen.

Verwenden Sie die Ergebnisse, um Ihre Modelle anzupassen und zu verbessern. Führen Sie den Test dann erneut aus, um die Leistung zu bewerten.

Batch-Tests können sich auf Empfehlungen für Konfidenzschwellenwerte auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Modelleinstellungen.

Konfliktanalyse für mehrfache Modelle

Identifizieren Sie widersprüchliche Absichten innerhalb oder über Modelle hinweg, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, solche Konflikte zu lösen und die Leistung des Modells NLU zu verbessern.

Zusammenfassungsnutzung

Wenn die Anzahl der Absichten in einem Modell zunimmt, können sich zwei Absichten im Umfang überschneiden. Dies kann auftreten, wenn Trainingsäußerungen in einer Absicht fast identisch mit Äußerungen in einer anderen Absicht sind. Es kann auch widersprüchliche Absichten zwischen Modellen und sogar Anwendungen geben.

Äußerungen können auch als Nicht relevantmarkiert werden, was bedeutet, dass keine Absicht vorhergesagt werden sollte. Wenn diese irrelevanten Äußerungen Äußerungen, die einer Absicht zugewiesen sind, zu ähnlich sind, werden sie in der Konfliktanalyse angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

Um diese Probleme zu beheben und zu beheben, führt die modellübergreifende Konfliktanalyse eine Analyse Ihrer Modelle durch. Verwenden Sie die Analyse, um diese Probleme vor der Veröffentlichung und Bereitstellung des Modells zu identifizieren und zu beheben.

Installation

Die Konfliktanalyse für mehrfache Modelle ist Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die unter ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um die Konfliktanalyse für mehrfache Modelle zu verwenden, vergewissern Sie sich, dass das Plugin NLU-Workbench „ - Erweiterte Funktionen“ (com.snc.nlu.workbench.advanced) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Verwenden Sie für den Zugriff auf die Konfliktanalyse für mehrfache Modelle die Rolle nlu_admin oder admin. Bei der Zuweisung zu einem Modell kann der nlu_editor Konflikte in diesem Modell lösen.

Die Analyse wird ausgeführt

Der Bildschirm Konfliktanalyse zeigt eine Listenansicht aller in Ihrer Instanz erstellten Konfliktanalysen. Wenn eine Überprüfung abgeschlossen ist, wird sie einer laufenden Liste von Überprüfungen hinzugefügt. In diesem Beispielszenario erstellen Sie die erste Überprüfung in Ihrer Instanz. Wenn sie abgeschlossen ist, wird sie in der Anzahl als 1 von 1 Überprüfungen angezeigt. Wenn im Laufe der Zeit weitere Konflikte auftreten, werden in der Liste mehrere Überprüfungen angezeigt.

Konfliktanalysen werden entweder mit einem oder mit zwei NLU -Modellen analysiert. Wenn Sie eine Analyse für ein einzelnes Modell ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die nur in diesem Modell enthalten sind. Wenn Sie eine Analyse für 2 Modelle ausführen, zeigt das System Absichten und Äußerungen an, die in beiden Modellen enthalten sind.

Konfliktanalysen werden immer für die zuletzt trainierte Version der zu analysierenden Modelle ausgeführt.

Es gibt zwei Arten von Konfliktanalysen: *Kritisch* und *Mittel*. Standardmäßig wird mit den kritischen Elementen begonnen.

Wenn ein Konflikt erkannt wird, können Sie ihn mit einer der folgenden Aktionen lösen:

- Ignorieren Sie den Konflikt
- Löschen Sie eine identische oder fast identische Äußerung aus einer der Absichten
- Bearbeiten Sie die Äußerungen, um sie voneinander zu unterscheiden

In diesem Beispielszenario lösen Sie einen Konflikt, bei dem zwei verschiedene Absichten genau dieselbe Äußerung enthalten.

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Konfliktanalyse für mehrfache Modelle**.

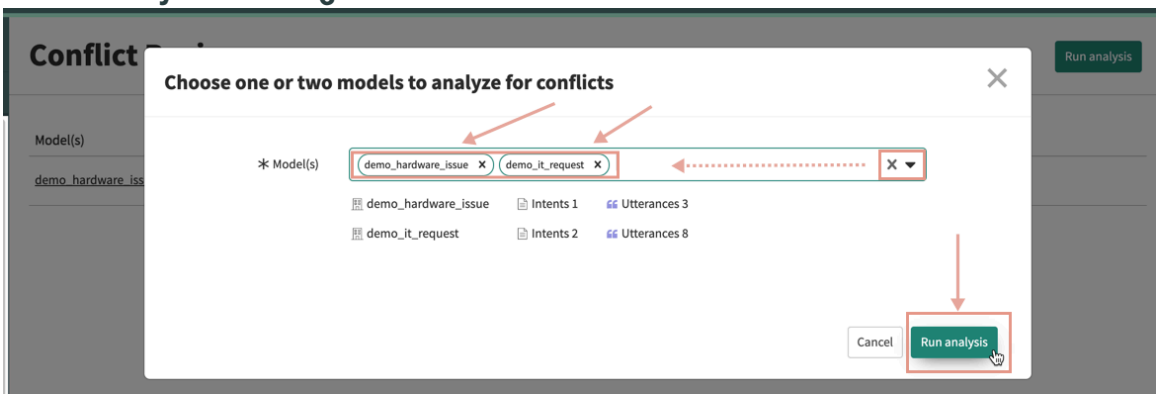
2. Wählen Sie **Analyse ausführen**aus.

3. Wählen Sie im Feld **Modell(e)** des Bildschirms *Ein oder zwei Modelle zur Analyse auf Konflikte* auswählen zwei NLU -Modelle für die Analyse aus. In diesem Beispielszenario wählen Sie die Modelle *„demo_hardware_issue“* und *„demo_it_request“*.

4. Wählen Sie **Analyse ausführen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

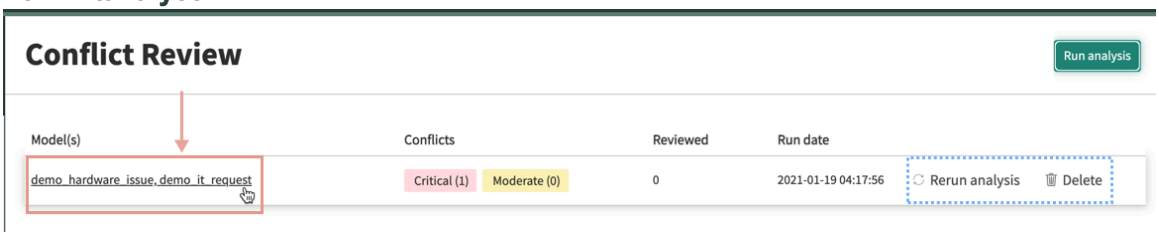
Konfliktanalyse wird ausgeführt



Der Bildschirm „Konfliktanalyse“ wird aktualisiert und zeigt die Analyse einschließlich der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, die Anzahl der zu überprüfenden Konflikte vom Typ „Kritisch“ und „Mittel“, die Anzahl der abgeschlossenen Überprüfungen und das Ausführungsdatum für die Analyse. Wenn Sie auf die Spalte ganz rechts im Bildschirm zeigen, werden Optionen angezeigt, um die Analyse erneut auszuführen oder sie zu löschen und von vorne zu beginnen.

5. Wählen Sie in der Spalte **„Modell(e)“** Ihre beiden gekoppelten Modelle aus, damit Sie Detailinformationen in der Überprüfung anzeigen können.

Konfliktanalyse

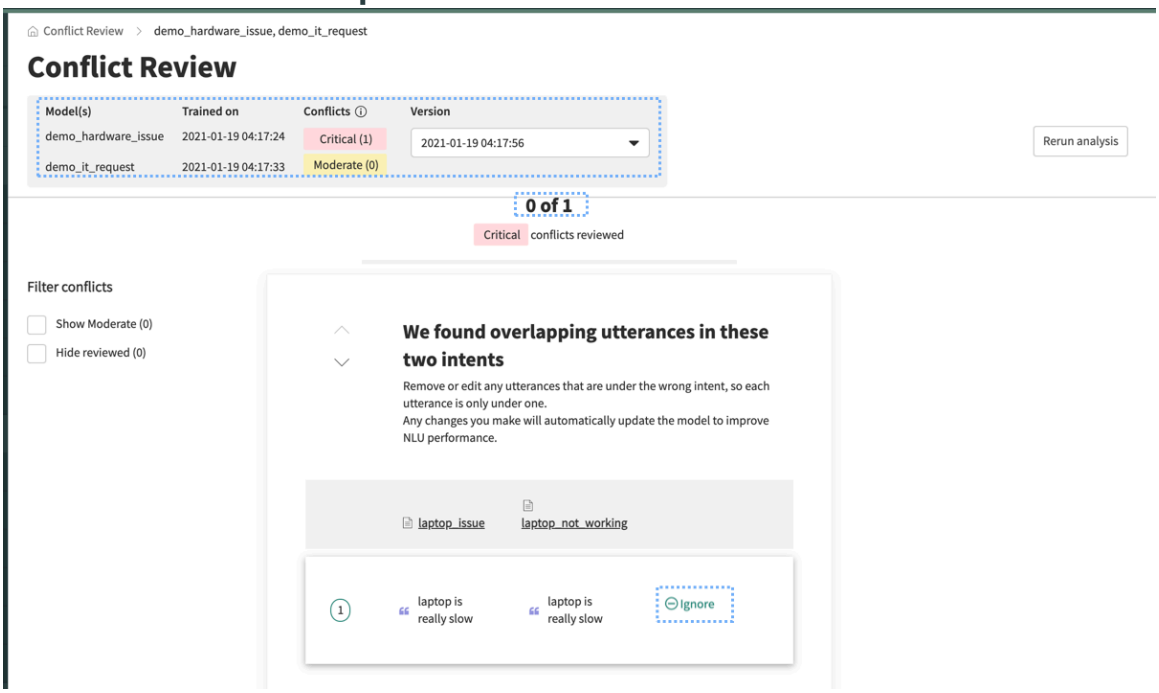


Der Bildschirm wird aktualisiert, um die Details der Konfliktanalyse anzuzeigen. Beachten Sie die Zusammenfassung der beiden Modelle, die Sie für die Analyse ausgewählt haben, ihre letzten Trainingsdaten, die Arten von Konflikten und den Versionszeitstempel der Analyse. Beachten Sie auch die Anzahl *0 von 1*, die anzeigt, dass dies die erste Konfliktanalyse ist, die in dieser Instanz erstellt wurde. Wenn das System im Laufe der Zeit weitere Konflikte erkennt und diese Konflikte überprüft werden, erhöht sich die Anzahl.

Wenn Sie feststellen, dass die Äußerungen in der Abbildung unten so gut wie möglich sind, klicken Sie auf **Ignorieren**. Wenn Sie auf „Ignorieren“ klicken, wird dem System mitgeteilt, dass Sie die Überprüfung abgeschlossen haben. Es markiert sie daher als überprüft und fährt mit der nächsten Konfliktanalyse fort. In diesem Szenario können Sie den Konflikt jedoch nicht ignorieren, da Absichten, die dieselbe Äußerung teilen, einen Konflikt darstellen, der überprüft werden sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfliktdetails werden überprüft



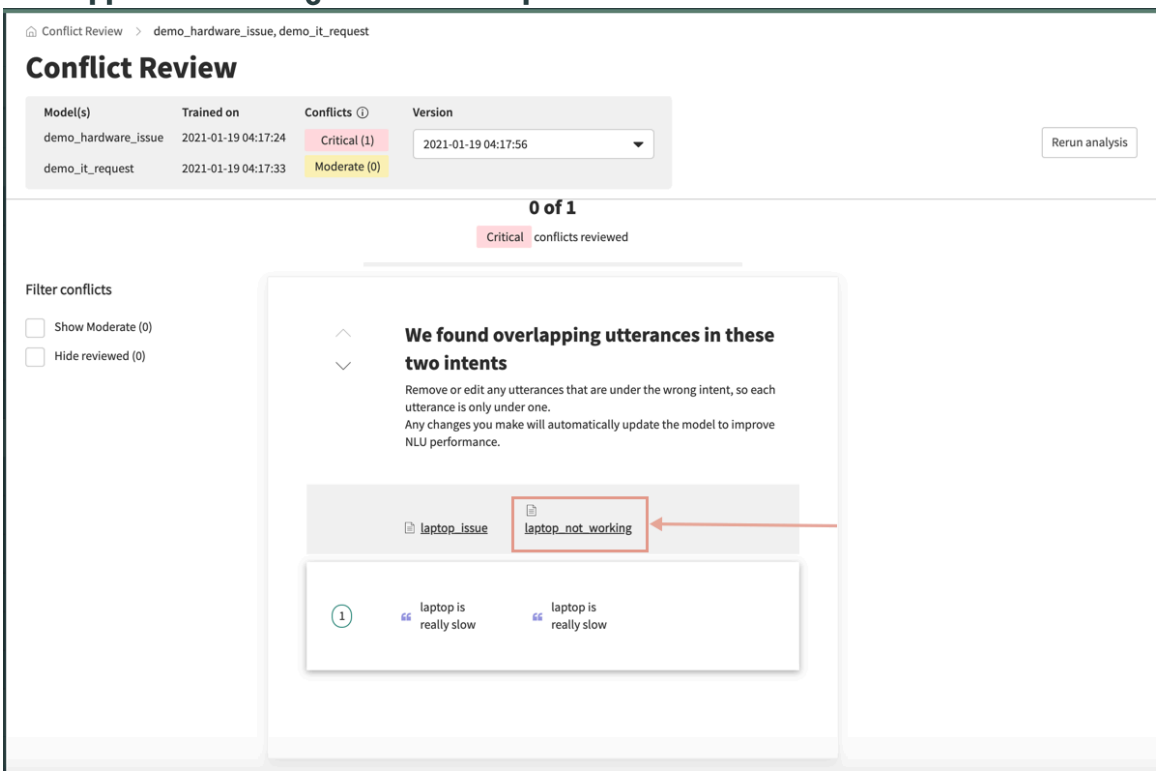
Um zu bestimmen, wie Sie diesen Konflikt lösen, berücksichtigen Sie die beiden Absichtsnamen und die identischen Äußerungen, die sie gemeinsam nutzen. Überlegen Sie, welche Absicht mit größerer Wahrscheinlichkeit die Äußerung *„Laptop ist wirklich langsam“* verwendet. Wenn Sie die beiden Absichtsnamen genau vergleichen, stellen Sie möglicherweise fest, dass ein Laptop, der sehr langsam ist, nicht dasselbe ist wie ein Laptop, der nicht funktioniert. Ein wirklich langsamer Laptop ist jedoch tatsächlich ein Laptopproblem. In diesem Beispielszenario beschließen Sie, tiefer in die Absichten einzudringen, um den Kontext ihrer anderen Äußerungen zu scannen.

Beachten Sie auch, dass die Verwendung eindeutiger Äußerungen für eine Absicht dem System hilft, genauer vorherzusagen, welche Äußerungen dazu gehören. Daher müssen Sie die Äußerung in einer der beiden Absichten bearbeiten oder löschen. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich, die Absicht *#laptop_not_working* zu untersuchen.

6. Wählen Sie **„laptop_not_work“**aus.

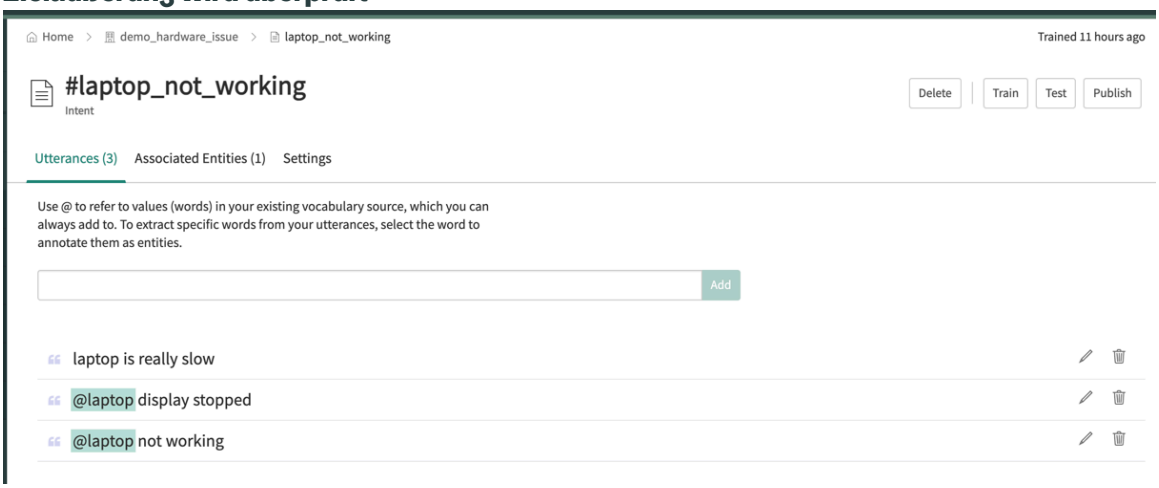
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überlappende Äußerungen werden überprüft



Der Bildschirm „Absicht *#laptop_not_work*“ wird mit den aktuellen 3 Äußerungen angezeigt. Sie treffen die Entscheidung, die Äußerung *„Laptop ist wirklich langsam“* aus der Absicht *#laptop_not_working* zu löschen.

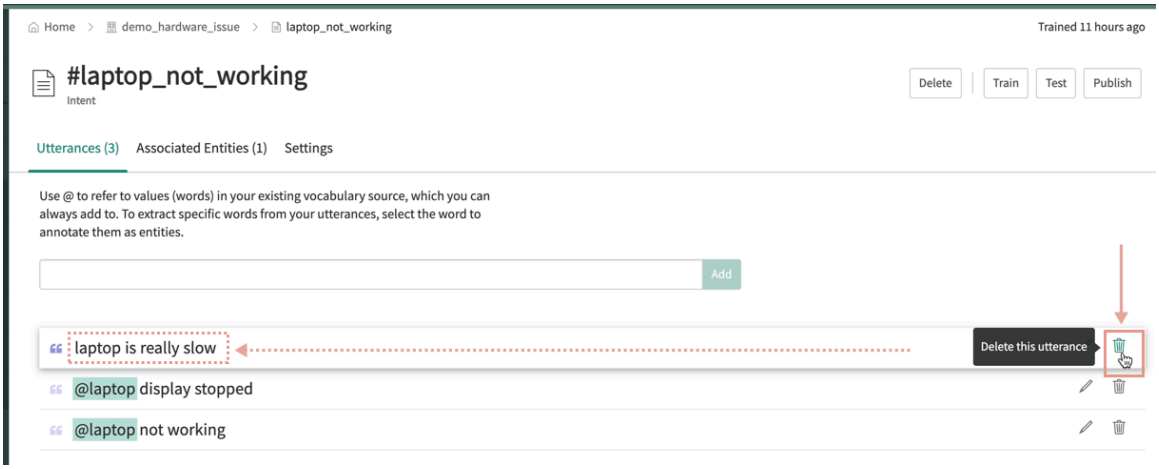
Zieläußerung wird überprüft



7. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol **Diese Äußerung löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

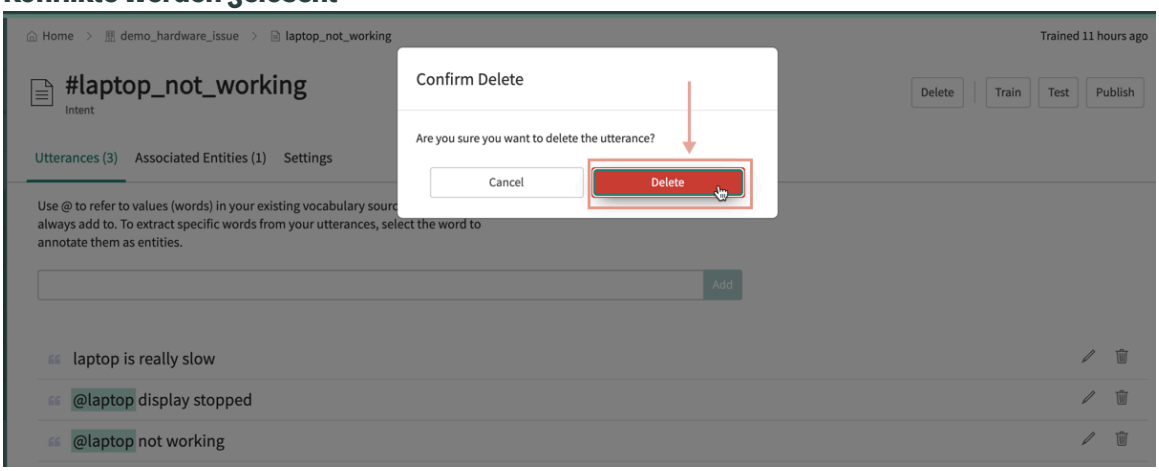
Konflikte lösen



Der Bildschirm „Löschen bestätigen“ wird angezeigt.

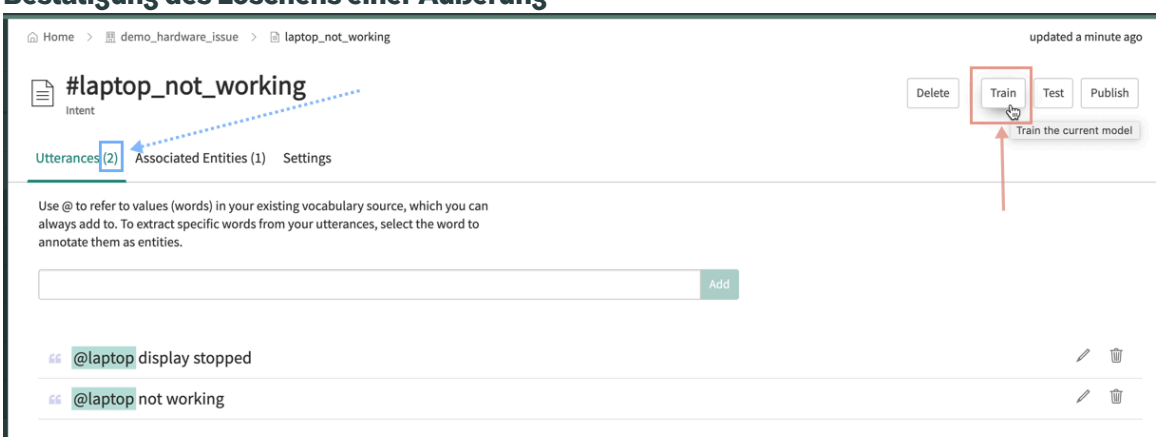
8. Wählen Sie **Löschen aus**.

Konflikte werden gelöscht



Der Bildschirm „Löschen bestätigen“ wird ausgeblendet, und die Anzahl der Äußerungen sinkt von 3 auf 2, da Sie die Äußerung „ *Laptop ist wirklich langsam*“ aus der Absicht gelöscht haben.

Bestätigung des Löschens einer Äußerung



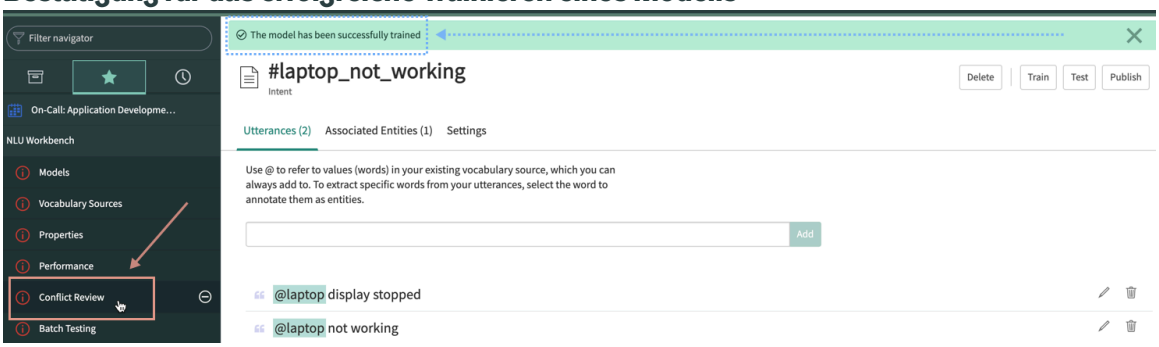
9. Wählen Sie **Trainieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf dem Bildschirm „Absicht“ wird ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass das Modell erfolgreich trainiert wurde.

10. Wählen Sie im Navigator **Konfliktanalyse** aus.

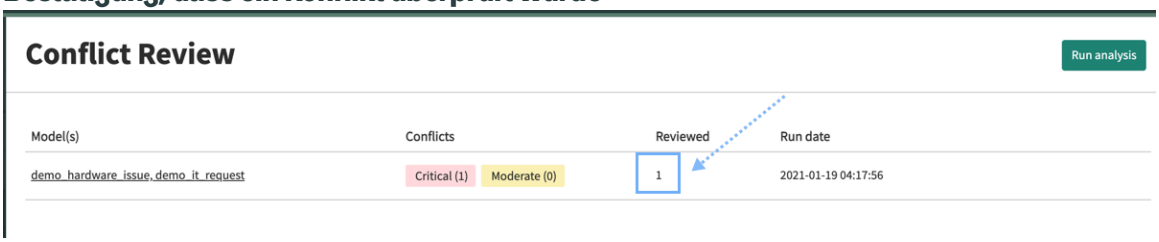
Bestätigung für das erfolgreiche Trainieren eines Modells



Ergebnis:

Der Listenbildschirm *Konfliktanalyse* erscheint und zeigt an, dass Ihre Konfliktanalyse abgeschlossen ist und überprüft wurde.

Bestätigung, dass ein Konflikt überprüft wurde



NLU Leistung des Modells

Verwenden Sie die Modellleistung NLU, um zu sehen, wie gut Ihre Modelle Absichten in Virtual Agent (VA) basierend auf der Bestätigung durch Endanwender vorhergesagt haben.

Zusammenfassungsnutzung

Die Anwendung NLU – Modellleistung bietet eine Analyse und einen Bericht darüber, wie gut Ihre NLU -Modelle die Absichten der VA-Benutzer aus ihren Äußerungen vorhersagen. Wenn NLU -Modelle für VA aktualisiert, veröffentlicht und bereitgestellt werden, können Sie NLU die -Modellleistung verwenden, um die Effizienz der von ihnen getroffenen Absichtsvorhersagen zu überprüfen. Wenn diese Vorhersagen übersprungen werden, liegt dies daran, dass sie keine Absicht mit einer ausreichend hohen Konfidenzpunktzahl für das Modell vorhersagen können. Um die Vorhersage des VA-Themas zu verbessern, gruppiert das System nicht unterstützte VA-Äußerungen für eine Analyse in Clustern und generiert dann einen Bericht, der das Ergebnis der Analyse identifiziert.

Um auf diese Anwendung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin, und navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Performance**.

Hinweis:
Um die Modellleistung NLU zu verwenden, müssen Sie zuerst mindestens 5.000 VA-Äußerungen in Ihrer Instanz haben. Mit der Rolle nlu_admin können Sie diesen Grenzwert ändern, indem Sie die Eigenschaft `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` zurücksetzen.

Automatische Übersetzung

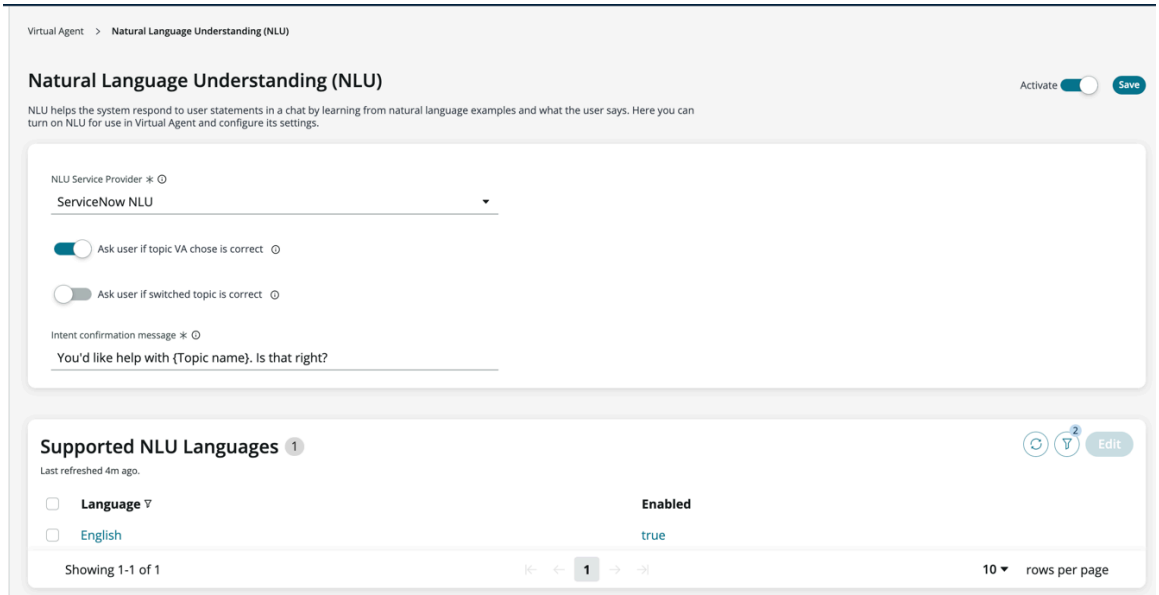
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installation

NLU Modellleistung ist eine Anwendung, die unter ServiceNow® Storeverfügbar ist. Um diese Anwendung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench „ - Erweiterte Funktionen“ (sn_nlu_workbench) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren. Da die Leistung des NLU-Modells auf Daten basiert, die von VA eingehen, stellen Sie sicher, dass auch das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiv ist. Siehe Virtual Agent aktivieren .

Einstellungen für Konversations-Schnittstellen für ServiceNow NLU konfigurieren

Zur Nachverfolgung der Leistung NLU von müssen Sie zuerst die Einstellungen für Conversational Interfaces (CI) in Virtual Agentkonfigurieren. Um auf diese Einstellungen zuzugreifen, navigieren Sie auf der Zielseite **NLU-Modellleistung für Virtual Agent** zum oberen Rand und klicken Sie auf **Einstellungen für Konversations-Schnittstellen**. Diese Aktion führt Sie zur Seite mit den CI-Einstellungen in Virtual Agent (siehe Abbildung unten).



Um die Einstellungen zu konfigurieren, müssen Sie die Rolle virtual_agent_admin oder admin verwenden. Anleitungen für die Konfiguration finden Sie unter NLU in Virtual Agent implementieren und NLU-Sprachen in den Virtual Agent-Einstellungen aktivieren .

Überprüfen der Anwenderoberfläche (UI)

Die Leistungs-UI des NLU-Modells besteht aus den unten aufgeführten Teilen, die in der folgenden Abbildung hervorgehoben sind, die die Standardzielseite für NLU-Modellleistung zeigt.

- ○ Registerkarte **„Leistung“** und zugehöriges Farbdiagramm, das Daten beschreibt, die Szenarien beschreiben, die auftreten, wenn Benutzer mit VA interagieren. Dieses Diagramm ist in drei Farben unterteilt, die jeweils ein Benutzerszenario darstellen. Die Zeilen im Diagramm mit Text und Prozentsätzen werden als Legende bezeichnet. Unter den drei Szenarien in der ersten Zeile der Legende befinden sich in der zweiten Zeile der Legende zwei Ergebnisszenarien. Die Balken unter der Legende entsprechen den Farben der darüber liegenden Szenarien. Die Größe dieser Balken richtet sich nach dem Prozentwert für jedes Szenario.

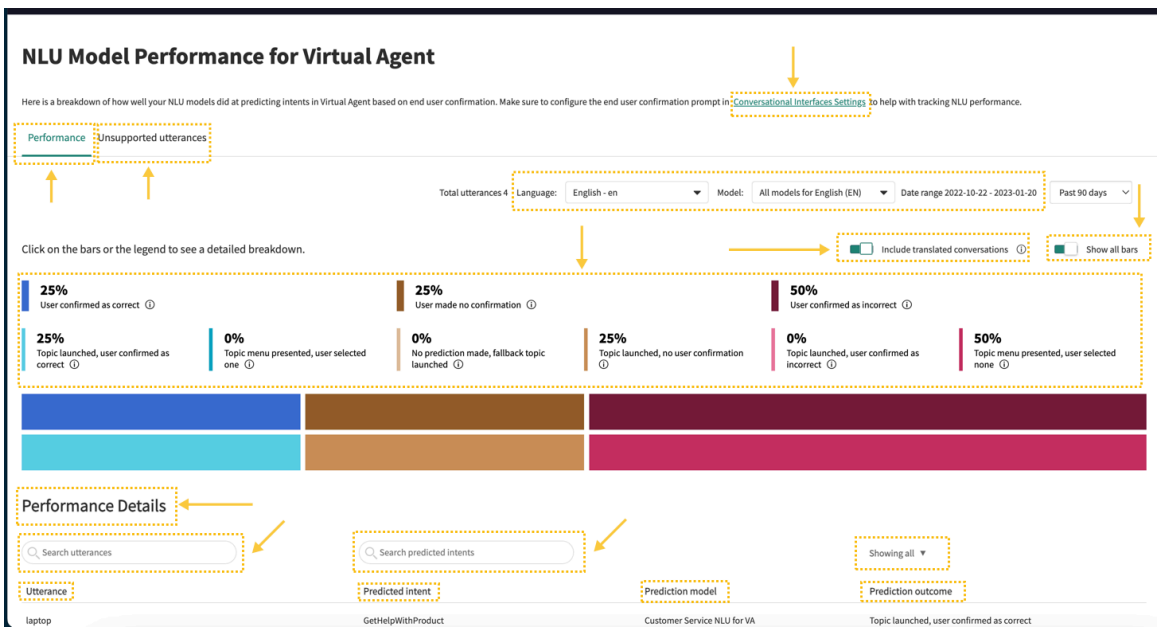
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der blaue Balken zeigt beispielsweise, dass 10 % dieses Batches von VA-Anwendern bestätigt haben, dass ihnen das System das richtige Thema für ihre VA-Chatbot-Konversation vorgelegt hat, und dass 58 % der Anwender (dargestellt durch den dunkelroten Balken) hat bestätigt, dass das ihm vorgelegte Thema falsch war. Zwischen diesen beiden Szenarien liegt ein Szenario, das zeigt, dass 32 % der Anwender (dargestellt durch den dunkelbrownen Balken) überhaupt keine Bestätigung vorgenommen haben.
- Es empfiehlt sich, den Filter **Alle Balken** anzeigen jederzeit hin- und herzuschalten, um die farbigen Balken und die zugehörigen Szenarien im Diagramm ein- oder auszublenden. Beachten Sie auch, dass beim ersten Zugriff auf NLU-Modellleistung die Standardansicht des Diagramms nur die erste Zeile mit Szenarien und die erste Zeile mit Balken anzeigt.
- Je nachdem, welches Szenario Sie anzeigen, können Sie auch andere Ansichten anzeigen. Wenn Sie beispielsweise zum ersten Mal auf NLU-Modellleistung zugreifen und in der ersten Zeile der Legende auf ein Szenario klicken, blendet das System die Balken der beiden anderen Szenarien aus. Dies trägt dazu bei, die Anwenderoberfläche übersichtlicher zu gestalten, da das Szenario, auf das Sie sich konzentrieren, teilweise von den restlichen Szenarien isoliert ist. Diese Aktionen ändern keine Daten, sie zeigen Ihnen einfach verschiedene Ansichten der Legende und der Balken im Diagramm an.

- Registerkarte **Nicht unterstützte Äußerungen**, auf der Äußerungen angezeigt werden, die zur Verwendung in der Leistungsanalyse in Clustern gruppiert sind. In diesem Abschnitt der Anwenderoberfläche können Sie zur Anwendung Experten-Feedbackschleife navigieren, von dort zurückkehren und die Analyse ausführen.

  Nicht unterstützte Äußerungen unterscheiden sich von irrelevanten Äußerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennung von Irrelevanz in NLU.

- Abschnitt **„Leistungsdetails“** unter dem Balkendiagramm. Dieser Abschnitt enthält die vier Spalten **Äußerung**, **Vorhergesagte Absicht**, **Vorhersagemodell**und **Vorhersageergebnis**. Die in diesem Abschnitt angezeigten Details interagieren mit den darüber liegenden Legenden- und Balkendaten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen der VA-Benutzerszenarien

Im Legendenabschnitt der Anwenderoberfläche werden der Text und die Prozentsätze von Informationssymbolen begleitet. Zeigen Sie auf ein Symbol, um die Definition für das entsprechende Anwenderszenario aufzurufen. Die Definitionen finden Sie in der Tabelle unten.

Szenariodefinitionen

Szenario	Definition
Anwender als korrekt bestätigt	Das richtige Thema wurde dem Endanwender angezeigt, und der Endanwender hat bestätigt, dass es korrekt ist.
Thema gestartet, Anwender hat als korrekt bestätigt.	Das Thema wurde gestartet, und der Anwender hat bestätigt, dass es sich um das benötigte Thema handelt.
Themenmenü angezeigt, Anwender hat eines ausgewählt.	Dem Anwender wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Anwender wählte eines der Themen aus, das seinem Bedarf entsprach.
Keine Bestätigung durch Anwender	Das Thema wurde gestartet, aber der Anwender hat nicht bestätigt, ob es seinem Bedarf entspricht oder nicht.
Keine Vorhersage getroffen, Rückgriffthema gestartet	Es wurden keine Vorhersagen getroffen, und das Fallback-Thema wurde gestartet.
Thema gestartet, keine Anwenderbestätigung	Das Thema wurde gestartet, aber der Anwender hat nicht bestätigt, ob es korrekt war.
Anwender hat als falsch bestätigt.	Die angezeigten Themen entsprachen nicht den Anforderungen des Endanwenders, und der Anwender hat bestätigt, dass sie nicht korrekt sind.
Thema gestartet, Anwender hat als falsch bestätigt	Das Thema wurde gestartet, und der Anwender hat bestätigt, dass es nicht korrekt war.
Themenmenü angezeigt, Anwender hat keines ausgewählt	Dem Anwender wurden mehrere Themen als Menü angezeigt, und der Anwender entschied, dass keines der Themen relevant ist, und wählte kein Thema aus.

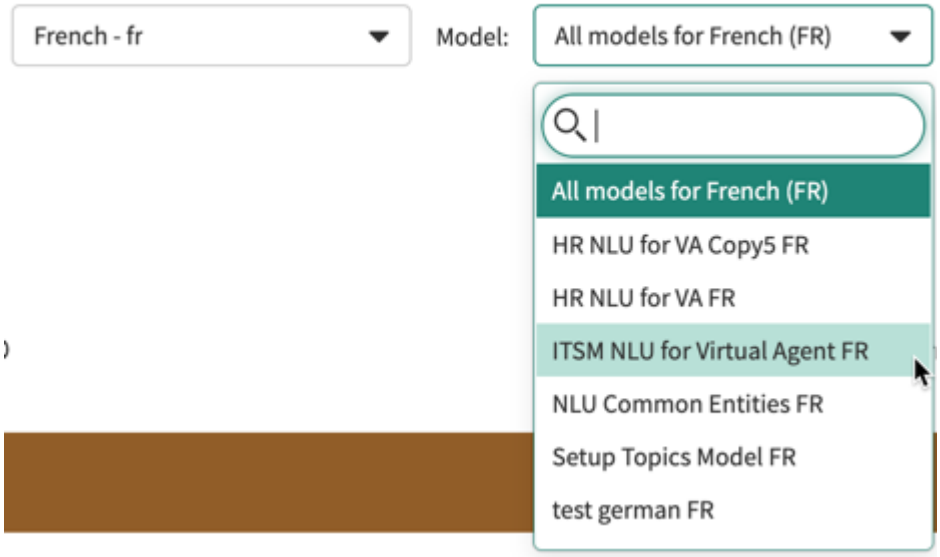
Mit den Filtern Sprache und Modell

Auf der Registerkarte „Leistung“ werden die Filter „Sprache“ und „Modell“ angezeigt. daneben können Sie auch die neuesten von Ihnen festgelegten Datumsbereichswerte sehen, die Sie über der Legende und den Balken des Diagramms festgelegt haben. Klicken Sie auf den Filter **Sprache**, um alle Sprachen anzuzeigen, die in NLUverfügbar sind. Klicken Sie auf den Filter **Modell**, um alle in Ihrer Instanz verfügbaren Vorhersagemodelle anzuzeigen. Die Standardeinstellung für den **Sprachfilter** lautet **Alle Sprachen**, und die Standardeinstellung für den Filter **Modell** lautet **Alle Modelle**.

Die Filter für Sprache und Modell interagieren miteinander. Wenn Sie beispielsweise im **Sprachfilter**Französisch-fr wählen, zeigt der **Modellfilter** automatisch alle Vorhersagemodelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in Ihrer Instanz an, die die Französische Sprache verwenden (siehe folgende Abbildung).



Es gibt andere Interaktionen. Beispiel in der Standardansicht der Zielseite „NLU-Modellleistung“:

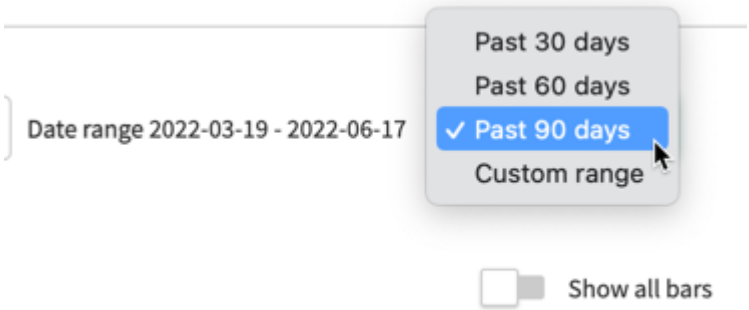
- Wenn Sie ein bestimmtes Modell aus dem Filter **Modell** auswählen, wird der Wert des **Sprachfilters** aktualisiert, um die Sprache des ausgewählten Modells anzuzeigen.
- Wenn Sie eine bestimmte Sprache aus dem Filter **Sprache** auswählen, zeigt der Filter **Modell** nur Modelle dieser ausgewählten Sprache an.

Unter den Filtern für Sprache und Modell befindet sich der Umschalter **Übersetzte Konversationen einbeziehen**. Um die Leistung von VA-Konversationen einzubeziehen, die mithilfe der dynamischen Übersetzung in Ihre primäre Sprache übersetzt wurden, schieben Sie den Schalter nach rechts, sodass die Farbe von grau in grün geändert wird. Wenn Sie dies tun, können die Balken in der Diagrammlegende auch ihre Position und Farbe ändern. Sie können die dynamische Übersetzung von Sprachen in den **Einstellungen für Konversations-Schnittstellen**verwalten.

Datumsbereich festlegen

Verwenden Sie auf der Registerkarte Leistung den **Datumsbereich**, um zu definieren, wie weit zurück das System VA-Daten abrufen soll. Wählen Sie **Letzte 30 Tage**, **Letzte 60 Tage**, **Letzte 90 Tage**oder **Anwenderdefinierter Bereich**aus. Je weiter Sie im Datumsbereich zurückgehen, desto mehr Daten enthält Ihre Analyse.

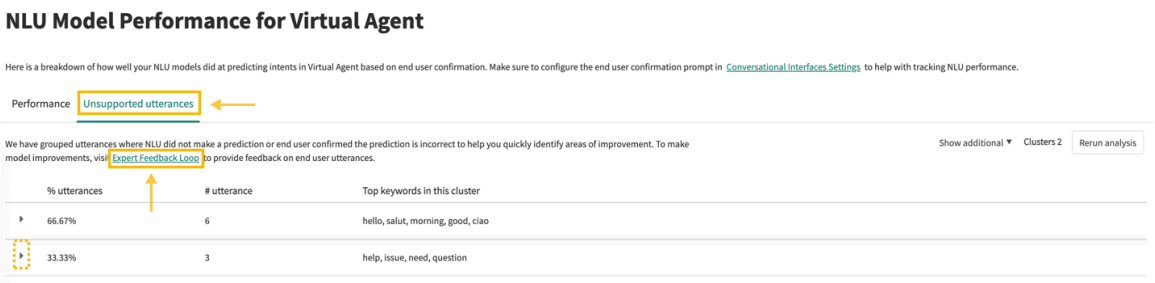
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durchführen einer Analyse

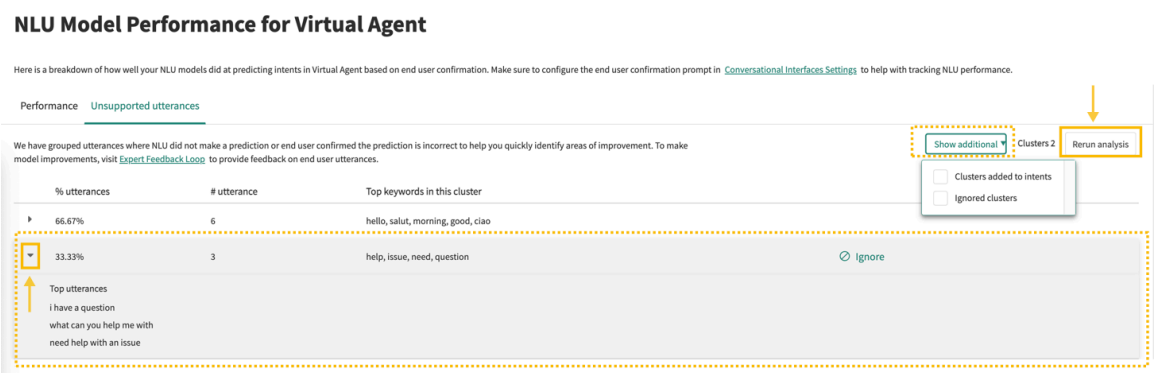
Um eine Leistungsanalyse auszuführen, klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht unterstützte Äußerungen**. Dieser Abschnitt der Anwenderoberfläche zeigt Zeilen von erweiterbaren Clustern, die VA-Äußerungen enthalten, bei denen NLU keine Themenvorhersage getroffen hat oder bei denen der VA-Endanwender bestätigt hat, dass das vorhergesagte Thema falsch war. Als Nächstes klicken Sie auf **Experten-Feedbackschleife**. Mit dieser Aktion gelangen Sie zur Anwendung NLU-Experten-Feedbackschleife, in der Sie die aus VA abgerufenen Äußerungen überprüfen und Feedback dazu geben können.

Nicht unterstützte Äußerungen werden überprüft



Wenn Sie die Anwendung Experten-Feedbackschleife verlassen und zu NLU-Modellleistung zurückkehren, klicken Sie in einem beliebigen Cluster auf das **Caret** -Symbol, um es zu öffnen. Innerhalb des Clusters können Sie dann die repräsentativsten VA-Äußerungen sehen (siehe folgende Abbildung).

Die häufigsten Äußerungen in einem Cluster werden überprüft



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf **Analyse ausführen** oder **Analyse erneut ausführen**, je nachdem, welche Option verfügbar ist. Jedes Mal, wenn Sie eine Analyse ausführen, ruft das System die neuesten VA-Äußerungen in die Analyse ab.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent

Natural Language Understanding in Virtual Agent

NLU Experten-Feedbackschleife

Geben Sie Feedback zu den Äußerungen des Chatprotokolls Virtual Agent ab, damit das System kontinuierlich lernt und Benutzereingaben besser vorhersagen können.

Eingebettetes Video: NLU-Experten-Feedbackschleife, präsentiert von der ServiceNow Virtual Agent Academy

Zusammenfassungsnutzung

Die Experten-Feedbackschleife entnimmt Daten aus Ihrer -Instanz und stellt sie Ihnen für Feedback zur Verfügung. Diese Daten stammen aus den Virtual Agent-Chatprotokollen (VA) Ihrer Anwender und enthalten Äußerungen aus diesen Protokollen. Navigieren Sie mit der Rolle nlu_admin zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Experten-Feedbackschleife** und markieren Sie jede Äußerung in einem Modell, indem Sie bestätigen, ob die Äußerung für eine Absicht richtig (Übereinstimmung) oder falsch (Nichtübereinstimmung) ist. Dieses Feedback hilft dem Modell, die Modellleistung kontinuierlich zu verbessern.

Installation

Die Experten-Feedbackschleife ist Teil der App NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen, die im ServiceNow® Storeverfügbar ist.

Um die Experten-Feedbackschleife zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Plugin NLU-Workbench „ - Erweiterte Funktionen“ (sn_nlu_workbench) in Ihrer Instanz aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Workbench installieren – erweiterte Funktionen und NLU-Workbench aktivieren.

Da die Experten-Feedbackschleife auf den Daten aus VA-Chatprotokollen basiert, stellen Sie sicher, dass auch das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiv ist. Siehe Virtual Agent aktivieren .

Daten der Experten-Feedbackschleife zwischen Instanzen werden importiert

Bevor Sie einen Import starten, vergewissern Sie sich, dass Sie Zugriff auf die Daten in Ihrer Instanz haben und über genügend Daten verfügen, um mit Ihrem Feedback fortzufahren.

Wenn Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz arbeiten, müssen Sie die Feedbackdaten aus der Tabelle **„open_nlu_predict_intent_feedback“** in Ihrer Produktionsinstanz in Ihre Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz importieren. Eine Anleitung zum Importieren von finden Sie unter Aus einer anderen ServiceNow-Instanz importieren .

Hier sind einige Datenszenarien zum Systemverhalten für die Modelle NLU aufgeführt, die die Feedbackschleifenäußerungen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein Modell in eine andere Instanz verschieben, bleiben die Feedbackdaten erhalten.
- Wenn Sie die Instanz upgraden, bleiben die Feedback-Daten erhalten.
- Wenn Sie eine Instanz klonen, werden die Daten nicht beibehalten. Sie müssen daher das oben beschriebene Verfahren anwenden, um die Daten in die geklonte Instanz zu importieren.

Feedback-Kontext und -Zugriff

Die Experten-Feedbackschleife bietet einen Mechanismus, mit dem Sie in VA bereitgestellte NLU -Modelle durch Feedback zu einer ausgewählten Teilmenge von Äußerungen verbessern können. Bei jeder Äußerung werden Sie aufgefordert, die vorhergesagte Absicht zu bestätigen oder die richtige Absicht anzugeben, zu der die Äußerung gehört. Nachdem dieses Feedback abgeschlossen ist, werden die Daten verwendet, um die Leistung des Modells zu optimieren. Das Ergebnis ist ein verbessertes Modell, das jetzt erneut bereitgestellt werden kann, um mehr Endanwenderdaten zu sammeln. Dies ist ein iterativer Zyklus, der es dem System ermöglicht, kontinuierlich Daten zu sammeln, aus Ihrem Feedback zu lernen und dieses Feedback zu verwenden, um Ihre NLU -Modelle weiter zu verbessern.

Einmal alle 30 Tage ruft das System bis zu 300 Äußerungsbeispiele aus VA-Chatprotokollen für die Experten-Feedbackschleife ab. Die Äußerungen werden für das Feedback basierend darauf ausgewählt, wie gut sie alle Äußerungen in den Protokollen darstellen. Jede aus VA-Chatprotokollen abgetastete Äußerung hat eine vorhergesagte Absicht, die vom System ausgewählt wurde.

Sie können auch die Anzahl der Äußerungen festlegen, die aus VA-Chatprotokollen abgerufen werden sollen, indem Sie die Einstellung für die Systemeigenschaft *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size* anpassen.

Weitere Informationen zum Prozess des Abrufens von Äußerungen aus VA-Chatprotokollen finden Sie in den Abschnitten Zusätzliche VA-Feedbackdaten bei Bedarf beschaffen und Active Learning-Auftrag verwenden weiter unten.

Entscheiden Sie bei der Überprüfung der Äußerungen, ob jede Äußerung zu ihrer vorhergesagten Absicht gehört oder in eine andere Absicht verschoben werden sollte. Wenn Sie sich bei der richtigen Absicht nicht sicher sind, kann die Äußerung zur weiteren Überprüfung als erneut aufgerufen markiert werden. Nachdem Sie mindestens 100 Äußerungen mit Ihrem Feedback markiert haben, verwendet das System alle markierten Äußerungen, um das Modell abzustimmen und zu verbessern.

Ihre VA-Chatprotokolläußerungen werden überprüft

Jetzt, da Sie auf dem Laufenden sind, sehen Sie in der folgenden Abbildung eine Liste von NLU -Äußerungen, die die Absichten in den VA-Modellen unterstützen. Jede Seite der Liste zeigt etwa 20 Äußerungen. Ihr Ziel besteht darin, jede Äußerung zu überprüfen und ihren Beziehungsstatus zu einer bestimmten VA-Absicht zu markieren. Sie markieren jede Äußerung entweder mit dem Wert **NLU_Match**, **Nichtübereinstimmung**oder **Unsicher**.

Das Markieren einer Äußerung als **NLU_Match** bedeutet, dass Sie der NLU-Vorhersage für diese Äußerung zustimmen. Wenn Sie eine Äußerung als **Nichtübereinstimmung** markieren, bedeutet dies, dass sie zu einer anderen Absicht gehört. Wenn Sie **Nichtübereinstimmung**auswählen, wird eine Dropdown-Liste mit Absichten angezeigt, sodass Sie die richtige Absicht auswählen können. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Absicht richtig ist, können Sie sie als **Unsicher**markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Äußerungen, die mit dem Wert **NLU_Match** oder **Nichtübereinstimmung** markiert und gespeichert sind, werden in den Abschnitt **Abgeschlossene Überprüfungen** verschoben. Äußerungen, die mit dem Wert **Unsicher** markiert und gespeichert sind, werden in den Abschnitt **Weitere Überprüfung erforderlich** verschoben.

Hier sehen Sie ein Szenario für die grundlegenden Schritte, die Sie zum Abschließen Ihrer Äußerungsüberprüfungen verwenden:

1. Wählen Sie oben im Bildschirm „Feedbackschleife exportieren“ ein Modell aus, das Sie in der **Experten-Feedbackschleife für** die Eingabeaufforderung überprüfen möchten. Bei dieser Funktion ist es in gewisser Weise unerheblich, welches Modell Sie auswählen, da diese Modelle hauptsächlich dazu dienen, die Äußerungen unterzubringen, die Sie in Ihren Überprüfungen markieren. In diesem Beispielszenario entscheiden Sie sich für das Modell **IT-Modell**, das fünf Absichten und viele Äußerungen in jeder dieser Absichten enthält. Die Anzahl der Äußerungen, die Sie überprüfen müssen, wird neben dem Namen der vorhergesagten Absicht angezeigt (siehe folgende Abbildung). Die Absichten in diesen Modellen werden in der Spalte **„Vorhergesagte Absichten“** auf Ihrem Bildschirm aufgelistet. Sie können zwar Äußerungen in jeder der vorhergesagten Absichten überprüfen und markieren, es ist jedoch besser, die Überprüfungen nacheinander in der Reihenfolge abzuschließen, in der die Absichten zuerst angezeigt werden. Beginnen Sie beispielsweise mit der Absicht **„ad_password_change“**, und fahren Sie dann mit anderen vorhergesagten Absichten fort.
2. Klicken Sie auf die Absicht **„ad_password_change“**, damit die Äußerungen zur Überprüfung in den Abschnitt **„Aufgaben“** geladen werden.
3. Überprüfen Sie die 15 Äußerungen in der Absicht. In diesem Szenario haben Sie zunächst die Äußerung *Ich möchte mein AD-Passwort ändern* als Übereinstimmung mit der Absicht **ad_password_change** markiert.
4. Klicken Sie auf **Feedback speichern**.

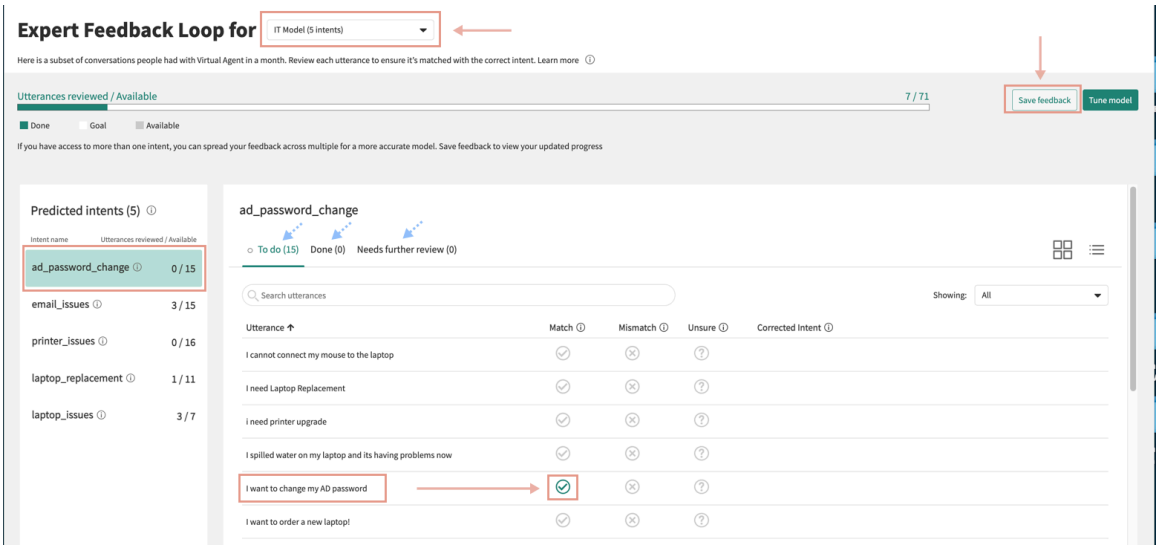
   Ergebnis: Das System verschiebt die von Ihnen markierte Äußerung in den Abschnitt **Fertig** des Bildschirms. Gleichzeitig sinkt die Anzahl der **zu erledigenden** Äußerungen von 15 auf 14, während die Anzahl im Abschnitt **„Fertig“** von 0 auf 1 ansteigt. Hätten Sie auch eine andere Äußerung mit dem Wert **„Unsicher“** markiert und diese Änderung gespeichert, die Anzahl der Äußerungen im Abschnitt **„Weitere Überprüfung erforderlich“** würde ebenfalls von 0 auf 1 ansteigen.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht wissen, welche Absicht am besten mit der Äußerung übereinstimmt, markieren Sie sie mit dem Wert **Unsicher**. Diese Aktion verschiebt die Äußerung in den Abschnitt **„Weitere Überprüfung erforderlich“**, sodass Sie Zeit haben, andere Äußerungen im Abschnitt „ **Aufgaben“** zu markieren, die möglicherweise leichter mit einer Absicht übereinstimmen oder nicht übereinstimmen. Sie können jederzeit zum Abschnitt **„Weitere Überprüfung erforderlich“** zurückkehren, um Äußerungen zu markieren, die sich nur schwer einer bestimmten Absicht zuordnen lassen.

5. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, während Sie sich durch die verbleibenden Absichten in der Spalte **„Vorhergesagte Absichten“** bewegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Markieren von Äußerungen als mit einer VA-Absicht übereinstimmend oder nicht übereinstimmend



Die Äußerungen in der Absicht **„ad_password_change“** sind leicht als Übereinstimmung mit der vorhergesagten Absicht zu markieren, da mindestens eine Äußerung innerhalb der Absicht das Wort „ *Passwort*“ enthält.

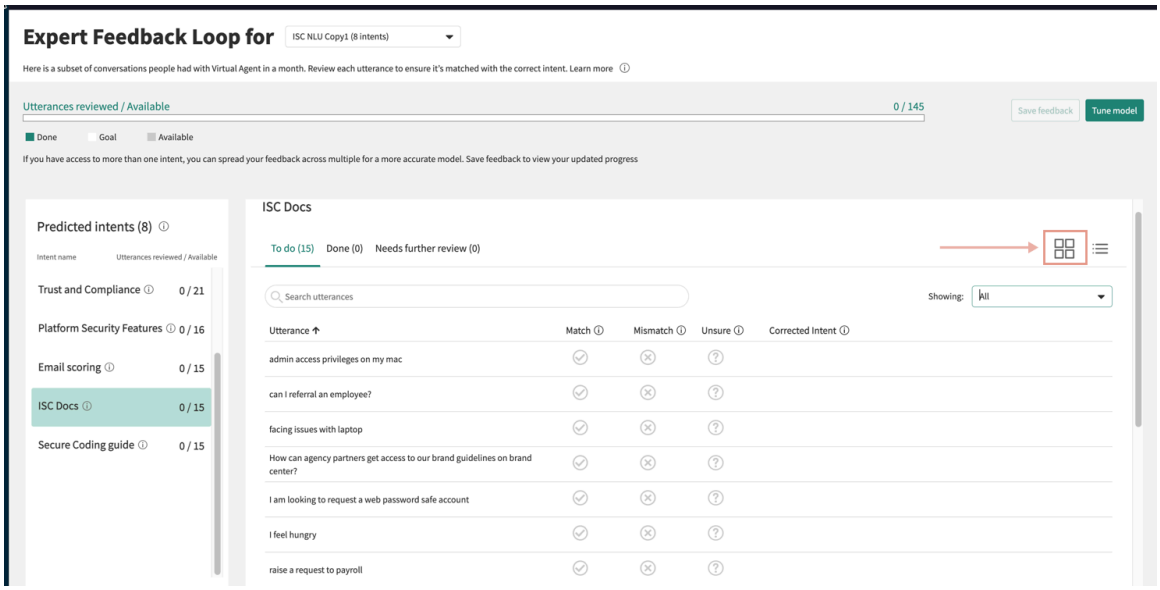
Wenn Sie die Überprüfung der Äußerungen in der vorhergesagten Absicht abgeschlossen haben und **auf Feedback speichern**klicken, wird der Bildschirm aktualisiert, um die nächste vorhergesagte Absicht im Modell hervorzuheben.

Wenn Ihre Äußerungen nach ihrem Wert gruppiert angezeigt werden sollen, klicken Sie auf den Filter **Anzeige** und wählen Sie eine der Optionen in der zugehörigen Eingabeaufforderung aus. Die Werte sind **All**, **NLU_Match**und **Unsure**.

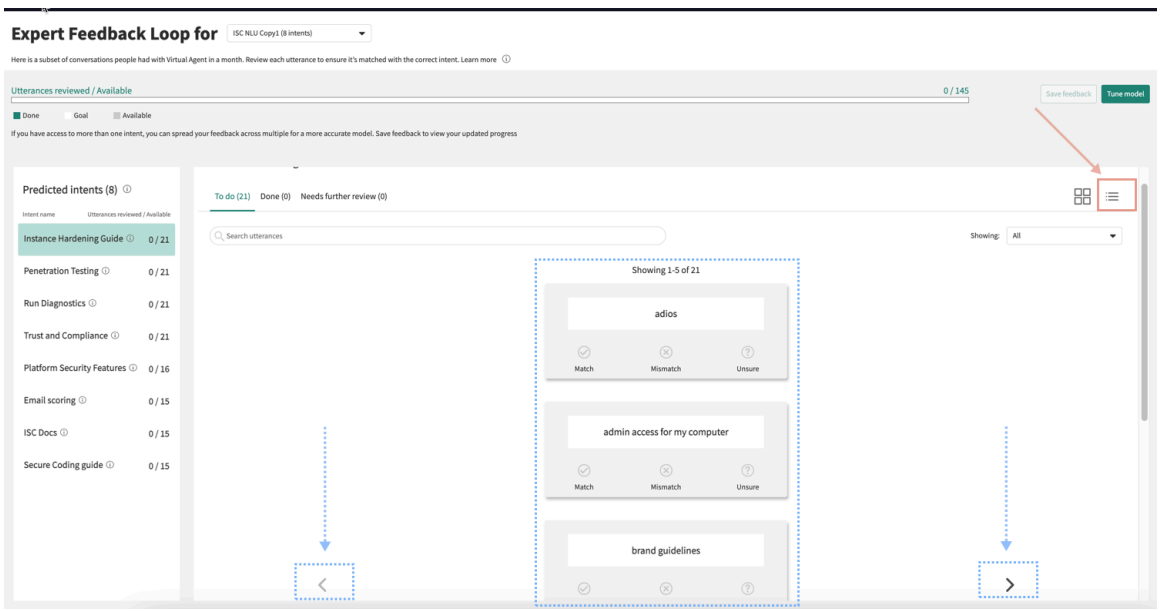
Verwenden Sie die Kartenansichtsoption, um Ihre Äußerungen zu überprüfen

Ihre Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife werden standardmäßig im Abschnitt „ **Zu erledigen“** in einer Listenansicht angezeigt, wie in vielen der Bilder gezeigt, die Sie oben gesehen haben. Sie können jedoch auch eine andere Ansicht wählen, in der jede Äußerung in einem Rahmen auf einer Karte angezeigt wird. Wenn Sie diese Option wählen, wird jede Äußerung auf der Seite in Gruppen zu je fünf Personen angezeigt. Klicken Sie noch in der Listenansicht auf das **Kartensymbol**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis: Die Kartenansicht ersetzt die Listenansicht. Beachten Sie die Links- und Rechtspfeile auf beiden Seiten der Seite mit den Äußerungskarten. Wenn Sie auf den Rechtspfeil klicken, wird zum nächsten Satz von fünf Karten gewechselt. Wenn Sie auf den Linkspfeil klicken, wird zum vorherigen Satz von fünf Karten gewechselt. Wenn Sie anstelle der Kartenansicht zur Listenansicht zurückkehren möchten, klicken Sie auf das **Listensymbol** (siehe Abbildung oben rechts im Bild unten).



Ändern eines Äußerungswerts

Wenn Sie eine Äußerung markieren, dann aber Ihre Meinung zu dem von Ihnen gewählten Wert ändern, können Sie das Problem beheben, indem Sie auf **„MisMatch“** klicken und eine andere Absicht auswählen. Klicken Sie auf **Feedback speichern,** um die Änderung zu speichern.

Nicht gespeichertes Feedback

Wenn Sie eine Sitzung zum Markieren Ihrer Äußerungen beenden und sich abmelden, aber vergessen, Ihre Änderungen zu speichern, wählen Sie **Nicht gespeicherte Änderungen** in der

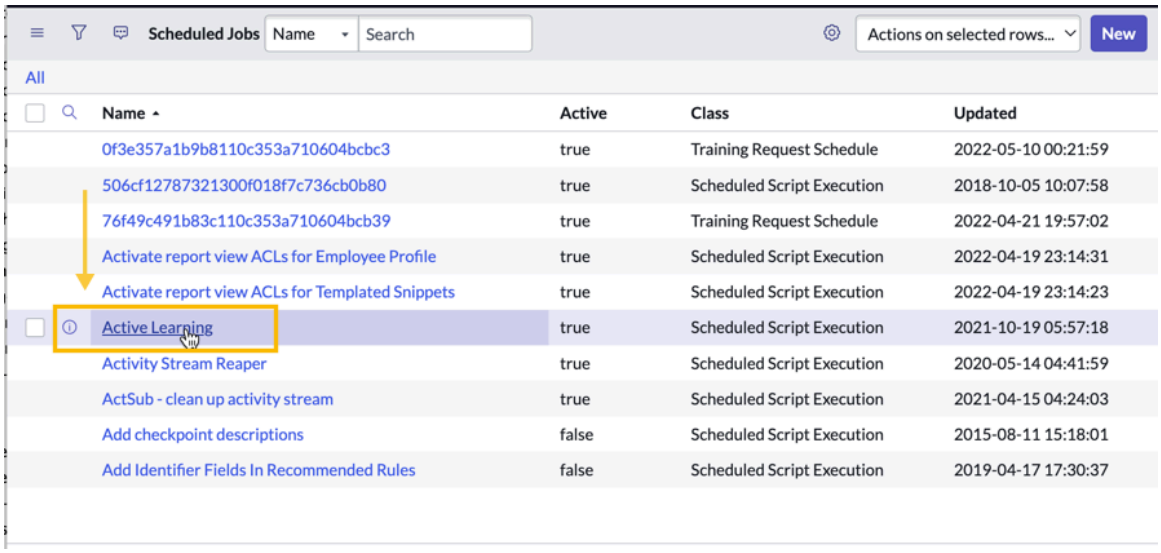
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeaufforderung **Wird angezeigt**. Mit dieser Aktion werden alle Äußerungen angezeigt, für die Sie Feedback gegeben, aber noch nicht gespeichert haben.

Beschaffung zusätzlicher VA-Feedbackdaten bei Bedarf

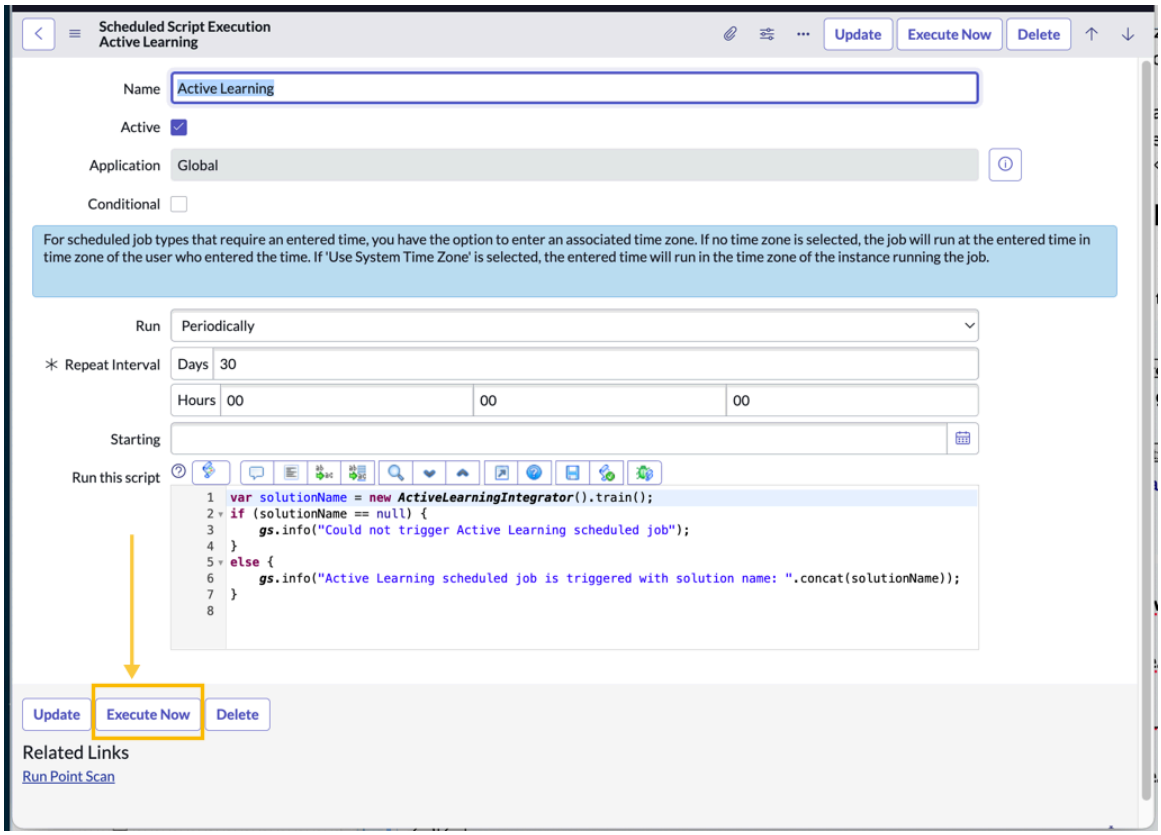
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um weitere Daten aus den VA-Chatprotokollen zur Verwendung in der Experten-Feedbackschleife zu erhalten.

1. Verwenden Sie die Rolle nlu_admin, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Aktives Lernen**.
2. Klicken Sie auf **Aktive Lerninhalte**.



3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Erhöhen Sie die Werte in den folgenden vier NLU -Systemeigenschaften, oder legen Sie sie fest.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Informationen zur Funktionsweise dieser Eigenschaften im Kontext anderer NLU -Eigenschaften finden Sie unter NLU-Workbench -Eigenschaften.

Nicht kategorisierte Äußerungen werden überprüft

Als Teil des Feeds von VA-Chatprotokollen zur Experten-Feedbackschleife sammelt das System alle Äußerungen in Ihrer Instanz, die nicht Teil einer VA-Absicht sind, und zeigt sie in einer Liste an. Sie greifen auf diese Äußerungen zu, indem Sie oben auf dem Bildschirm in der **Experten-Feedbackschleife für die** Eingabeaufforderung **Nicht kategorisiert** auswählen.

Wenn der Bildschirm aktualisiert wird, werden diese Äußerungen in der Spalte **„Äußerung“** des Abschnitts **„Nicht kategorisierte Äußerungen“** Ihres Bildschirms angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Es ist äußerst wichtig, Feedback zu diesem Satz von Äußerungen zu geben, da das System vorschlägt, dass für diese Äußerungen keine Absicht vorhanden ist. Indem Sie diese fehlende Zuordnung bestätigen oder diese Äußerungen einer vorhandenen Absicht zuordnen, helfen Sie dem Modell, richtig zu lernen.

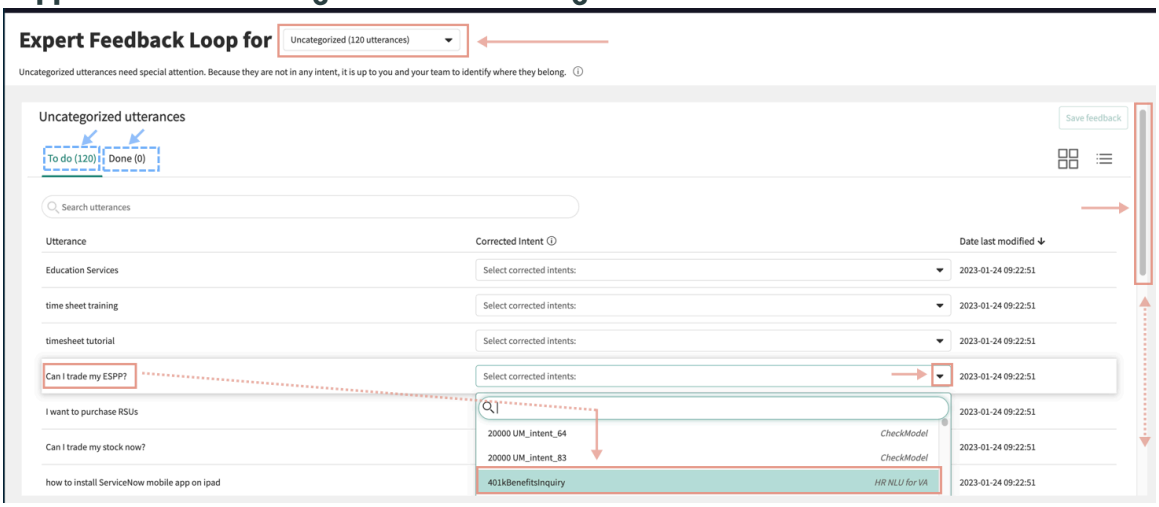
Hier sind die Schritte, die Sie verwenden, um eine nicht kategorisierte Äußerung mit einer Absicht zu verbinden:

1. Wählen Sie in der **Spalte** Äußerung eine Äußerung aus der Liste aus.
2. Suchen Sie in der Spalte **Korrigierte Absicht** eine Absicht und ihr Modell aus der Aufforderung, die Ihrer Meinung nach am besten zur Äußerung passt, und wählen Sie sie aus.

Eine gute Paarung für diese Verbindung ist beispielsweise *Kann ich meinen ESCP handeln?* Äußerung aus der Spalte **„Äußerung“** und die Absicht *401kBeneitsInquiry* aus der Spalte **Korrigierte** Absicht, wie in der Abbildung unten gezeigt.

Hinweis:
In der Spalte **„Korrigierte Absicht“** können Sie nach allen Absichten für alle Modelle in Ihrer -Instanz suchen und sie verwenden.

Koppeln einer nicht kategorisierten Äußerung mit einer Absicht und deren Modell



Sehen wir uns nun einige Elemente an, die anhand der Abbildung oben beschreiben, wie die Seite mit den nicht kategorisierten Äußerungen funktioniert. Im Abschnitt „ **Zu erledigen“** werden Äußerungen gesammelt, die mit einer Absicht verbunden sein müssen. An diesem Tag gibt es 120 solcher Äußerungen. Beachten Sie, dass der Abschnitt **Fertig** auf dem Bildschirm keine Äußerungen enthält, da Sie noch keine Aktion ausgeführt haben.

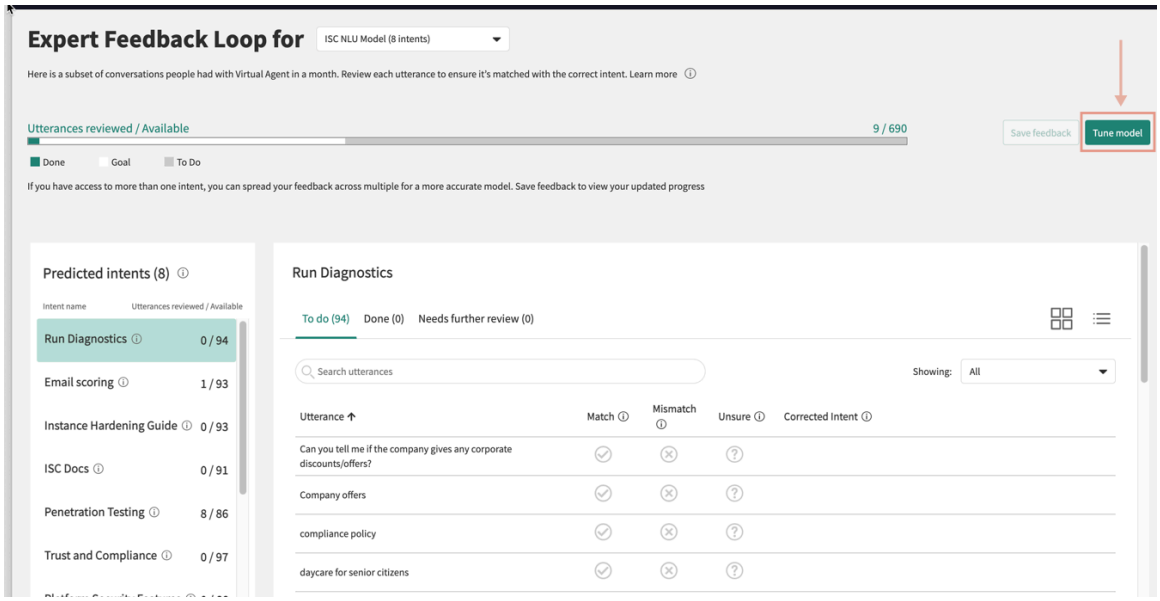
Beachten Sie auch, dass sich ganz rechts im Bildschirm ein vertikaler Balken befindet, durch den Sie nach oben und unten scrollen können, um in der Liste der Äußerungen zu navigieren. Am unteren Rand dieses Bildlaufbildschirms befinden sich Pfeile, die nach links und rechts zeigen, sodass Sie zur nächsten oder vorherigen Seite der vollständigen Äußerungsliste für den Tag wechseln können.

Beachten Sie auch, dass die normalerweise standardmäßig aktive Schaltfläche **Feedback speichern** deaktiviert ist, wenn Sie eine Aktion zum Herstellen einer Verbindung ausführen, da das System Ihre Aktion erkennt und Ihre Änderung automatisch speichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten der Experten-Feedbackschleife in der Phase „Modell optimieren“.

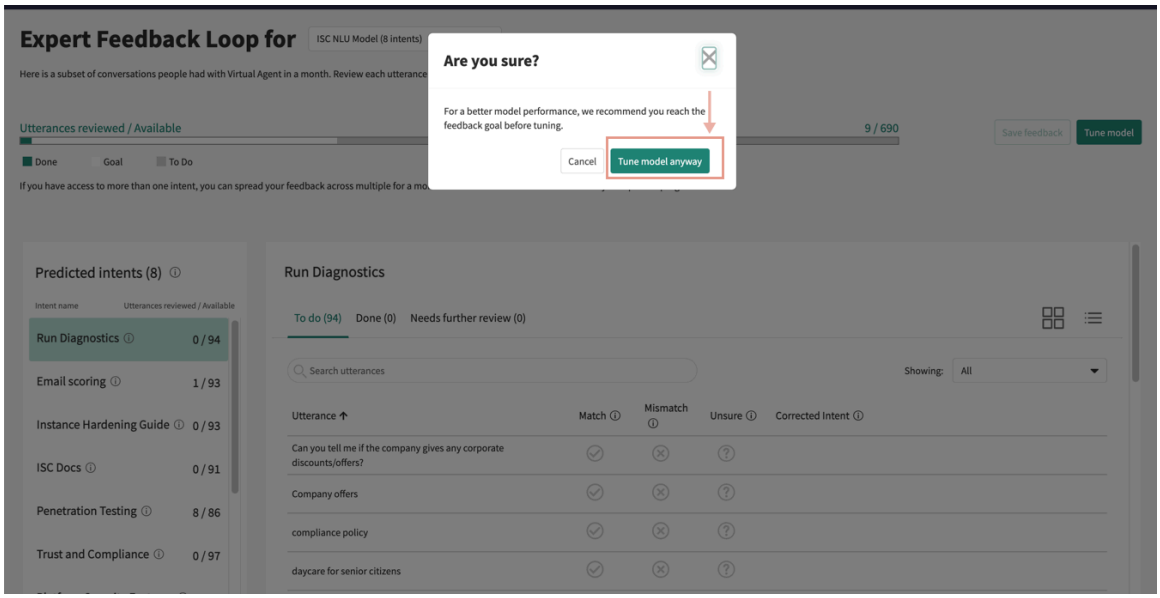
Die Schaltfläche **Modell optimieren** in der Experten-Feedbackschleife ist immer aktiviert und unterstützt die Experience des Verschiebens von Äußerungen von der Registerkarte Experten-Feedbackschleife **Fertig** in das Modell und seinen Testsatz. Verwenden Sie die Rolle nlu_admin, um auf diese Schaltfläche zu klicken, wenn Sie Ihr Modell optimieren oder erneut optimieren müssen.



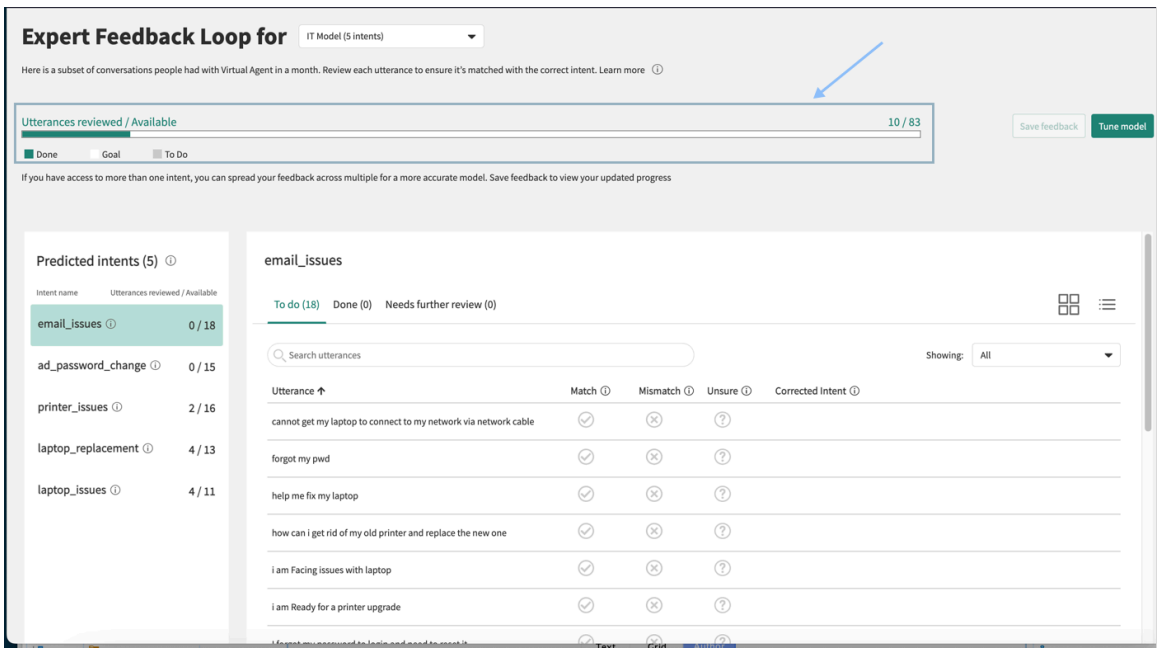
Nach der Überprüfung der Äußerungen in der Experten-Feedbackschleife können Sie einen Teil der Feedback-Daten in den Standardtestsatz Ihres Modells übertragen. Diese Äußerungen werden dann direkt der Registerkarte **Testäußerungen** Ihres Modells hinzugefügt. Dies hilft Ihnen, Ihre Testreihe mit echten Endanwenderäußerungen kontinuierlich zu pflegen und zu aktualisieren. Das System verfolgt die Quelle der Testäußerungen, um Einblicke zu geben, ob sie aus der Experten-Feedbackschleife oder aus einer anderen Quelle stammen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Modell optimieren** klicken, bevor Sie mindestens 100 Äußerungen markiert und gespeichert haben, wird der Bildschirm aktualisiert, um Sie daran zu erinnern, dass die Qualität der Modellleistung zunimmt, wenn Sie das Feedback-Ziel von 100 Äußerungen erreicht haben (siehe Text in der Abbildung unten). .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Während Sie Ihre Feedback-Daten weiterhin markieren und speichern, können Sie das Verhältnis der überprüften Äußerungen (in Grün) und der Äußerungen, die noch zur Überprüfung verfügbar sind (in weiß) auf dem Bild des Fortschrittsbalkens unten sehen.

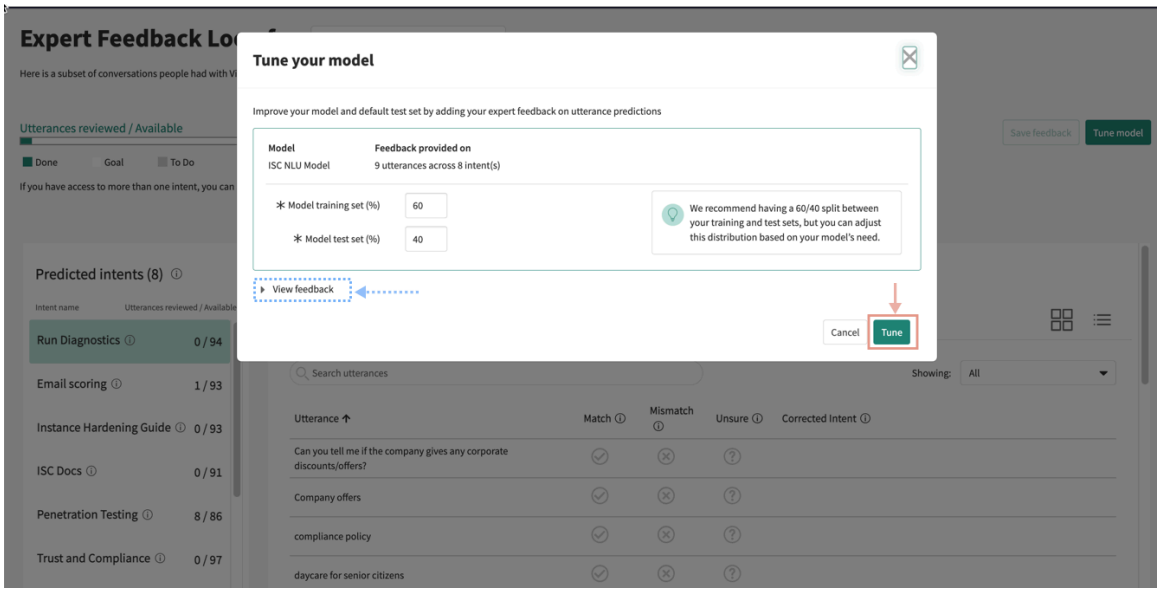


Im Bild **Modell optimieren** unten können Sie die standardmäßige 60/40-Prozentsatzaufteilung für Ihren Modelltrainingssatz und Ihren Modelltestsatz sehen. Sie können diese Standardwerte bei Bedarf anpassen, indem Sie in jedem der beiden Felder **(%)** die von Ihnen gewählten Zahlen auswählen. Wenn Sie mit der prozentualen Aufteilung zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Optimieren**, um Ihr Modell basierend auf den von Ihnen gewählten Prozentwerten zu optimieren.

Hinweis:

Wenn Sie auf den Textbaustein **Feedback anzeigen** klicken, gelangen Sie zu einem Bildschirm „Experten-Feedbackschleife“, in dem Sie Ihre Feedback-Äußerungen weiterhin überprüfen, markieren und speichern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mithilfe des Active Learning-Auftrags

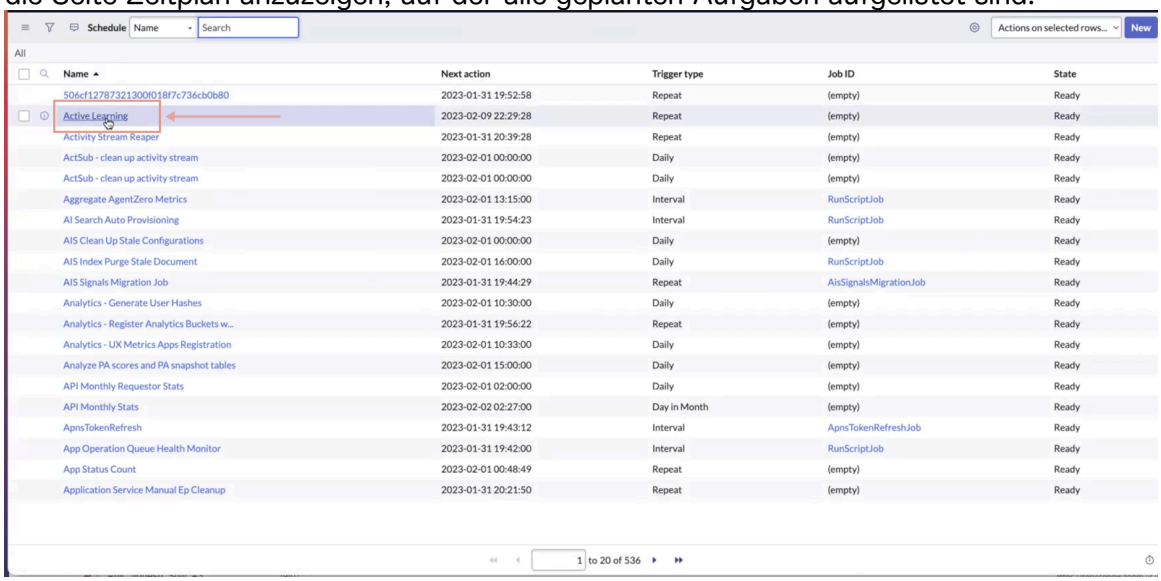
Geplante Aufgaben, auch als Batch-Aufgaben oder Batch-Zeitplanung bezeichnet, sind automatisierte Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden. Viele Aufträge werden nach Zeitplänen ausgeführt, aber wir konzentrieren uns jetzt auf den Active Learning-Auftrag als Beispiel.

Hier sind drei Aktionen, die Sie mit dem Active Learning-Auftrag ausführen können.

- Ändern Sie das Wiederholungsintervall, mit dem der Active Learning-Auftrag ausgeführt werden soll.
- Überprüfen Sie, wann die nächste geplante Ausführung für den Active Learning-Auftrag festgelegt ist.
- Führen Sie den Active Learning-Auftrag jederzeit (bei Bedarf) aus.

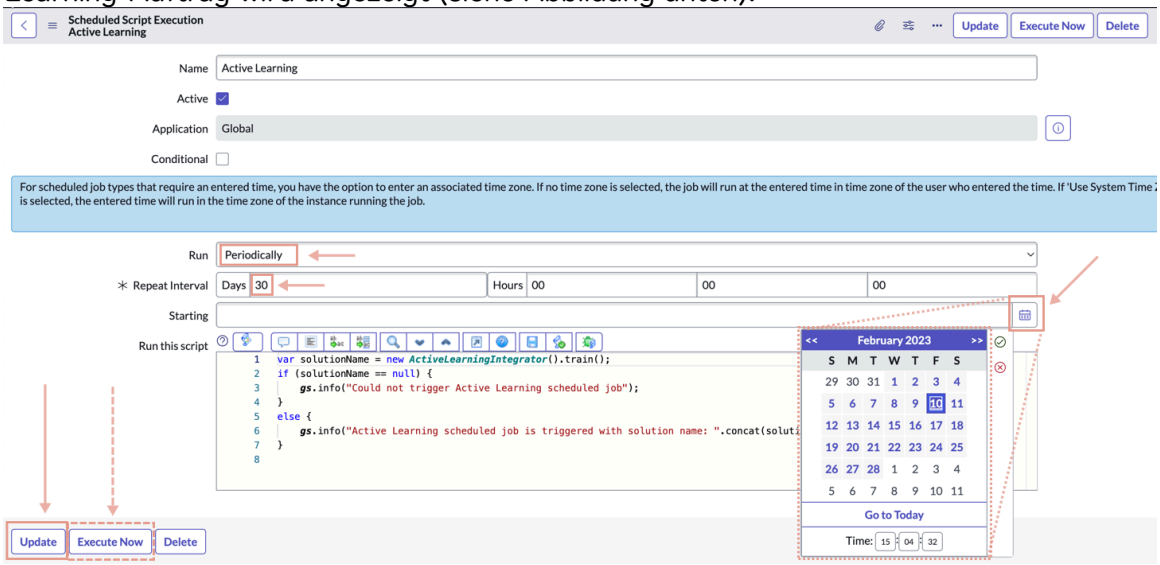
Im Folgenden finden Sie einige Schritte für den Einstieg.

1. Navigieren Sie mit der Rolle nlu_admin zum Feld **Alle**, geben Sie **sysauto_script.list**ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur. Der Bildschirm wird aktualisiert, um die Seite Zeitplan anzuzeigen, auf der alle geplanten Aufgaben aufgelistet sind.

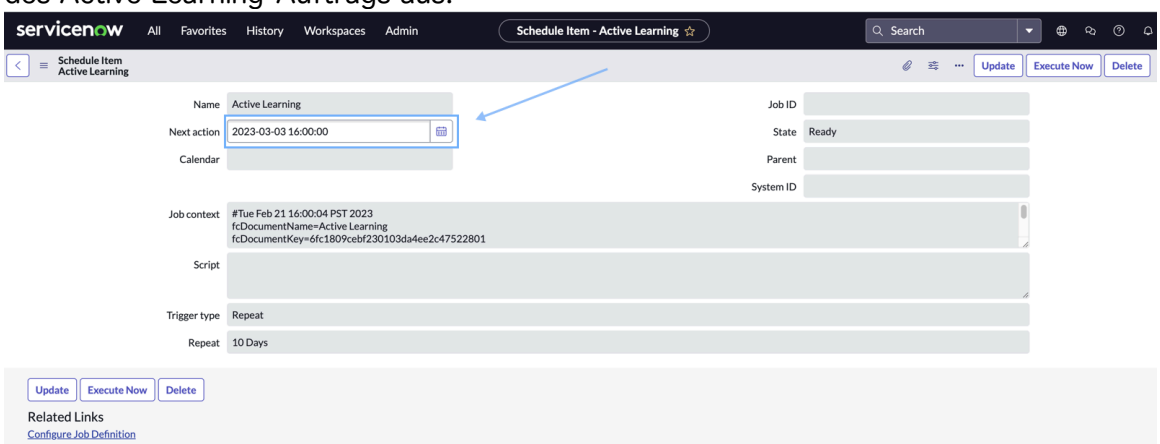


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf der Seite Zeitplan auf **Aktive Lerninhalte**. Ein Datensatz für den Active Learning-Auftrag wird angezeigt (siehe Abbildung unten).



3. Konfigurieren Sie im Active Learning-Datensatz die folgenden Felder.
   - Wählen Sie im Feld **Ausführen** eine von acht Wiederholungsintervall-Optionen für den Auftrag aus. Die Optionen sind: *Täglich*, *Wöchentlich*, *Monatlich*, *Regelmäßig*, *Einer*, *Bei Bedarf*, *Geschäftskalender:Eintragsstart*und *Geschäftskalender:Eintragsende*.
   - Geben Sie im Feld **Wiederholungsintervall** die Anzahl der Tage ein, die zwischen jetzt und dem nächsten Wiederholungsintervall für den Active Learning-Auftrag liegen sollen.
   - Klicken Sie im Feld **Start** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Tag und Uhrzeit für das nächste Active Learning-Auftragsintervall aus.
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**, um Ihre Konfigurationen zu speichern, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Jetzt ausführen,** um die Ausführung des Active Learning-Auftrags zu starten.
   - Um zu überprüfen, wann der nächste Active Learning-Auftrag ausgeführt wird, navigieren Sie zum Feld **Alle**, geben Sie **sys_trigger.list**ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur. Die Seite Zeitplan wird angezeigt. Klicken Sie auf **Aktive Lerninhalte**. Der Zeitplanelement/Aktive Lerndatensatz wird angezeigt und füllt das Feld **Nächste Aktion** mit dem Datum und der Uhrzeit für die nächste Ausführung des Active Learning-Auftrags aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausführliche Informationen zum Active Learning-Auftrag von NLUfinden Sie in diesem KB-Artikel im Support-Portal: KB1633901 .

Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU

Verwenden Sie die NLU-Workbench-Homepage, um die automatische Problemlösung (Issue Auto Resolution, IAR) in NLU zu unterstützen.

Ein Video, in dem die automatische Problemlösung in der NLU-Workbench vorgestellt wird

Zusammenfassung von Nutzung und Rollen

Verwenden Sie die Rolle nlu_admin oder admin, um in der NLU-Workbench auf IAR-Optimierung zuzugreifen. IAR-Optimierung in der NLU-Workbench erfordert mindestens die Rolle nlu_feedback_admin. Beachten Sie, dass die Rolle nlu_admin die Rolle nlu_feedback_admin enthält. Außerdem enthält die Rolle virtual_agent_admin die Rolle nlu_admin.

Wenn Sie auf den Modellnamen IAR klicken, gelangen Sie direkt zur Optimierung im Produkt. Sie werden nicht auf eine Modellübersichtsseite weitergeleitet, daher unterscheidet sich dieses Verhalten von den Modellen Virtual Agent oder KI-Suche in NLU-Workbench.

Der IAR-Optimierungs-Workflow

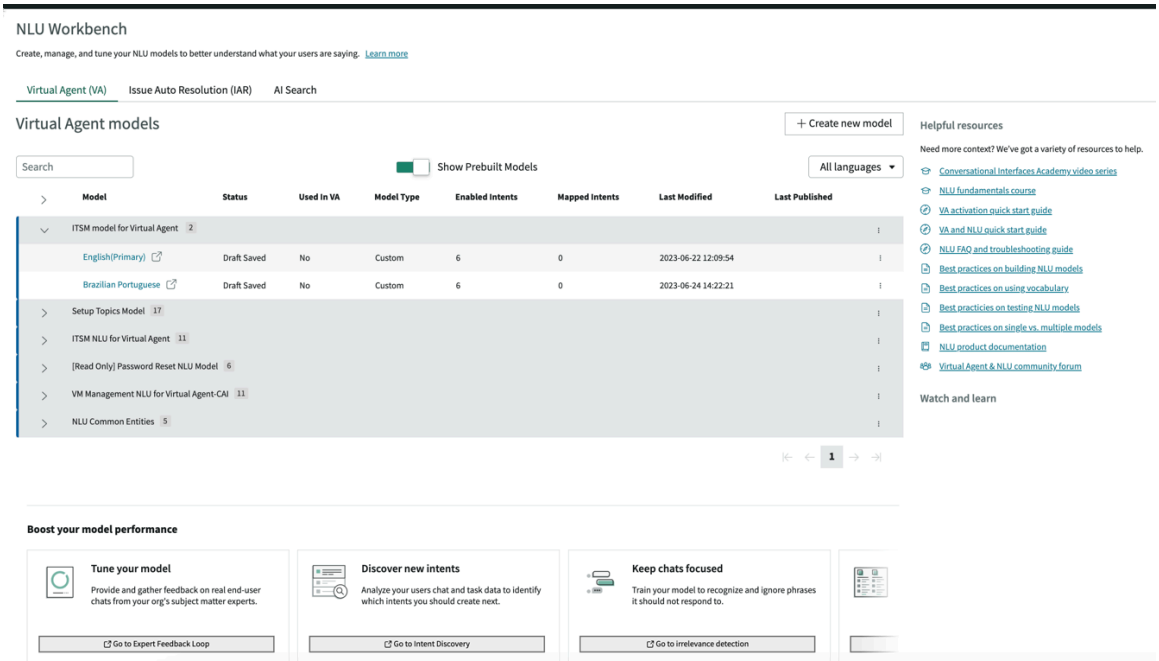
IAR-Administratoren beginnen ihre Modelloptimierungs-Journey in der IAR-Administratorkonsole und gelangen dann zur NLU-Workbench, um ihr ITSM-Modell zu optimieren. Wenn er das ITSM-Modell noch nicht in der Konsole trainiert hat, wird er vom Workflow an die Dokumentation „Experten-Feedbackschleife“ im Abschnitt **Leistung des Modells steigern** in der NLU-Workbench weitergeleitet.

Worin besteht der Unterschied zwischen IAR-Modellen und NLU-Modellen?

Im Gegensatz zu den Registerkarten Virtual Agent und KI-Suche wird auf der Registerkarte IAR keine Schaltfläche Neues Modell erstellen verwendet. Das von IAR-Administratoren verwendete IAR-ITSM-Modell ist ein vordefiniertes Modell. IAR-Modelle können nicht mit Update-Sätzen verschoben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die NLU-Workbench erkunden



Oben auf der NLU-Workbench-Seite befinden sich drei Registerkarten, auf denen die Modelle Virtual Agent, Automatische Problemlösung und KI-Suche separat gruppiert werden. Unter diesen Registerkarten befindet sich eine Liste mit grau markierten Modellen. Wenn Sie in der Spalte Modell der Liste auf das Einfügesymbol links neben dem Modellnamen klicken, ändert sich die Farbe des Modells von grau in weiß. Anschließend werden die Sprachen des Modells angezeigt. Status; Nutzung; Modelltyp; Anzahl der aktivierten Absichten und zugeordneten Absichten und das Datum, an dem das Modell zuletzt geändert oder veröffentlicht wurde.

Automatische Problemlösung – Automatische Problemlösung

Wenn Sie Ihr Modell Automatische Problemlösung in NLU-Workbenchoptimieren, können Sie die Ausgabe für mehrere Ziele anpassen: Präzision, Automatisierung oder eine Kombination aus beidem. Vergleichen Sie vor dem Festlegen, wie sich die Auswahl der Optimierungsoptionen auf die Übereinstimmungsrate und Abdeckung auswirkt.

Zusammenfassungsnutzung

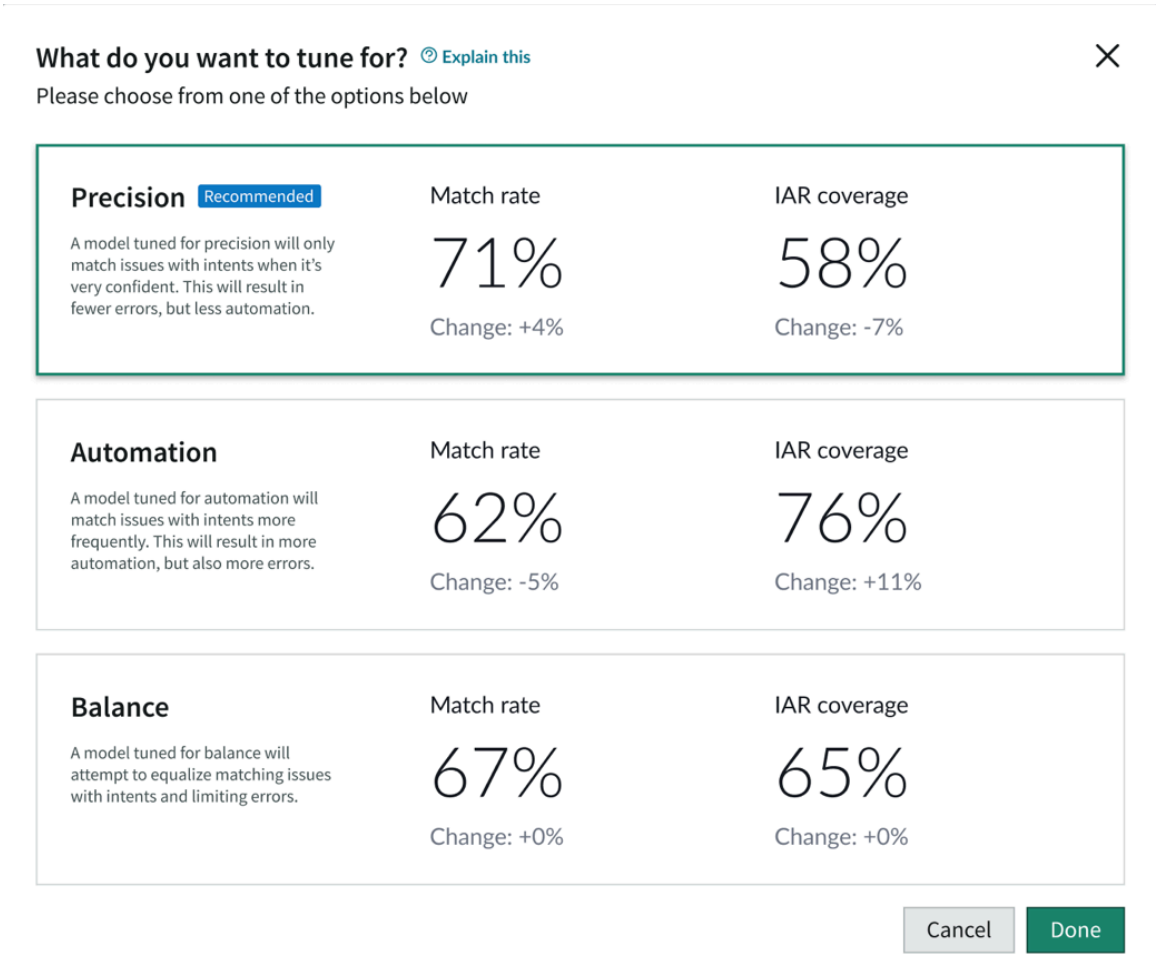
Standardmäßig optimiert Automatische Problemlösung die -Abstimmung in NLU-Workbench die Genauigkeit. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie das Modell auch für andere Ziele optimieren. Im Schritt **Analysieren** der automatischen Problemlösung können Sie in der Liste der Optimierungsziele **Genauigkeit**, **Automatisierung**oder **Ausgeglichenheit**anpassen. Wenn Sie eine dieser Optionen auswählen, ändern sich die prognostizierte *Übereinstimmungsrate* und die Prozentsätze *der IAR-Abdeckung* entsprechend, sodass Sie mögliche Ergebnisse vergleichen können.

Um auf den Schritt **Analysieren** der IAR Optimierung zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle *nlu_admin*, und navigieren Sie wie folgt.

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
2. Wählen Sie die Registerkarte Automatische Problemlösung und dann den Modellnamen aus. Die Optimierungs-Experience wird zunächst mit Schritt 1 (Feedback) geöffnet.
3. Geben Sie Feedback ab, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Analysieren** aus. Schritt 2 (Analysieren) wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Abschnitt **Hier sind Ihre Optimierungsoptionen und prognostizierten Ergebnisse**mithilfe der Liste **Sie können für Genauigkeit, Automatisierung oder Ausgeglichenheit**optimieren Optionen aus, um die prognostizierten Szenarien anzuzeigen. Sie können auch den Link **Erfahren Sie mehr über Optimierungsziele** wählen, um das folgende Fenster zu öffnen.



Genauigkeit

Wenn das Modell IAR auf Genauigkeit abgestimmt ist, trifft es Vorhersagen nur dann, wenn seine Konfidenz relativ hoch ist. Dies führt zu niedrigeren Fehlerraten, aber auch zu weniger gelösten Incidents.

Genauigkeit ist die empfohlene Optimierungsoption für das ITSM-Modell IAR, daher ist diese Option standardmäßig ausgewählt.

Automatisierung

Bei Optimierung für Automatisierung trifft das Modell IAR Vorhersagen mit einem niedrigeren Konfidenzschwellenwert. Dies führt zu mehr Vorhersagen, sodass mehr Incidents gelöst werden. Höhere Fehlerraten sind jedoch möglich.

Saldo

Wenn das Modell IAR auf Ausgeglichenheit eingestellt ist, versucht es, ein Gleichgewicht zwischen Präzision und Automatisierung zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungsrate

Die Übereinstimmungsrate ist definiert als die Anzahl der Incidents, bei denen die Absicht richtig vorhergesagt wurde, geteilt durch die Anzahl der Vorhersagen für diese Absicht. Dieses Verhältnis wird über alle Absichten außer **NO_INTENT**gemittelt.

IAR Abdeckung

Die Abdeckung wird als der Prozentsatz der Incidents definiert, die gelöst würden, weil das Modell Vorhersagen über seinem Konfidenzschwellenwert treffen konnte. Die Vorhersagen können einige Fehler enthalten.

Mithilfe von Optimierungsoptionen

Wählen Sie verschiedene Optimierungsoptionen aus, um die prognostizierten Ergebnisse zu vergleichen. Je nachdem, welche Option Sie auswählen, zeigt das System Szenarien für die prognostizierten Übereinstimmungsraten und IAR die -Abdeckungsraten an. Außerdem zeigt das System an, wie stark sich diese Raten entsprechend Ihrer Auswahl ändern.

Überprüfen Sie weitere Informationen im Abschnitt **Hier ist eine detaillierte Aufgliederung** von Analysieren. Hier können Sie Detailinformationen zu Ergebnissen anzeigen, die für jede Absicht im Modell spezifisch sind.

Beachten Sie, dass die Absichten in zugeordnete und nicht zugeordnete Absichten gruppiert werden, je nachdem, ob sie Themen Virtual Agent zugeordnet wurden. Nach Feedback in IAR Optimierung möchten Sie möglicherweise einige Zuordnungen von Absichten zu Themen aktivieren. Erweitern Sie dazu **Nicht zugeordnete Absichten anzeigen**, und wählen Sie dann die **Schaltfläche Weitere Absichten** zuordnen aus. Dadurch wird die IAR -Administratorkonsole geöffnet.

Wenn Sie die optimale Optimierungsoption für Ihre Anforderungen ausgewählt haben, wählen Sie die Schaltfläche **Auswahl speichern** im Fenster **Mehr über Optimierungsziele erfahren**. Wählen Sie dann die Schaltfläche **Modell optimieren und veröffentlichen aus,** um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Intent Discovery

Verwenden Sie die Anwendung Intent Discovery, um Möglichkeiten für die Abwendung von Incidents zu identifizieren. Beispielsweise können Sie damit identifizieren, welche Virtual Agent -Konversationen als Nächstes aktiviert werden sollen.

Zusammenfassungsnutzung

Bei Anwendungen, die NLUverbrauchen, wie z. B. Virtual Agent und KI-Suche, hilft Intent Discovery besser zu verstehen, von welchen vordefinierten Absichten Sie profitieren können und welche anwenderdefinierten Absichten Sie erstellen können.

Intent Discovery stellt eine Analyse bereit, die Sie für historische Incident-Daten oder andere Aufgabendaten ausführen. Sie können auch die verbleibenden Datensätze der Ausführung in verschiedene Cluster gruppieren, sodass Sie Äußerungen manuell zu NLU Absichten hinzufügen können. Darüber hinaus können Sie bestimmte Cluster verwenden, um neue Absichten in einem Modell zu erstellen.

In diesem Beispielszenario verwenden Sie Intent Discovery, um die häufigsten -Absichten in Ihrer Instanz zu identifizieren und zu ermitteln, wie viel Abdeckung sie in Ihren historischen Incident-Datensätzen bieten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installation

Intent Discovery ist über ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Intent Discovery installieren.

Nachdem Intent Discovery installiert und aktiviert wurde, wird es unter angezeigt **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen**.

Hinweis:
Intent Discovery ist zwar im Navigationsbereich unter NLU Erweiterte Funktionen organisiert, ist jedoch eine separate Anwendung, die bei der Installation von NLU-Workbench - Erweiterte Funktionen nicht enthalten ist.

Intent Discovery Berichtsdetails

- Wenn **Taxonomie** ausgewählt ist, enthält der generierte Bericht Absichtsempfehlungen für die ausgewählte Taxonomie. Eine Taxonomie ist eine vorgefertigte Bibliothek von Absichten in einer bestimmten Domäne. Sie haben zwar keinen Zugriff auf die zugrunde liegenden Absichten, wenn Sie jedoch Intent Discovery für eine bestimmte Taxonomie ausführen, werden Daten identifiziert, die einer Absicht in der Taxonomie zugeordnet sind.
- **Nicht abgeglichene Datensätze** sind die Äußerungen, die keiner Absicht in der Taxonomie zugeordnet werden konnten.
- **Empfohlene Absichten** sind die Absichten, die aus Äußerungen gefunden werden, für die Daten ausgeführt wurden.
- Der Prozentsatz der **nicht abgeglichenen Datensätze (gruppiert)** sind die Datensätze, die nicht klassifiziert sind (Datensätze, die zu keiner der empfohlenen Absichten gehören).
- Der Prozentsatz der nicht abgeglichenen Datensätze und die Anzahl der empfohlenen Absichten müssen nicht übereinstimmen. Es ist ein Zufall, wenn sie übereinstimmen.

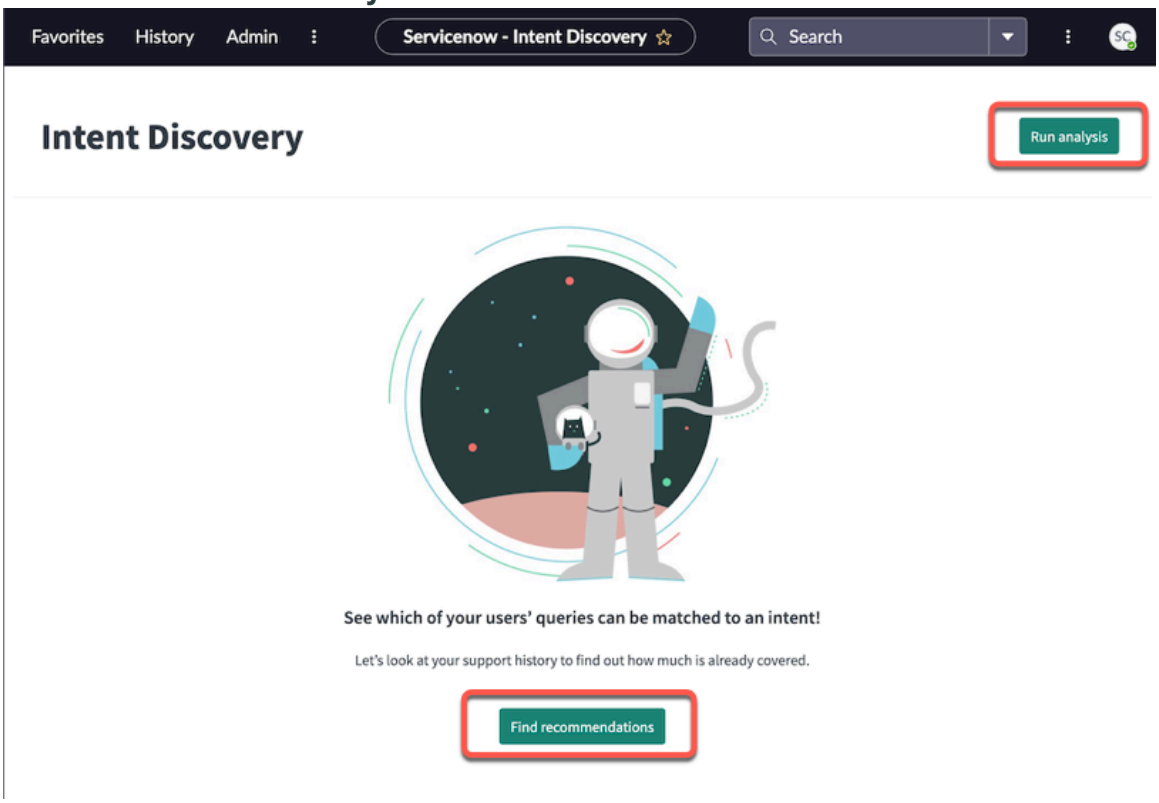
Intent Discovery -Bericht wird erstellt

1. Navigieren Sie mit der Rolle admin oder nlu_admin zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **NLU – erweiterte Funktionen** > **Intent Discovery**.

2. Wählen Sie entweder **Analyse ausführen** oder **Empfehlungen suchen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite von Intent Discovery



Analyse für den Bericht wird ausgeführt

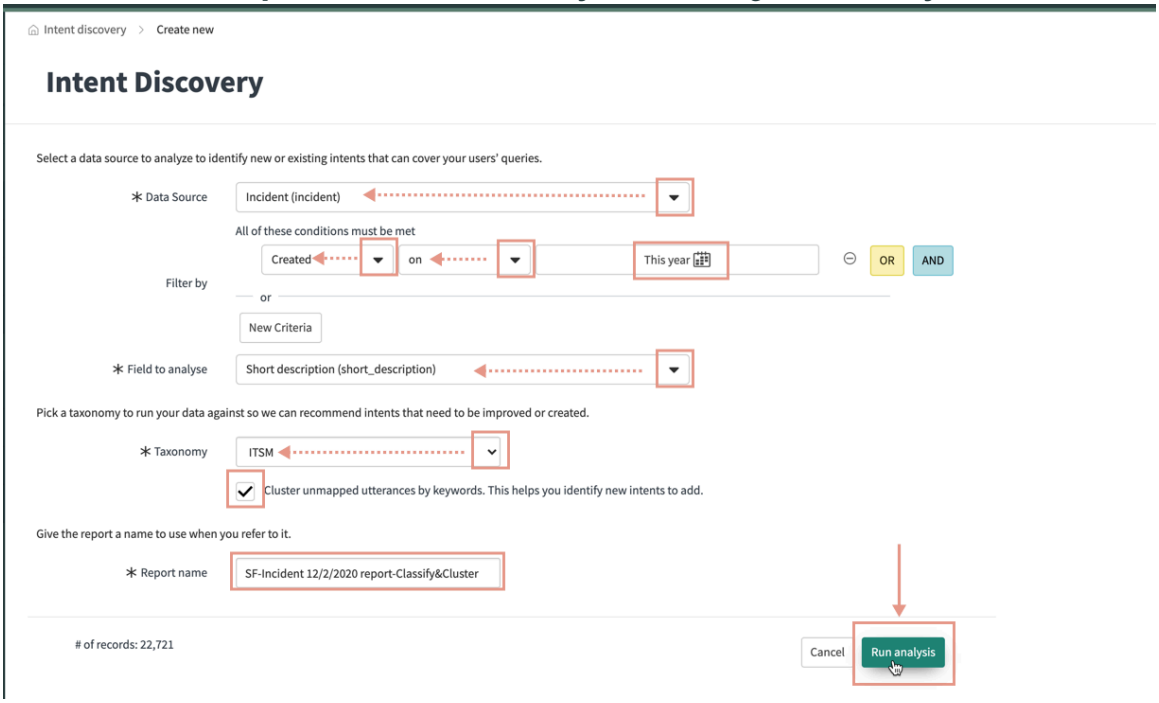
1. Für diesen Beispielbericht konfigurieren Sie die folgenden Felder im Bildschirm Intent Discovery > *Neu erstellen*.

- Datenquelle: Wählen Sie die **Incident-Tabelle (incident)** aus.
- Filtern nach: **[Erstellt] [am] [Dieses Quartal]**
- Zu analysierendes Feld: **Kurzbeschreibung (short_description)**. Sie wählen „Kurzbeschreibung“ aus, da es sich um ein häufig verwendetes Zeichenfolgenfeld handelt, das auf Wörter verweist, die dem System helfen können, eine Absicht zu identifizieren.
- Taxonomie: Wählen Sie **ITSM**aus. Dieses Feld weist das System an, die Klassifizierungsverarbeitung für Ihre ITSM-Incident-Datensätze auszuführen. Sie hat 3 Optionen: Klassifizierung, ITSM oder Leer, standardmäßig Klassifizierung.
- Nicht zugeordnete Äußerungen nach Schlüsselwörtern gruppieren...: Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen**. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, gruppiert das System Ihre Incident-Datensätze, die nicht in Clustern klassifiziert wurden.
- Berichtsname: Das Feld wird standardmäßig auf **Incident**gesetzt<month/day/year> . Sie können den Namen bei Bedarf bearbeiten. In diesem Beispielszenario geben Sie `Incident 12/16/2020 - SF Test`ein.

2. Wählen Sie **Analyse ausführen**aus.

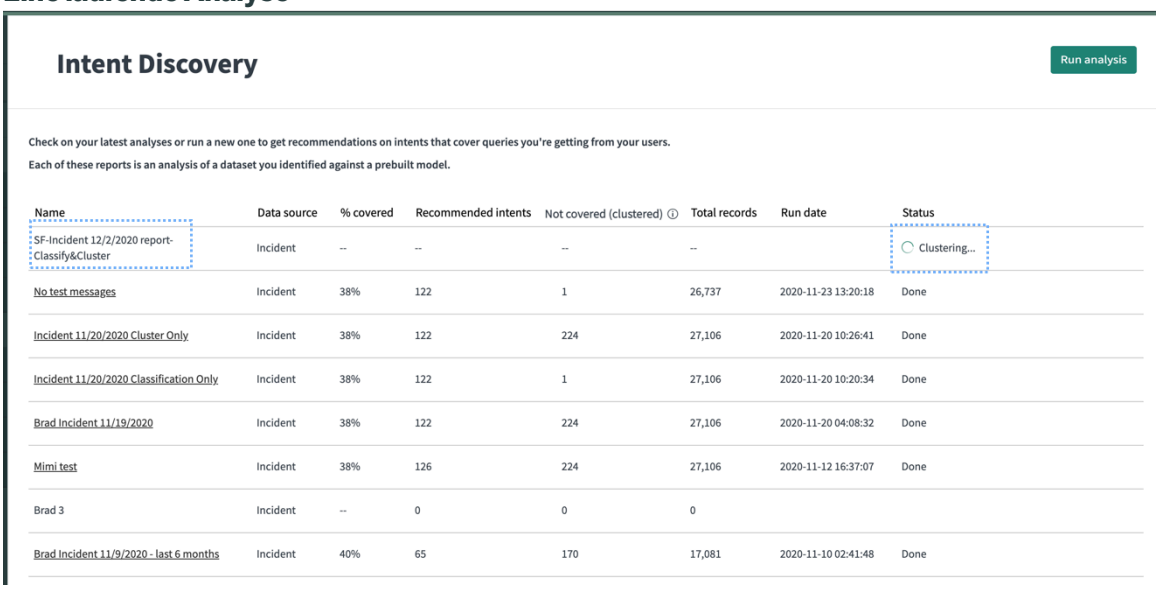
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl von Datenquellen in Intent Discovery für eine ausgeführte Analyse



Ergebnis: Ihr Bericht wird auf dem Bildschirm Intent Discovery angezeigt und zeigt den Status an, während die Analyse beginnt. Die nachfolgenden Statuswerte werden während der Analyse in der folgenden Reihenfolge angezeigt: „Ausführung wird vorbereitet“, „In Arbeit“, „Clustering“ und „Fertig“. Dies kann zwischen 5 und 30 Minuten dauern. Je weniger Datensätze in einem Cluster vorhanden sind, desto weniger Zeit wird benötigt. Auch das Deaktivieren von Clustering kann den Prozess beschleunigen.

Eine laufende Analyse



Wenn die Analyse abgeschlossen ist, werden die Spaltenwerte auf dem Bildschirm angezeigt, und der Spaltenwert **Status** wird auf **Fertig**gesetzt (siehe Abbildung unten).

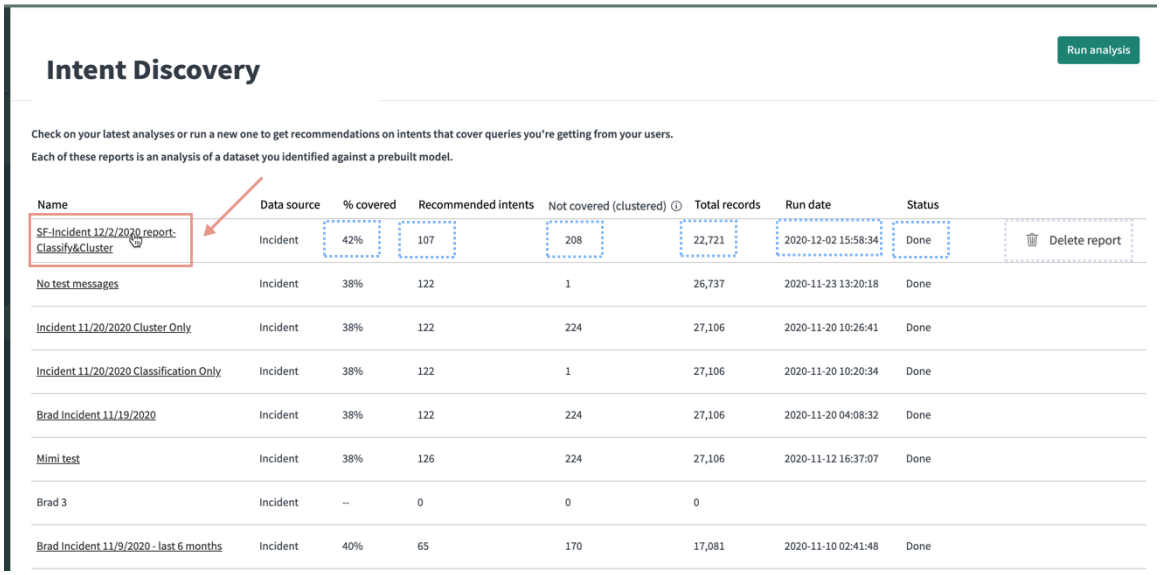
Hinweis:

Wenn Sie den Bericht löschen und von vorne beginnen möchten, zeigen Sie auf den rechten Rand der Spalte Status, um das Symbol **„Bericht löschen“** aufzurufen.

3. Wählen Sie den **Namen** Ihres Berichts aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine abgeschlossene Ausführungsanalyse



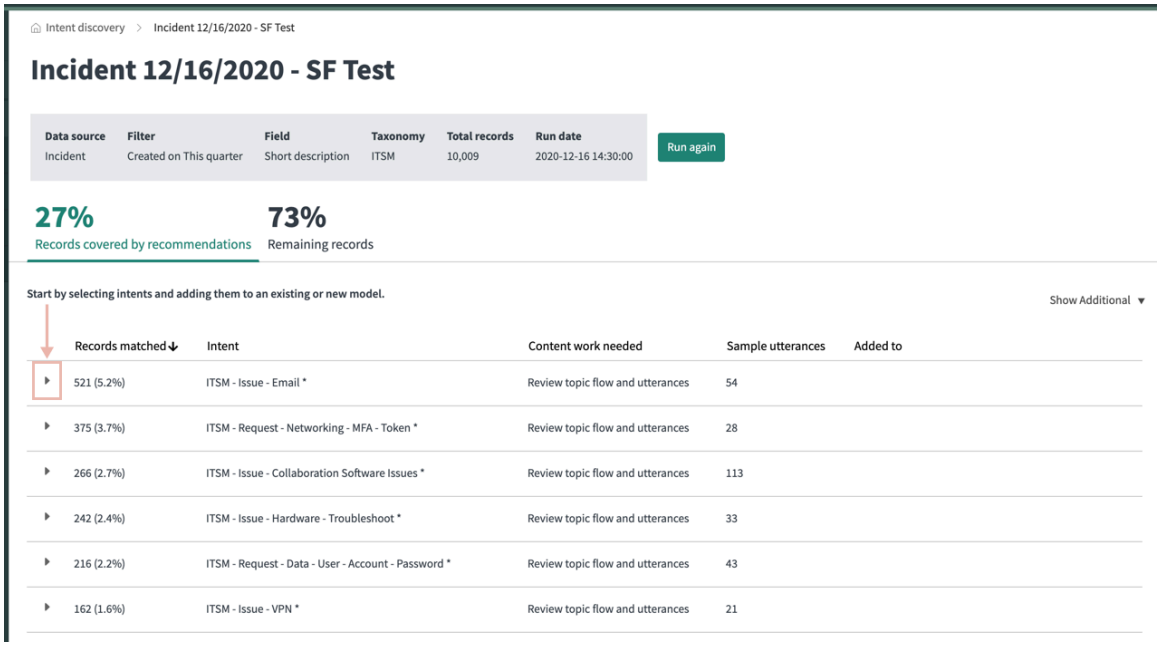
Ergebnis: Der Bildschirm wird aktualisiert und zeigt die analysierten Incident-Datensätze und die verbleibenden Incident-Datensätze an, die nicht klassifiziert wurden.

Empfohlene Absichten werden in neue oder vorhandene anwenderdefinierte Modelle importiert

Bevor Sie Absichten in ein NLU -Modell importieren, vergewissern Sie sich, dass Sie sich im selben Anwendungsbereich wie das Modell befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Select an application from the application picker .

1. Wählen Sie im Abschnitt „*Von Empfehlungen abgedeckte Datensätze*“ des Bildschirms das Caret-Symbol für eine empfohlene Absicht aus, die Sie einem anwenderdefinierten Modell hinzufügen möchten.

Empfohlene Absicht wird überprüft



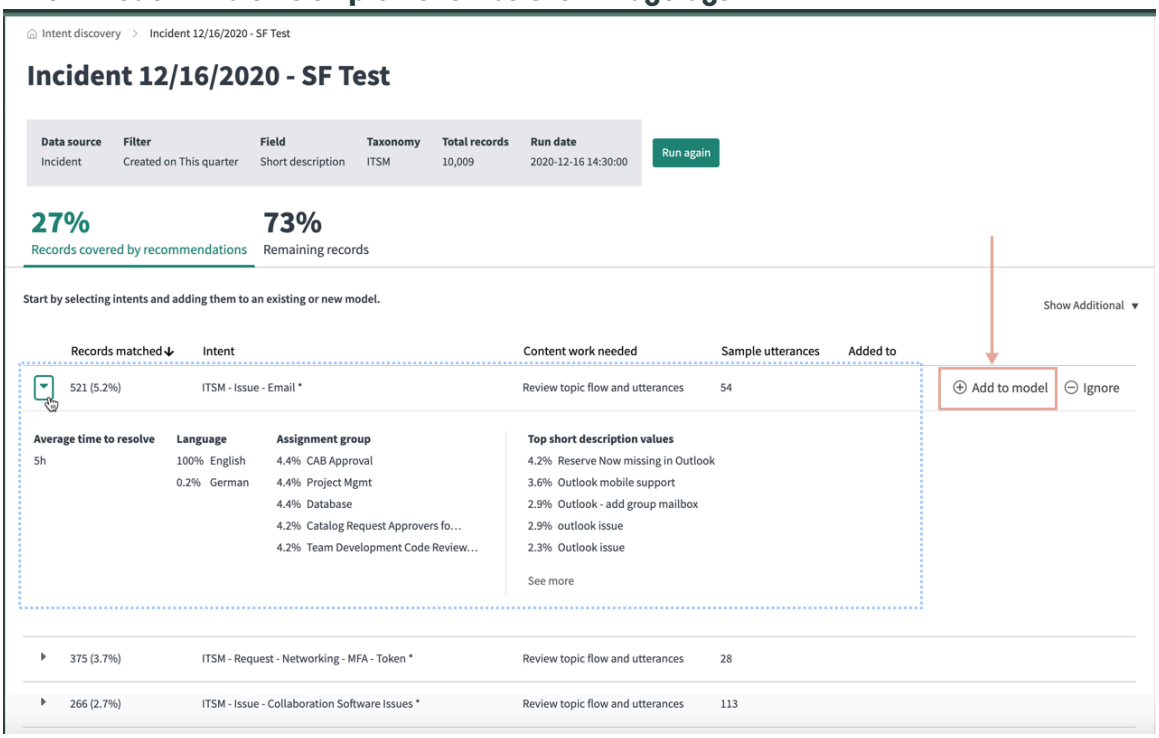
Ergebnis: Die Details der empfohlenen Absicht werden angezeigt, sodass Sie sie überprüfen können (siehe Abbildung unten).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie **Zu Modell hinzufügen**.

Einem Modell wird eine empfohlene Absicht hinzugefügt

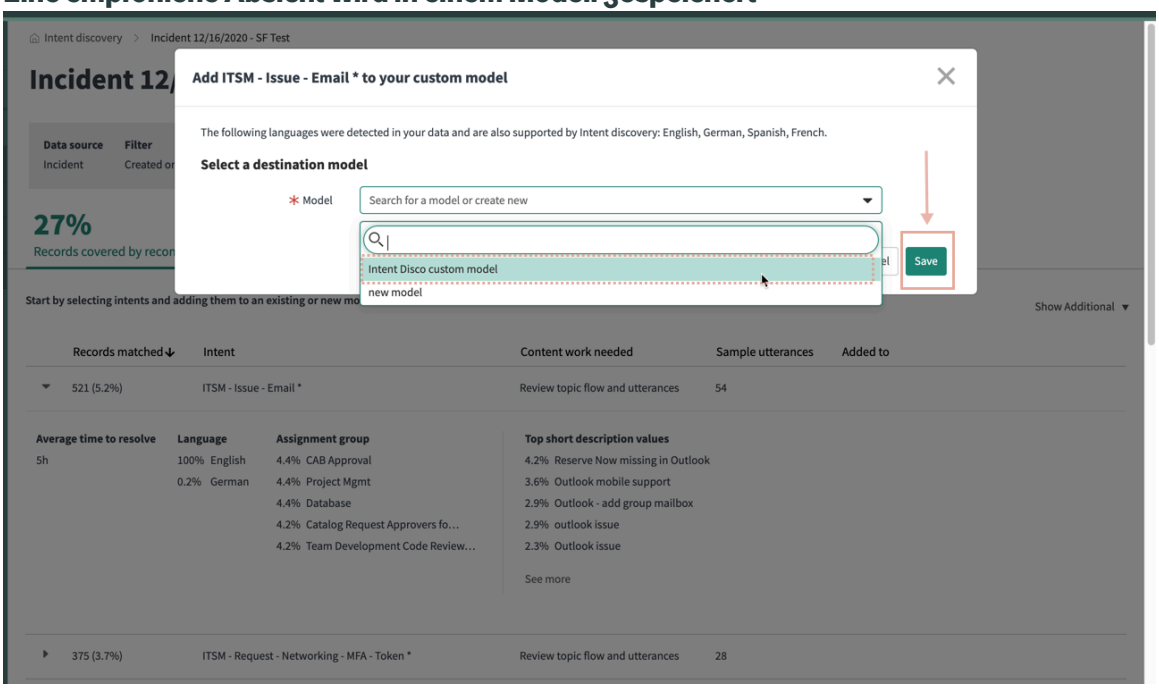


3. Wählen Sie im angezeigten Bildschirm *Zielmodell auswählen* ein Modell aus, dem Sie die empfohlene Absicht hinzufügen möchten. Wenn Sie kein geeignetes Modell finden können, erstellen Sie ein neues, kehren Sie zum Bericht zurück, und fügen Sie das neue Modell hinzu.

Hinweis:
Das von Ihnen ausgewählte Modell muss denselben Anwendungsbereich wie Ihr aktueller Bereich haben.

4. Wählen Sie **Speichern**aus.

Eine empfohlene Absicht wird in einem Modell gespeichert

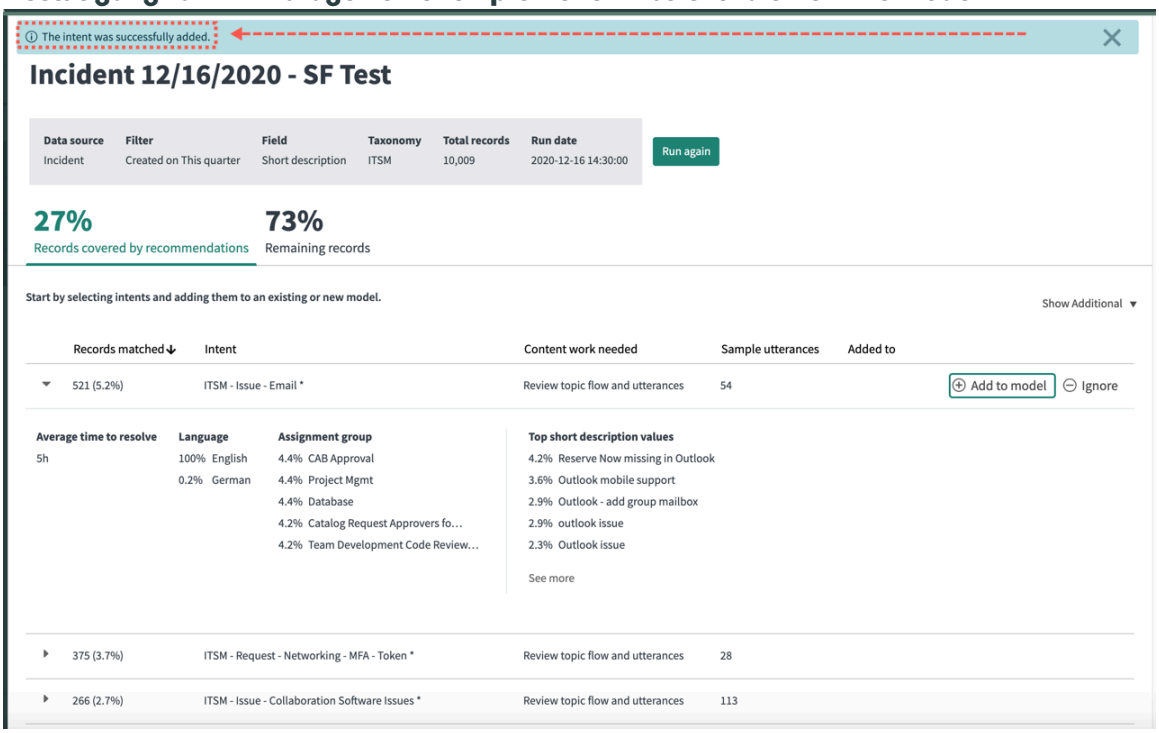


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

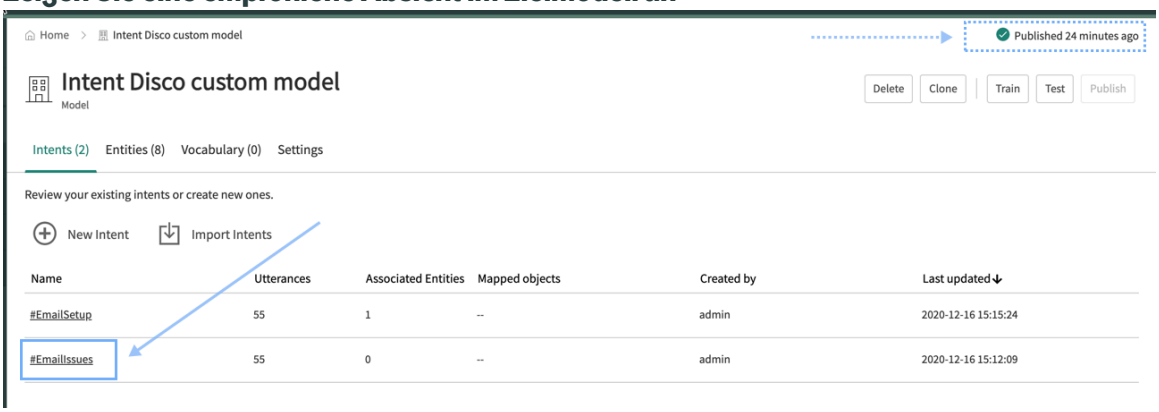
Ergebnis: Auf dem Bildschirm wird ein Banner angezeigt, das bestätigt, dass die Absicht dem Zielmodell hinzugefügt wurde.

Bestätigung zum Hinzufügen einer empfohlenen Absicht zu einem Zielmodell



Die empfohlene Absicht wird auch im Bildschirm „Modell“ des Zielmodells angezeigt (siehe Abbildung unten).

Zeigen Sie eine empfohlene Absicht im Zielmodell an



Hinzufügen von gruppierten Äußerungen zu einer Absicht und ihrem Modell

1. Wählen Sie im Abschnitt *„Verbleibende Datensätze“* des Bildschirms „Intent Discovery-Datensätze“ ein Cluster von Äußerungs- und Kurzbeschreibungsdaten aus, die Sie einer Absicht und dem zugehörigen Modell hinzufügen möchten, und öffnen Sie sie.

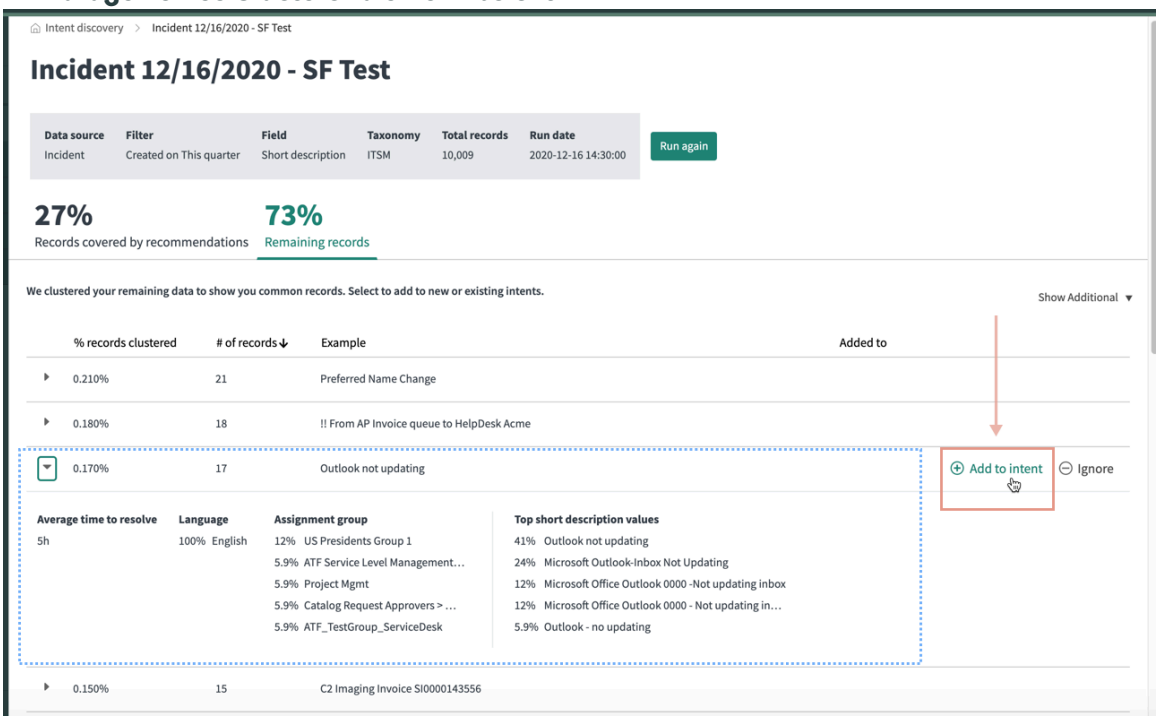
Während Sie weiterhin neue Absichten aus diesen Clustern erstellen, können Sie auf das Symbol **„Ignorieren“** klicken, um alle unerwünschten Absichten aus dem Bericht zu entfernen.

Es gibt auch einen Filter **„Zusätzliche anzeigen“**, mit dem Sie die hinzugefügten und die ignorierten Absichten ein- oder ausblenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

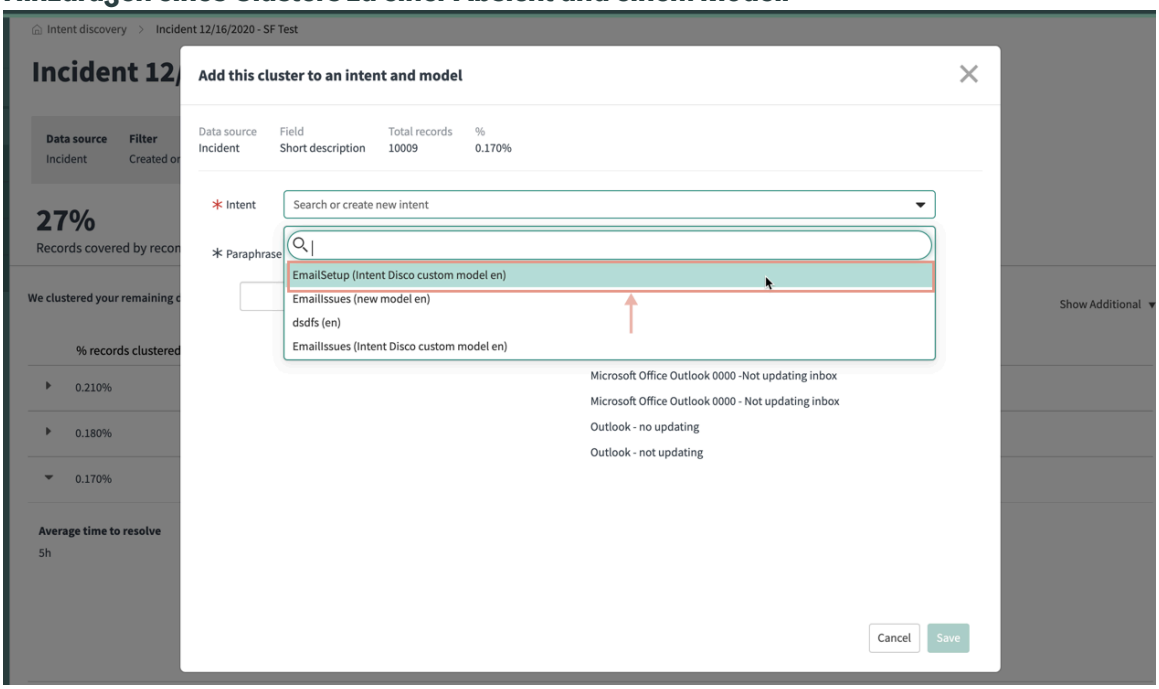
2. Wählen Sie **Zu Absicht hinzufügen**aus.

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht



3. Wählen Sie im Bildschirm „*Diesen Cluster zu einer Absicht und einem Modell hinzufügen* “ eine Absichts-und-Modell-Paar aus, das Sie diesem Cluster zuordnen möchten.

Hinzufügen eines Clusters zu einer Absicht und einem Modell

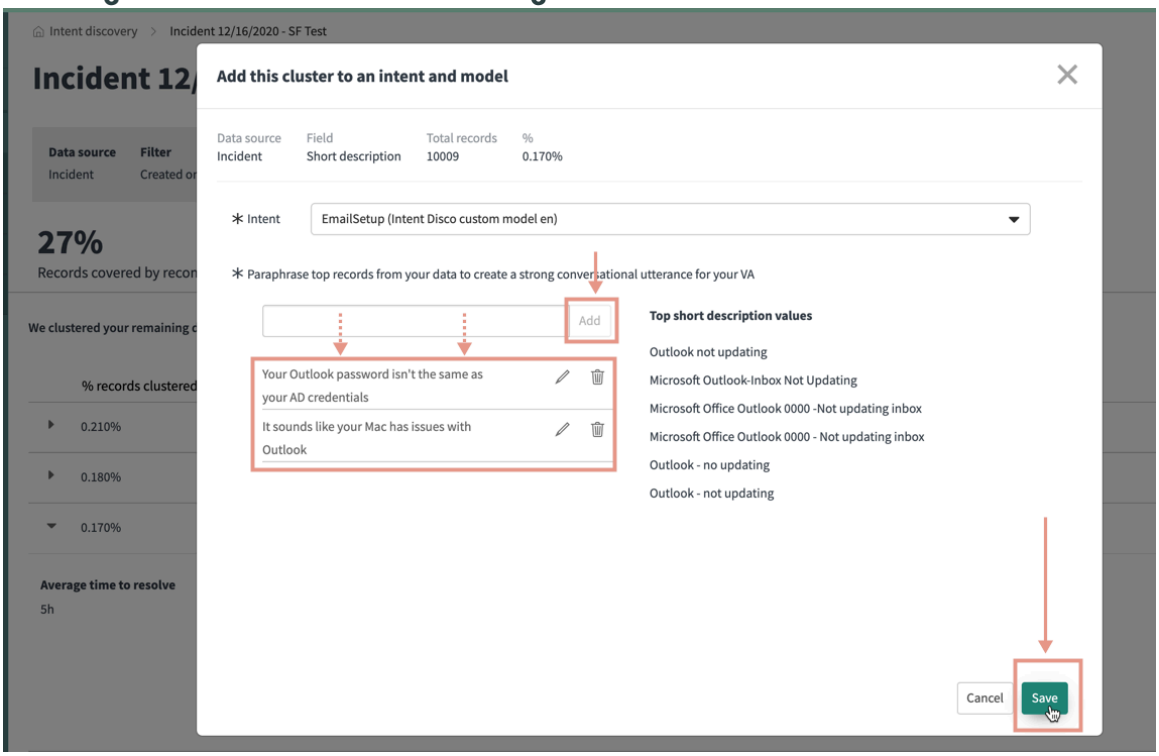


4. Geben Sie einige Äußerungsbeispiele in das offene Textfeld ein. Wählen Sie **Hinzufügen** jedes Mal, wenn Sie Ihren Eintrag abschließen, um ihn im System zu speichern. Verwenden Sie das Bleistiftsymbol bzw. das Papierkorbsymbol, um Ihren Eintrag zu bearbeiten oder zu löschen.

5. Wählen Sie **Speichern**aus.

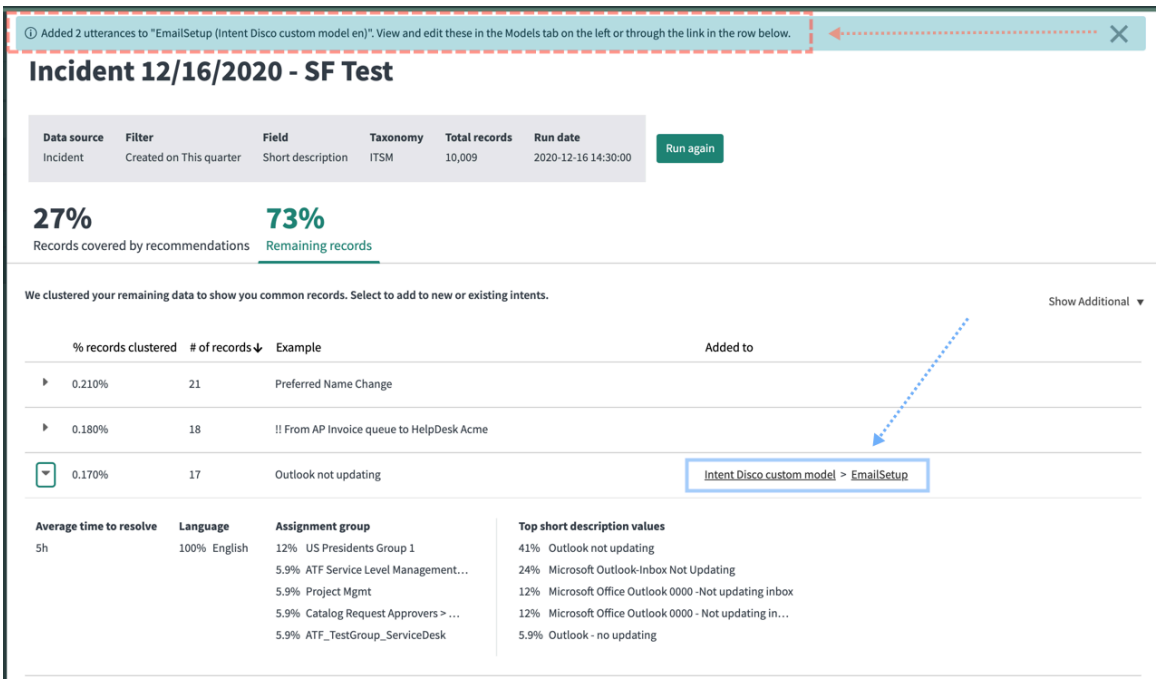
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen von umschriebenen Äußerungen zu einer Absicht



Ergebnis: Der Datensatzbildschirm wird angezeigt und zeigt ein Banner an, das bestätigt, dass Sie der Zielabsicht und dem zugehörigen Modell zwei neue Äußerungen hinzugefügt haben. Das Modell- und Absichtspaar wird in der Spalte **Hinzugefügt** zu angezeigt (siehe Abbildung unten).

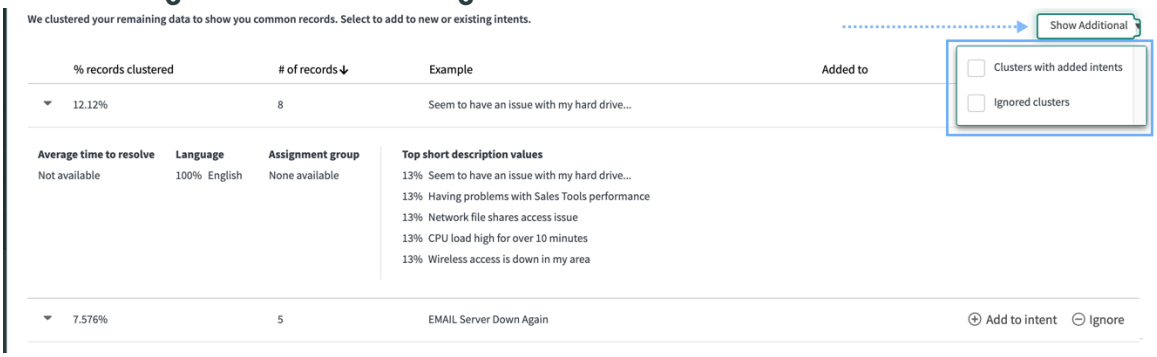
Bestätigung für das Hinzufügen von umschriebenen Äußerungen zu einer Absicht



Verwenden Sie den Filter **Zusätzliche anzeigen**, wenn Sie die Cluster mit hinzugefügten Absichten und die Cluster, die ignoriert werden, ein- oder ausblenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

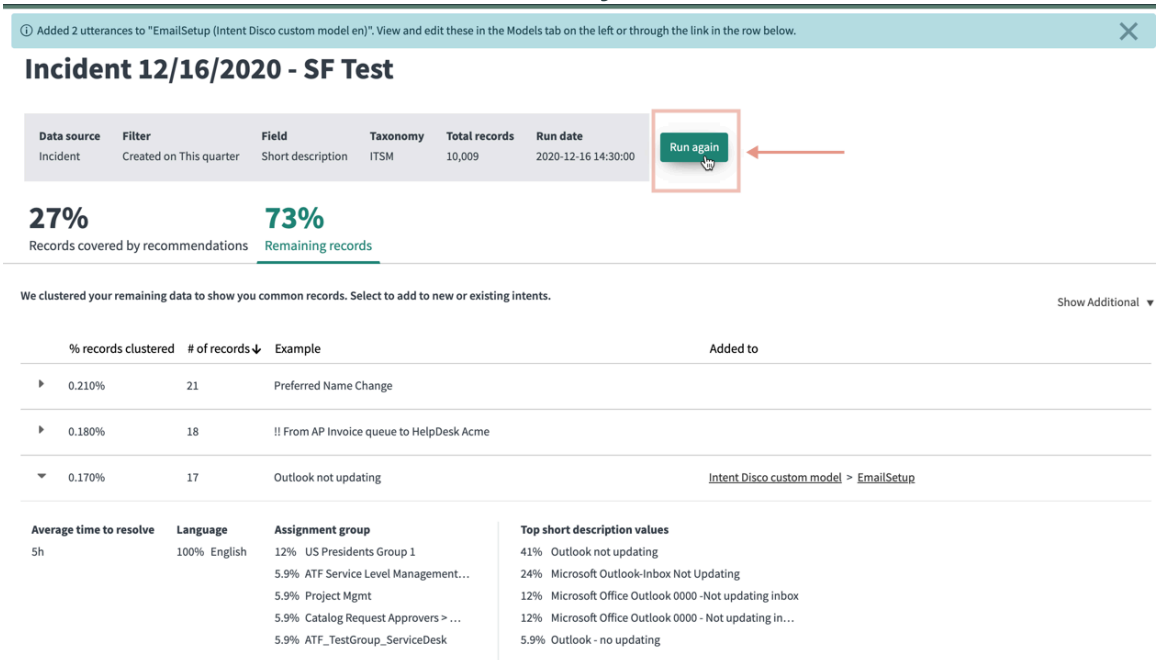
Cluster und ignorierte Cluster anzeigen oder ausblenden



Eine weitere Analyse wird für Ihren Intent Discovery -Bericht ausgeführt

1. Wählen Sie **Erneut ausführen**aus.

Auswahl der auszuführenden Version der Analyse

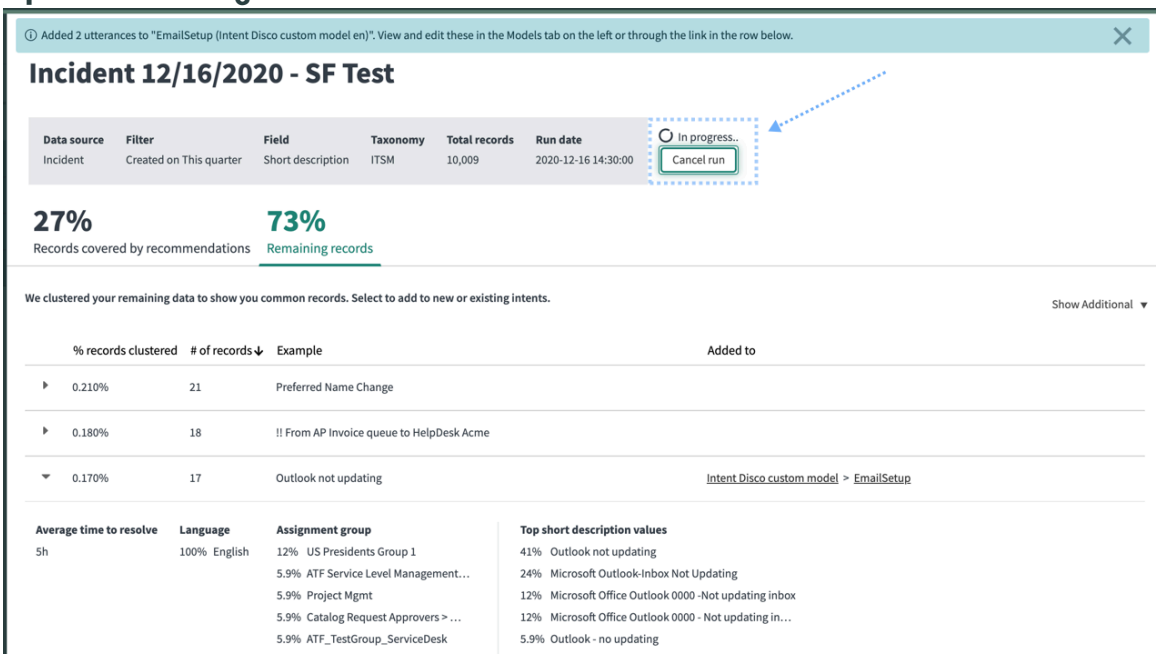


Ergebnis: Die neue Ausführung beginnt. Wenn sie ausgeführt wird, wird die Option zum Abbrechen der Ausführung angezeigt (siehe Abbildung unten).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

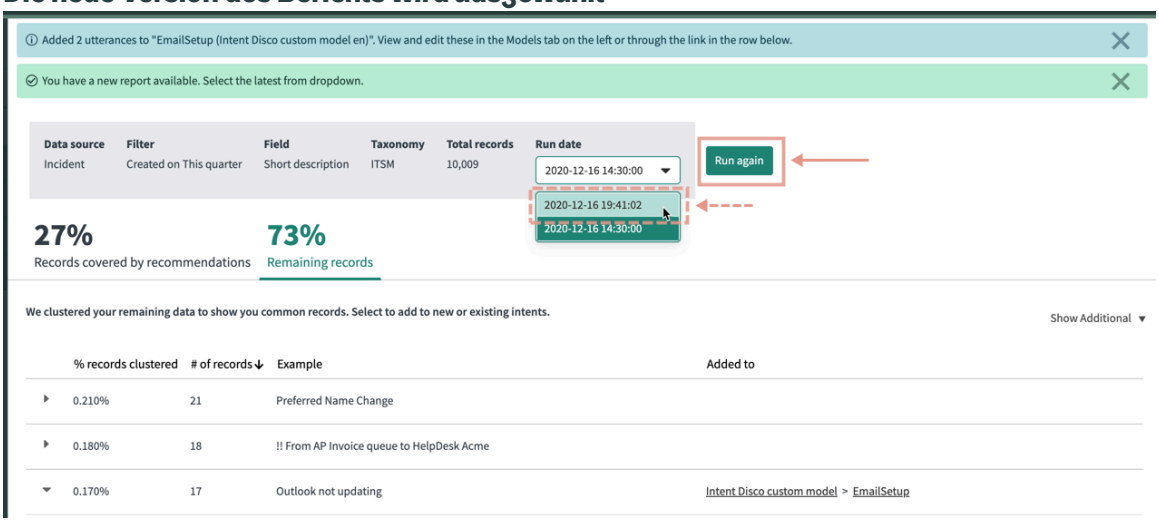
Option Ausführung abbrechen



Wenn die Ausführung abgeschlossen ist, wird ein neues Banner mit der Meldung angezeigt, dass Sie eine neue Version des Berichts haben.

2. Wählen Sie die neue Version und dann **Erneut ausführen**.

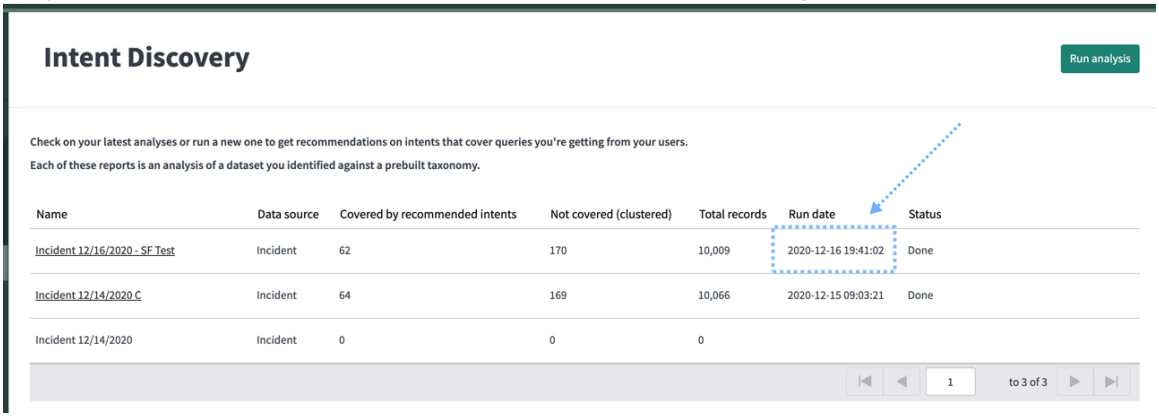
Die neue Version des Berichts wird ausgewählt



Ergebnis: Der Zeitstempel, den Sie für die letzte Ausführung ausgewählt haben, wird in der Spalte **„Ausführungsdatum“** des Bildschirms Intent Discovery angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie den neuen Zeitstempel des Berichts Intent Discovery an



Intent Discovery installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Intent Discovery (sn_nlu_discovery) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Intent Discovery -Anwendungsliste in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- Intent Discovery erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Intent Discovery installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Aktiviert verschiedene Fähigkeiten von Predictive Intelligence und maschinellem Lernen für das Trainieren von Modellen. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren.

NLU-Workbench Core (com.glide.nlu)

Fügt NLU-Modellfunktionen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die NLU-Workbench.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

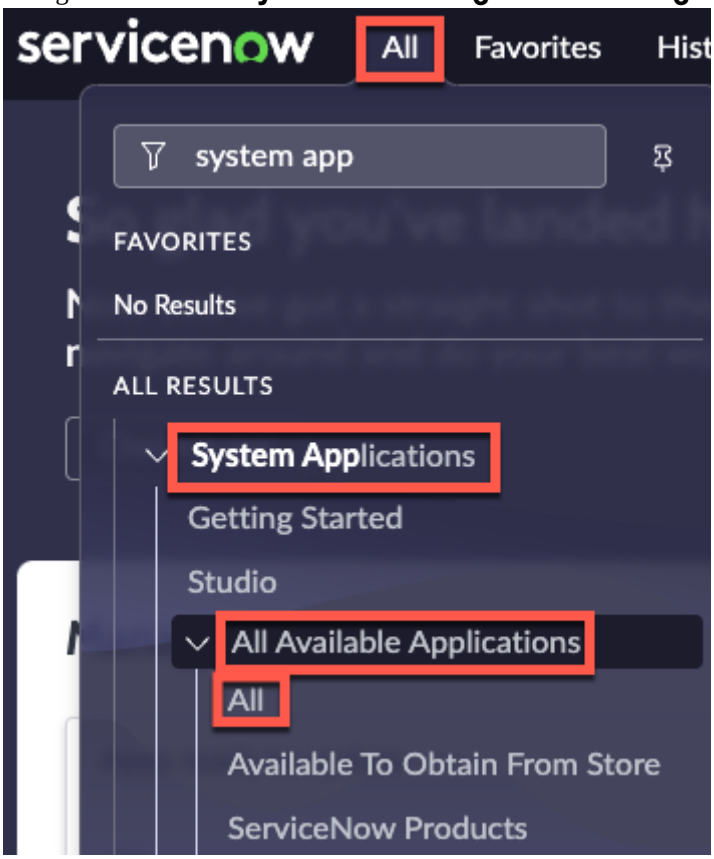
Tabellen werden mit Intent Discoveryinstalliert:

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Intent Discovery installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Intent Discovery (sn_nlu_discovery).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Intent Discovery installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Intent Discovery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „sn_nlu_discovery" werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Discovery-Bericht sn_nlu_discovery_report	Referenztabelle für Discovery-Cluster und -Absichten.
Discovery-Nachricht [sn_nlu_discovery_processed_message]	Enthält flexible Verweise auf den Quelldatensatz und das Feld, das für die Analyse verwendet wurde.
Discovery-Berichtablaufverfolgung sn_nlu_discovery_report_trace]	Enthält die Informationen zu den Äußerungen, die Absichten hinzugefügt wurden.
Discovery-Absicht sn_nlu_discovery_intent	Enthält die Absichten für einen Bericht.
Discovery-Cluster sn_nlu_discovery_cluster]	Enthält die Cluster für einen Bericht.
Discovery-Berichtsdefinition sn_nlu_discovery_report_definition]	Enthält die erforderlichen Informationen zum Generieren von Berichten.

Natural Language Query

Natural Language Query Mit (NLQ) können Sie die Daten in Ihrer Instanz abfragen, indem Sie Anforderungen in einfacher Sprache in die Anwenderoberfläche eingeben.

Erste Schritte

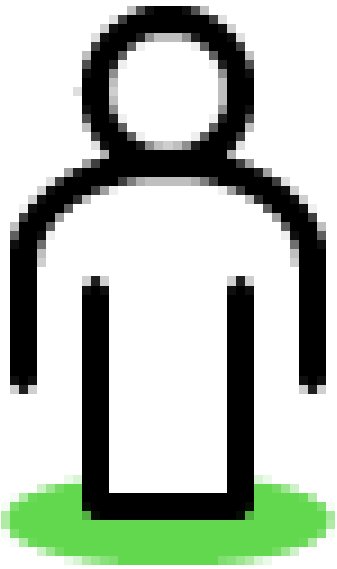
Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen NLQ von .

Verwenden



Verwenden Sie NLQ, um Ihre Daten mit Anforderungen in natürlicher Sprache abzufragen.

Konfigurieren

Richten Sie NLQ für Ihre Umgebung ein.

Referenzen

Rufen Sie Details zu den mit NLQinstallierten Eigenschaften und Rollen ab.

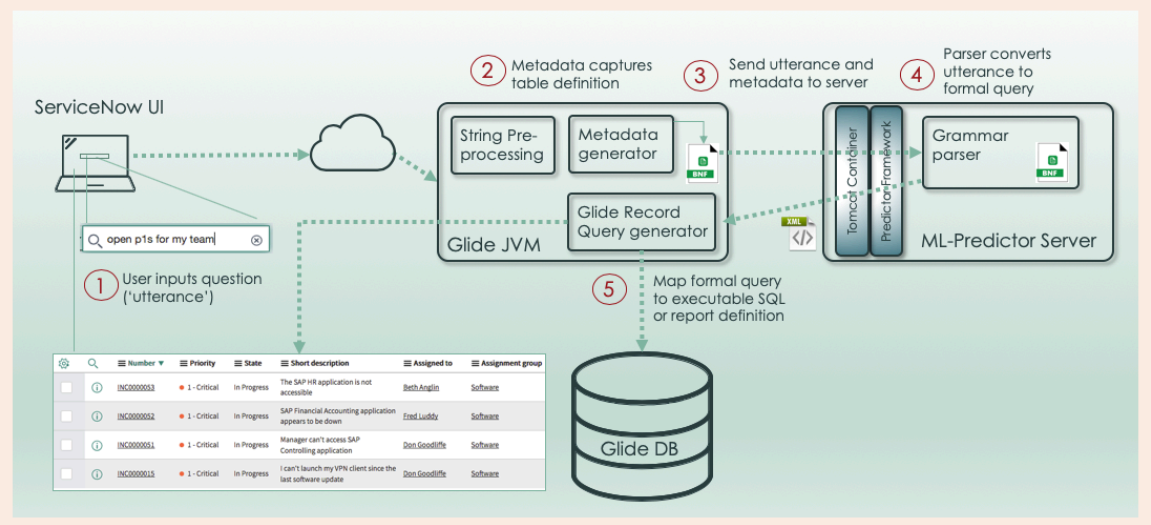
Automatische Übersetzung

Natural Language-Abfrage erkunden

NLQ ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion. Verwenden Sie NLQ, um die Daten in Ihrer Instanz abzufragen, indem Sie Anforderungen in einfacher Sprache in die Anwenderoberfläche eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLQ Daten-Flow für Benutzereingaben und -verarbeitung



ServiceNow® NLQ übersetzt Benutzereingaben in natürlicher Sprache in Glide-Datensatzabfragen. Die Abfragen werden in einem ausführbaren strukturierten Format gerendert, z. B. einer JSON-Datei (JavaScript Object Notation) oder einer visuellen Definition. Die Ausgabe (in welchem Format auch immer) ist die Antwort auf die Anfrage des Anwenders.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer eine Anforderung direkt in die Anwenderoberfläche (UI) eingibt, wird der Text der Anforderung in Tabellen wie den Protokollen NLQ als *Äußerung* bezeichnet.

NLQ ist eine Funktion Now Platform, die standardmäßig aktiv ist und die folgenden Datenvorgänge unterstützt:

- Tabellenvorschlag steuern
- Filtern
- Gruppierung und Zusammenfassungen
- Sortierung
- Datenvisualisierung (einzelne Punktzahl, Liste, Balkendiagramm, Kreisdiagramm, Zeitreihen)
- Geschäftskalender
- Einzelne Nummer
- Mehrere Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Query verwenden.

NLQ unterstützt keine Domänentrennung. Außerdem werden lokale Instanzen nicht unterstützt.

Sprachunterstützung

NLQ unterstützt standardmäßig US-Englisch. Für alle Anwendungen und Funktionen außer CMDBunterstützt NLQ auch Abfragen in Spanisch, Französisch, Französisch-Kanadisch, Deutsch und Japanisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie, dass Sie zuerst die Sprachen in Ihrer Instanz aktivieren müssen, damit NLQ Abfragen in diesen Sprachen analysieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

NLQ in anderen Anwendungen und Funktionen verwenden

Andere ServiceNow® -Anwendungen und -Funktionen können NLQ die -Funktionalität verbrauchen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Ressourcen.

Funktionen, die NLQ verbrauchen können

Anwendung oder Funktion	Informationen
Analytics F&A	Erstellen Sie einen Bericht mit Analytics F&A
Configuration Management Database (CMDB)	Fragen Sie Ihre CMDB -Daten ab, ohne Tabellenbeziehungen oder Datenstrukturen kennen zu müssen. • CMDB abfragen • Intelligente Suche für CMDB Englisch ist die einzige unterstützte Sprache für CMDB.
NLQ mit KI-Suche in globaler Suche	NLQ Genius Results in KI-Suche (nur Englisch unterstützt)
Liste v2	Filtern Sie eine beliebige Plattformliste, indem Sie eine Anforderung in Klartext eingeben.

Natural Language Query verwenden

Mit Natural Language Query (NLQ) können Sie Daten in Ihren Tabellen abfragen, indem Sie Anforderungen in natürlicher, alltäglicher Sprache eingeben.

NLQ – Übersicht

NLQ wandelt Ihre Klartext-Anforderungen in strukturierte Abfragen Ihrer Daten um. Sie müssen nicht wissen, wie der Bedingungsgenerator verwendet wird, da NLQ die Bedingungen für Sie erstellt und anzeigt.

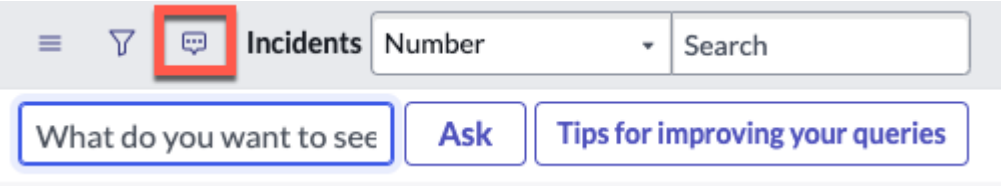
Wenn Sie über eine Rolle wie itil verfügen, die Tabellen anzeigen und mit ihnen interagieren kann, können Sie NLQ verwenden, indem Sie das Symbol für den Filter für natürliche Sprache wählen.

NLQ funktioniert mit jeder Liste auf der Plattform. Es werden nur Ergebnisse aus der Tabelle oder Liste zurückgegeben, die Sie abfragen.

Suchen und verwenden Sie den Filter für natürliche Sprache

Wenn Sie das Symbol für den Filter in natürlicher Sprache auswählen, wird die Schnittstelle NLQ angezeigt.

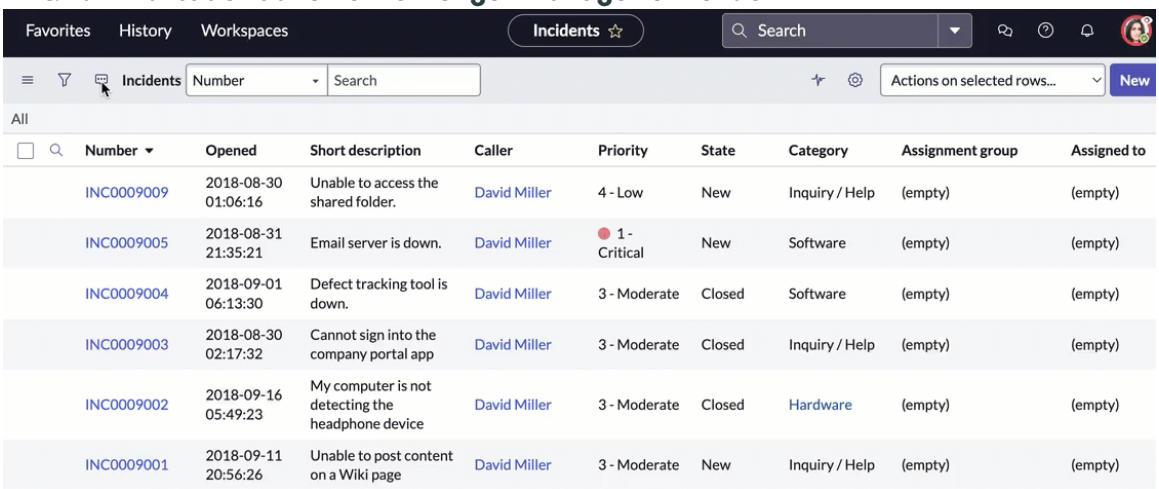
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Geben Sie Ihre Anforderung in das Feld *Was möchten Sie sehen ein*, und wählen Sie **Fragen**aus. NLQ analysiert Ihre Anforderung und zeigt die Abfrage dann im Bedingungsgenerator an. Die Ergebnisse der Abfrage werden in der Liste angezeigt.

Mit der Standardkonfiguration NLQkönnen Sie Ihre Abfrage weiter verfeinern, indem Sie eine andere Anforderung in das Feld *Was möchten Sie sehen* eingeben eingeben.

NLQ zum Aufbauen auf einer vorherigen Abfrage verwenden



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)

Dieses Beispielbild und diese Vorgehensweise veranschaulichen, wie Sie mit NLQeine Abfrage erstellen:

1. Geben Sie in der Incident-Tabelle im Filter für natürliche Sprache die Option aktive Hardware-Tickets anzeigen ein, und wählen Sie die Schaltfläche **Fragen** aus.
2. Der Bedingungsgenerator wird angezeigt **Alle** > **Aktiv = true** > **Kategorie = Hardware** als die Abfrage. Die gefilterten Ergebnisse werden in der Liste angezeigt.
3. Um die Liste der Ergebnisse weiter einzugrenzen, geben Sie ohne Zuweisungsgruppeein. Beachten Sie, dass NLQ während der Eingabe mögliche Übereinstimmungen für Spalten und Felder anzeigt. Wählen Sie in der Liste der Vorschläge *die Zuweisungsgruppe* aus, und klicken Sie dann **auf Fragen**.
4. Im Bedingungsgenerator fügt NLQ der Abfrage **>Zuweisungsgruppe ist leer** hinzu. Die Liste wird aktualisiert, um nur die übereinstimmenden Zeilen anzuzeigen.
5. Um zurückzusetzen und eine neue Abfrage zu starten, löschen Sie alles im Bedingungsgenerator, sodass nur noch **Alle** übrig bleiben.

Nützliche Informationen

Beachten Sie bei der Verwendung von NLQdie folgenden Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihre Anforderungen können Punkte und Apostrophe enthalten, jedoch keine Platzhalterzeichen wie Sternchen oder reguläre Ausdrücke.
- Um nach einem Feld oder einer Spalte zu gruppieren, muss diese Spalte in der Listenansicht sichtbar sein. Verwenden Sie das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ), um Spalten auszublenden oder anzuzeigen.
- Informationen zum Abfragen von CMDB -Tabellen finden Sie unter CMDB abfragen .

Tipps zur Verbesserung Ihrer Abfragen

Wenn Sie die Schaltfläche **Tipps zur Verbesserung Ihrer Abfragen** wählen, wird in der Anwenderoberfläche ein modales Fenster angezeigt. Dieses Fenster enthält die folgenden Informationen zu Begriffen, die Sie in Ihren NLQ -Fragen und -Anforderungen verwenden können:

- Sortieren oder Gruppieren: *gruppiert nach*; *sortiert nach*; *AZ*; *za*
- Daten: *heute*; *gestern*; *letzte*; *diese*; *nächste (n) Tag(e)*; *Woche(n)*; *Quartal(e)*; *Jahr(e)*
- Filtern: *beginnt mit*; *endet mit*; *mehr als*; *kleiner als*; *leer*; *nicht leer*; *und*; *oder*
- Weitere Informationen: *my*; *mein Team*; *erstellt von*; *nicht zugewiesen*

Abfrage	Beispiel
Sortieren oder Gruppieren	Incidents nach Kategorie gruppiert
Daten	letzten Monat erstellt
Filtern	Kurzbeschreibung beginnt mit „Computer“.
Sonstige Informationen	nicht zugewiesene Tickets
Einzelne Nummer	INC0777

NLQ konfigurieren

Verbessern Sie die Abfrage-Experience Ihrer Anwender, indem Sie NLQ durch Wörter und Begriffe ergänzen, die in Ihrer Umgebung verwendet werden. Überprüfen Sie die tatsächlichen Anforderungen Ihrer Anwender in den NLQ -Protokollen, um mögliche Synonyme und Verknüpfungen zum Hinzufügen zu finden.

Natural Language Query -Funktionalität ist im Basissystem enthalten. Administratoren können den Geltungsbereich von NLQdurch Hinzufügen von Begriffen, die häufig in den Anforderungen von Benutzern vorkommen, erweitern. Lesen Sie sich die folgenden Themen durch, um mehr zu erfahren.

Informationen zu Systemeigenschaften im Zusammenhang mit NLQfinden Sie unter Natural Language Query Referenzen.

Erstellen Sie ein NLQ-Synonym

Fügen Sie Synonyme hinzu, damit NLQ die verschiedenen Arten erkennt, wie Ihre Anwender Daten anfordern. Mit Synonymen können Sie häufig verwendete Wörter oder Begriffe Tabellenspalten zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder pa_analyst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

NLQ Mit Synonymen können Sie häufige Wörter in den Anforderungen der Anwender den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, ersetzt NLQ sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und sendet dann die formale Abfrage.

Im Basissystem werden mehrere Synonyme bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen Sie die NLQ -Protokolle der tatsächlichen Anwenderäußerungen, um mögliche Synonyme zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt ein neues Synonym erstellen oder ein vorhandenes Synonym ändern.

- Wenn für die Zieltabelle und -spalte bereits ein Synonym vorhanden ist, müssen Sie das neue Synonym dem aktuellen Datensatz hinzufügen. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
- Synonyme können mittels Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .
- Bei Synonymen wird in Abfragen die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.
- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonymdatensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonym für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihr Synonym befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Synonyme**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie den **zugehörigen Spaltennamen** in der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Synonymtyp	Typ des Synonyms. ○ **Tabelle oder Spalte**: Synonym für einen Wert in einer Tabelle oder eine bestimmte Spalte in dieser Tabelle. ○ **Datensatz**: Synonym für einen Wert in den CMDB-Tabellen [cmdb_rel_type_table]. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB abfragen . **Hinweis:** Unterstützt die Tabellen cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered und cmdb_ci_query_based_service.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **Global**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Stellen Sie beim Erstellen eines Synonyms sicher, dass Sie sich im gewünschten Bereich für das Synonym befinden.
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Synonymdatensatz erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Spaltenname	Bestimmte Spalte in der Quelltabelle.
Sprache	Sprache des Synonyms. Muss mit der Sprache des Quellwerts übereinstimmen.
Synonyme	Wörter oder kurze Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formale Abfrage konvertiert wird. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Auf alle untergeordneten Tabellen erweitern	Nur**Tabellen- oder** Spaltentyp. Wählen Sie diese Option aus, damit untergeordnete Tabellen der Quelltabelle die Synonyme erben.

4. Wählen Sie **Absenden,** wenn Sie neu sind, oder **Aktualisieren,** wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

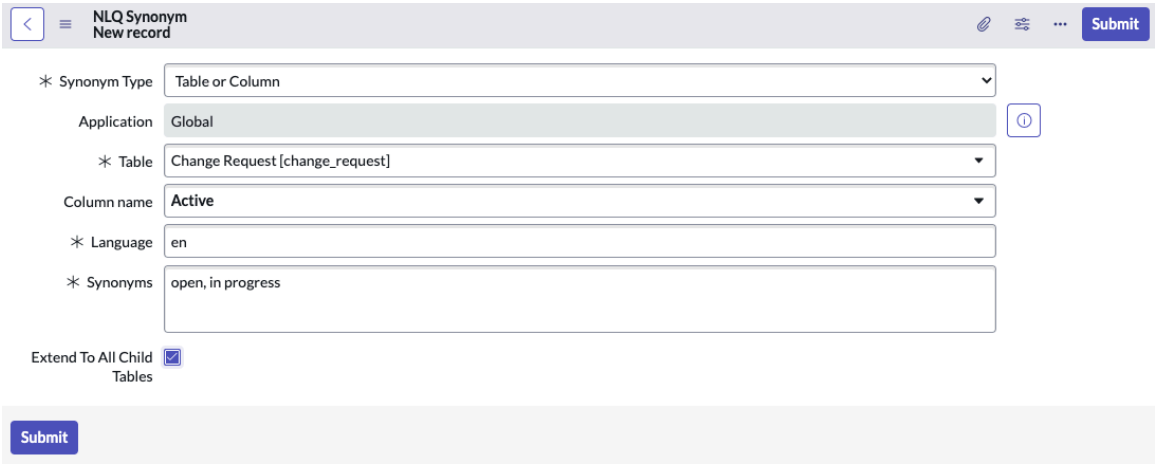
Ergebnisse

Das neue Synonym steht Ihren Anwendern zur Verfügung, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: NLQ Synonym für das Feld „Aktiv“.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen NLQ-Synonymdatensatz für das Feld **Aktiv** in einem Change Request. Die Synonyme „ *open*“ und *„in Bearbeitung*“ werden durch den Begriff *„aktiv*“ ersetzt, wenn das System eine Abfrage sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mit diesem Synonymdatensatz kann ein Benutzer offene Change-Anforderungen oder in Bearbeitung befindliche Change-Anforderungeneingeben, und das System zeigt aktive Change-Anforderungen an.

Erstellen Sie eine NLQ-Verknüpfung

Erstellen Sie eine semantische Verknüpfung, um die Fähigkeit von NLQ zu verbessern, die verschiedenen Arten zu erkennen, wie Ihre Anwender Daten anfordern. Semantische Verknüpfungen funktionieren ähnlich wie NLQ -Synonyme, indem sie häufige Wörter Spalten zuordnen, jedoch für eine ausgewählte Tabelle, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, nlq_admin oder pa_analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wie NLQ -Synonyme können Sie mit semantischen Verknüpfungen gängige Wörter in den Anforderungen der Anwender den Spalten in Ihren Instanztabellen zuordnen. Wenn diese Wörter in Abfragen in natürlicher Sprache erkannt werden, ersetzt NLQ sie durch tatsächliche Spalten- und Tabellennamen und sendet dann die formelle Abfrage.

Semantische Verknüpfungen bieten einen Bedingungsgenerator, mit dem Sie filtern können, welche Datensätze von den von Ihnen angegebenen Begriffen abgedeckt werden.

Einige semantische Verknüpfungen werden im Basissystem bereitgestellt, und Sie können weitere für Ihre Anwendungsfälle und Geschäftsanforderungen hinzufügen. Überprüfen Sie die Protokolle NLQ der tatsächlichen Anwenderäußerungen, um mögliche Begriffe zum Hinzufügen zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie NLQ-Protokolle an.

Sie können wie folgt eine neue Verknüpfung erstellen oder eine vorhandene Verknüpfung ändern.

- Wenn für Ihre Zieltabelle und Filterbedingungen bereits eine Verknüpfung vorhanden ist, müssen Sie die neue Verknüpfung dem aktuellen Datensatz hinzufügen. Trennen Sie mehrere Verknüpfungen durch ein Komma.
- Verknüpfungen können mittels Dot-Walking auf Referenzfelder verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking examples .
- Bei Synonymen wird in Abfragen die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.
- Synonyme können Apostrophe und Punkte, aber keine Kommas enthalten.
- Synonym- und Verknüpfungsdatensätze sind einer Tabelle zugeordnet. Sie können denselben Synonym mehreren Tabellen zuordnen, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich befinden, in dem Sie die Verknüpfung verwenden möchten, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **NLQ** > **Semantische Verknüpfungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, wählen Sie die entsprechende Zeile in der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Quelltabelle. Sie können denselben Begriff für mehr als eine Tabelle verwenden, müssen jedoch für jede Tabelle einen Datensatz erstellen. Die Zuordnung des Synonyms ist für die Tabelle eindeutig.
Bedingungen	Bedingungen in der Quelltabelle, die erfüllt sein müssen, damit das Synonym funktioniert.
Synonyme	Wörter oder Ausdrücke, die das System Spaltennamen oder Tabellen zuordnen soll, wenn die Äußerung in eine formale Abfrage konvertiert wird. Trennen Sie mehrere Synonyme durch ein Komma.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich, der das Synonym in einer Abfrage verwenden kann. Der Standardwert ist **„Global“**. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Zielanwendungsbereich für Ihre Verknüpfung befinden, bevor Sie sie erstellen.

4. Wählen Sie **Absenden,** wenn Sie neu sind, oder **Aktualisieren,** wenn Sie einen vorhandenen Datensatz ändern.

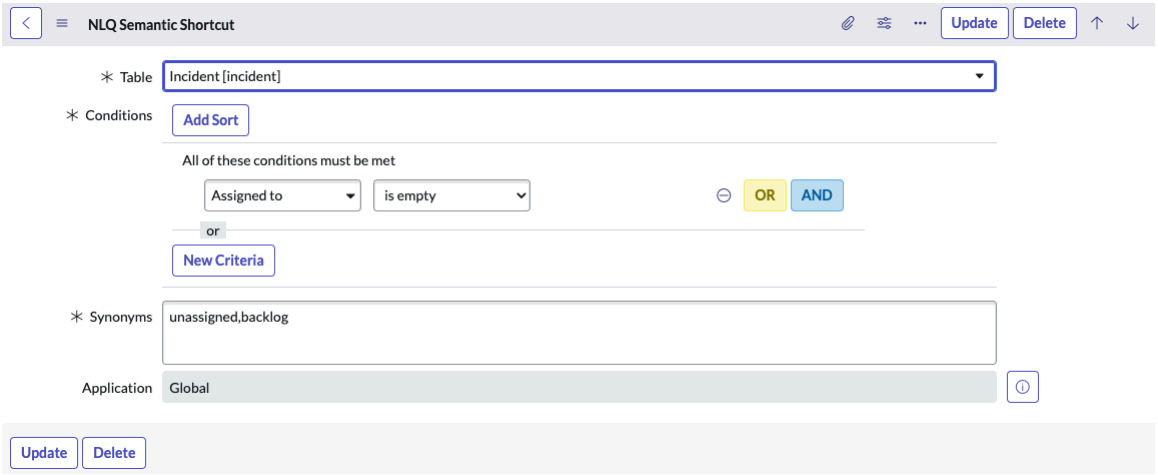
Ergebnisse

Die neue Verknüpfung steht Ihren Anwendern zur Verfügung, sobald sie das Browserfenster der Liste aktualisieren.

Example: Semantische Verknüpfung für Incident-Backlog

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine semantische Verknüpfung, die für Incident-Datensätze verwendet wird. Incidents enthalten das Feld *Zugewiesen an*. Mit dem Bedingungsgenerator können Sie Synonyme dafür angeben, wenn das Feld leer ist. Wenn NLQ in den Eingaben Ihrer Anwender *nicht zugewiesene* und *Backlog-Elemente* erkennt, werden sie durch die SQL-Klausel `assigned_toISAMPTY`ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzer können durch Eingabe von Incident-Backlog oder nicht zugewiesene Incidentsanzeigen das System Incidents mit einem leeren Feld *Zugewiesen an* anzeigen.

Zeigen Sie NLQ-Protokolle an

Überprüfen Sie die Protokolle NLQ, um zu sehen, wie das System die Anforderungen Ihrer Anwender in einfacher Sprache behandelt hat. Verwenden Sie Protokolldatensätze aus versuchten Anforderungen, um NLQ Synonyme oder Verknüpfungen zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: nlq_admin, pa_analyst oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

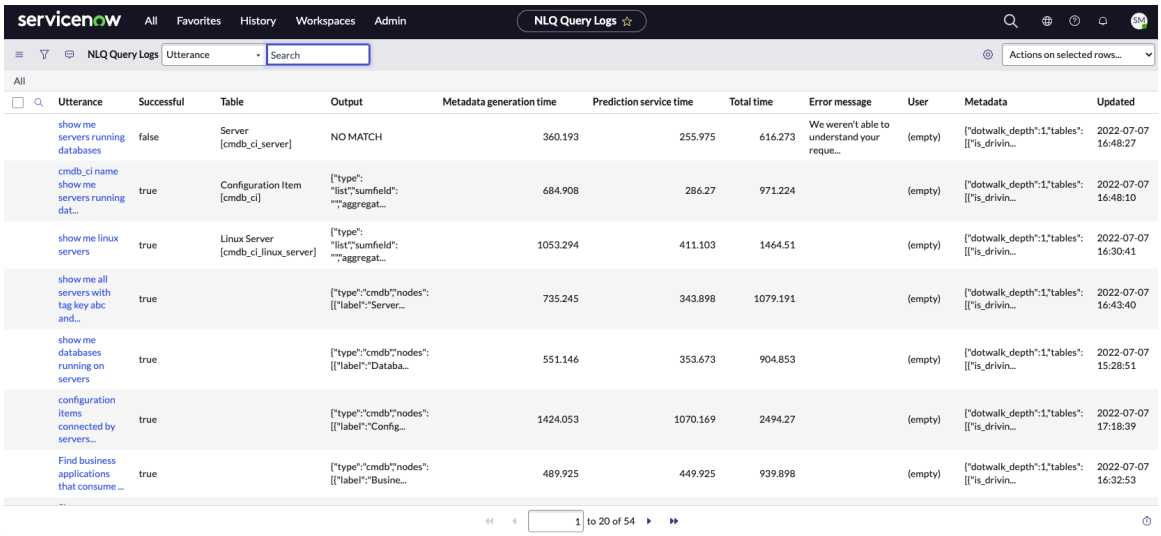
Jede Abfrage in natürlicher Sprache wird in der Tabelle *NLQ* **„Abfrageprotokolle"** [nlq_query_log] protokolliert. Jeder Protokolleintrag enthält Details wie die abgefragte Tabelle, ob die Abfrage erfolgreich war und wie die Ergebnisse generiert wurden. Weitere verfügbare Felder sind die folgenden.

- Ausgabequelle: wie die Ergebnisse generiert wurden. Der Wert **BNF** gibt eine regelbasierte Methode an. Der Wert **GAI** gibt die Now LLM Service -Methode (Fallback) an.
- Quelle: Der Standort, von dem aus die Abfrage initiiert wurde. Der Wert **AC** gibt Analytics Centeran. Der Wert **CMDB_WS** gibt den Arbeitsbereich CMDB an.
- Äußerung: Die ursprüngliche Anforderung in natürlicher Sprache, die NLQausgelöst hat.

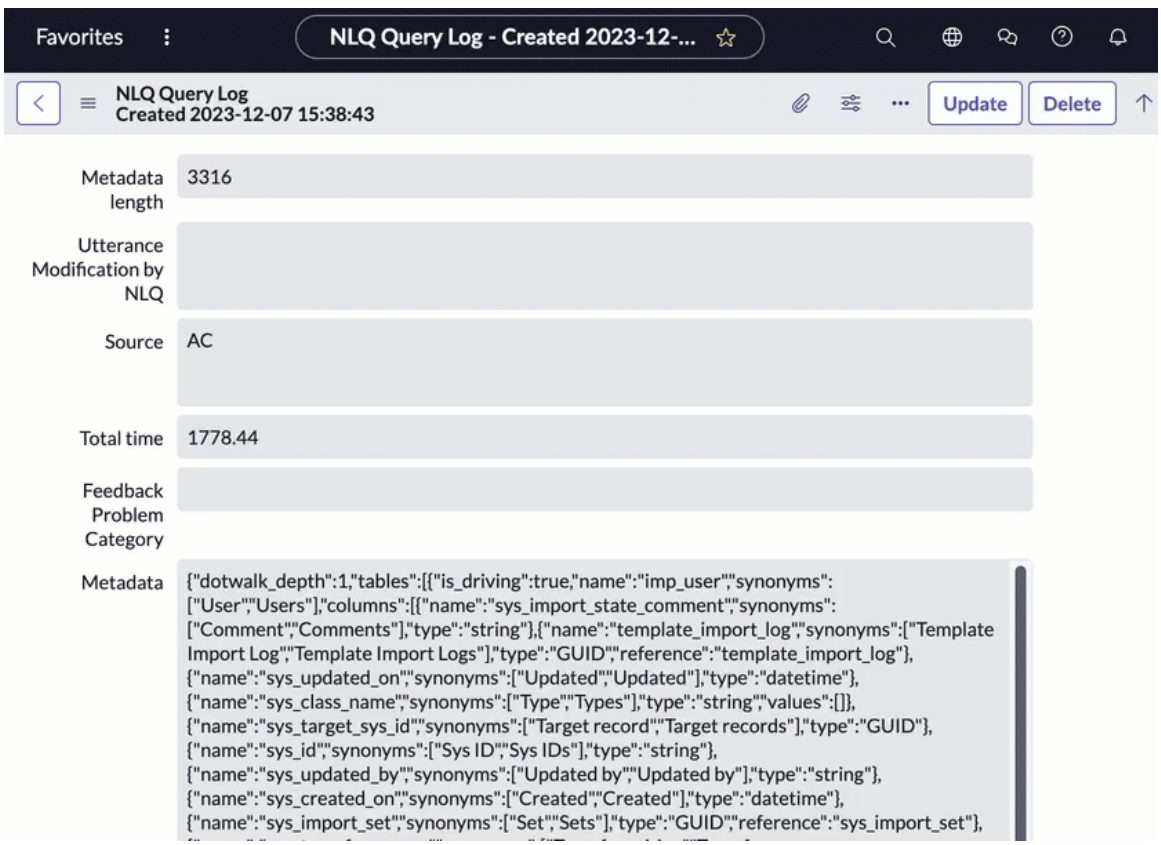
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle**.



2. Wählen Sie den Wert in der Spalte **„Äußerung“** aus, um den vollständigen Protokolleintrag zu öffnen.



Nächste Maßnahme

Erwägen Sie basierend auf den versuchten Abfragen Ihrer Anwender das Hinzufügen weiterer Synonyme oder Verknüpfungen.

Zeigen Sie Protokolle des NLQ-Tabellenraters an

Verwenden Sie die Protokolle des Tabellenraters, um die Tabellen CMDB zu überprüfen, die von NLQ als Antwort auf Klartextabfragen ausgewählt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Dieses Modul ist schreibgeschützt.

Erforderliche Rolle: nlq_admin.

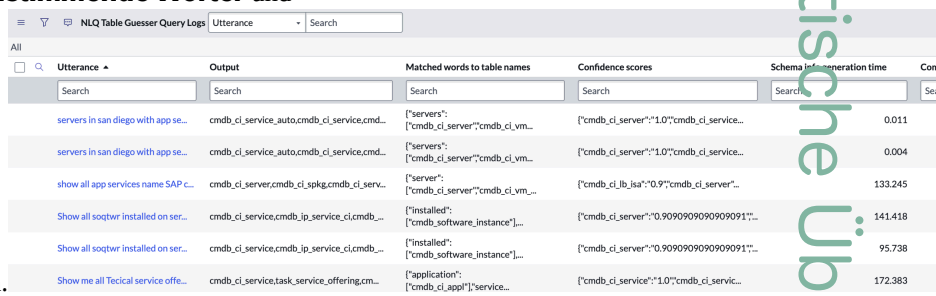
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Anforderung in einfacher Sprache für CMDB -Daten von NLQanalysiert wird, versucht das System, die vom Benutzer beabsichtigten Tabellen zu bestimmen. Die Schätzungen des Systems, einschließlich Konfidenzniveaus, werden im Modul NLQ Tabellenrater-Protokolle [nlq_table_guesser_log] aufgezeichnet.

Überprüfen Sie diese Protokolle, um zu beheben, welche CMDB Tabellen von NLQabgeleitet wurden.

Hinweis:
Diese Liste ist für NLQ Administratoren schreibgeschützt. Es gibt keine Schaltflächen oder ausführbaren Funktionen in der Anwenderoberfläche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLQ** > **Protokolle des Tabellenraters**.
2. Wählen Sie das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ), um die Spalten **Mit Tabellennamen übereinstimmende Wörter** und **Vertrauensbewertungen**anzuzeigen.



Die Spalte **„Äußerung“** zeigt die Abfrage des Anwenders in natürlicher Sprache.
3. Verwenden Sie zur Problembehandlung bei Bedarf die Informationen in der Spalte **„Wörter mit Tabellennamen abgeglichen“**.
Im Wertefeld dieser Spalte wurde das erste Wort in der Äußerung gefunden. Als Nächstes folgt eine Liste der CMDB -Tabellen, die mit diesem Wort übereinstimmen.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zu CMDB -Abfragen finden Sie unter Exploring CMDB Query Builder .

Natural Language Query Referenzen

Die folgenden Komponenten werden mit Natural Language Queryinstalliert.

NLQ-Eigenschaften

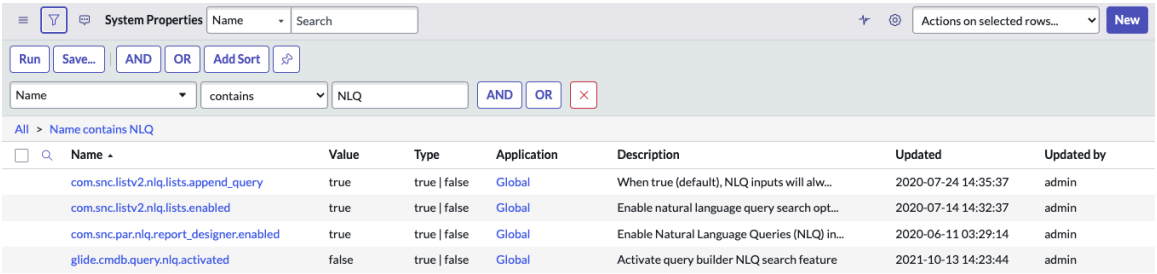
Die Eigenschaften Natural Language Query (NLQ) steuern, wie und wo NLQ funktioniert.

Administratoren können die Eigenschaften von NLQ bearbeiten, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**. Filtern Sie nach den Eigenschaften NLQ.

Hinweis:
Zum Bearbeiten dieser Systemeigenschaften ist die Rolle admin erforderlich. Die Rolle „nlq_admin“ hat keine Berechtigung zum Bearbeiten von Datensätzen in dieser Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• True: NLQ Eingaben werden vorhandenen Abfragen über einen „and“-Operator hinzugefügt • False: Die neue NLQ -Eingabe ersetzt alle vorhandenen Abfragen Beispiel: Sie führen zwei Abfragen aus. • Abfrage 1: Incidents mit kritischer Priorität • Abfrage 2: wurde John Smith zugewiesen Wenn die Eigenschaft auf *true*festgelegt ist, zeigen die Ergebnisse Incidents mit kritischer Priorität an, die John Smith zugewiesen sind. Wenn die Eigenschaft auf *false*festgelegt ist, werden in den Ergebnissen nur Artikel angezeigt, die John Smith zugewiesen sind.
com.snc.listv2.nlq.lists.aktiviert	• Wahr: Aktiviert die Suchoption NLQ für Liste v2 • False: Entfernt die Suchoption NLQ für Liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Wahr: Der Fallback Now LLM Service ist verfügbar • False: Der Fallback Now LLM Service ist nicht verfügbar Anfänglich werden Abfragen mit einer regelbasierten Methode interpretiert. Wenn diese Methode fehlschlägt, werden Abfragen als Fallback an Now LLM Service übergeben. Abfragen, die bei beiden Methoden fehlschlagen, werden im Protokoll NLQ als nicht erfolgreich markiert.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Wahr: Aktiviert NLQ im Berichtsdesigner • False: Entfernt NLQ im Berichtsdesigner
glide.cmdb.query.nlq.aktiviert	• Wahr: Die Suchfunktion NLQ ist im CMDB-Abfragegenerator aktiv • False: Die Suchfunktion NLQ ist im CMDB-Abfragegenerator inaktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• True: Aktiviert NLQ in der globalen Suche • False: NLQ ist in der globalen Suche nicht verfügbar

Rollen für Abfragen natürlicher Sprache

Natural Language Query (NLQ) wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

NLQ-Administrator [nlq_admin]

Der Administrator für Natural Language Query.

Modulzugriff

Hat vollständigen Zugriff auf die folgenden Module:

- NLQ Cmdb – implizite Beziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligent Search for CMDB .
- NLQ-Abfrageprotokolle
- NLQ – semantische Verknüpfungen.
- NLQ-Synonyme.

Hat schreibgeschützten Zugriff auf das folgende Modul:

NLQ – Abfrageprotokolle des Tabellenraters.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Um zu vermeiden, dass eine Administratorrolle gewährt wird, verwenden Sie die Rolle pa_analyst für implizite NLQ-Cmdb-Beziehungen, semantische NLQ-Verknüpfungen und NLQ-Synonyme.

Predictive Intelligence

Predictive Intelligence ist eine leistungsstarke Schnittstelle zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen. Mit Predictive Intelligencekönnen Sie die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme über mehrere Geschäftsbereiche hinweg verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

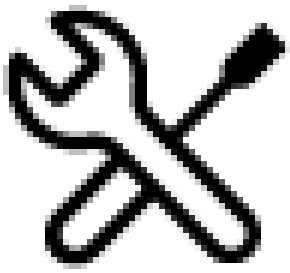
Administratoren können maschinelles Lernen nutzen, um die Produktivität und Effizienz ihrer Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller zu verbessern. Predictive Intelligence nutzt künstliche Intelligenz, um Prozesse auf der gesamten Plattform zu verbessern. Mit Predictive Intelligence können Sie beispielsweise die folgenden Aktionen ausführen:

- Füllen Sie Felder während der Fallerstellung automatisch aus.
- Kategorisieren und leiten Sie Arbeit basierend darauf, wie Datensätze in der Vergangenheit behandelt wurden.
- Lösungen für Fälle empfehlen, die den vorherigen ähneln.
- Identifizieren Sie schwerwiegende Ausfälle anhand eingehender Incidents.

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Predictive Intelligence und maschinelles Lernen

Installieren



Installieren Sie Predictive Intelligence und die zugehörigen Apps

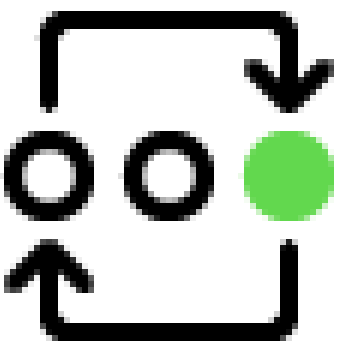
Konfigurieren

Konfigurieren Sie Predictive Intelligence auf der Plattform

Trainieren

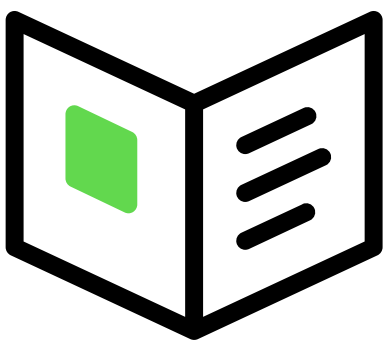
Erstellen und trainieren Sie ML-Lösungen (maschinelles Lernen).

Verwenden



Verwenden Sie Predictive Intelligence für maschinelles Lernen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Predictive Intelligence -Komponenten wie Eigenschaften und Sprachunterstützung ab.

Automatische Übersetzung

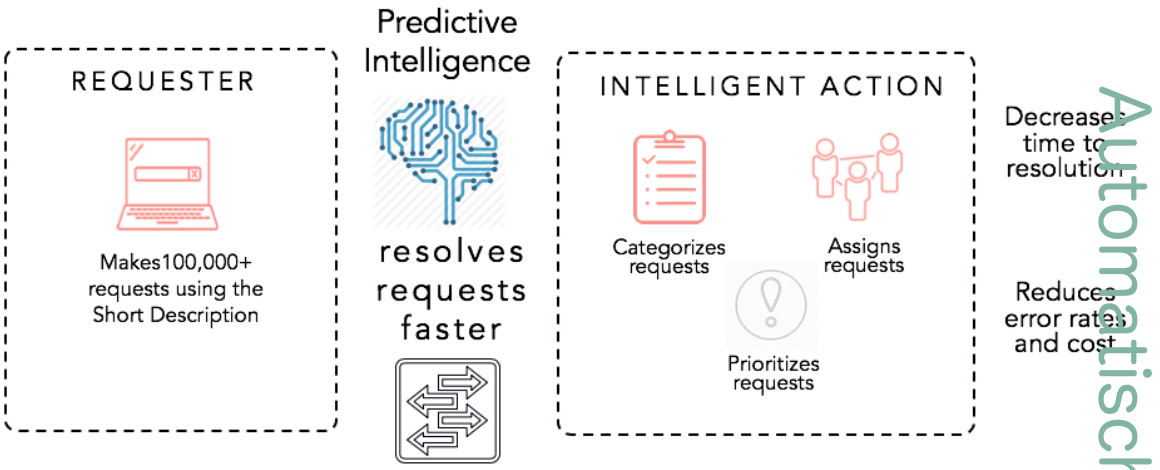
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden Sie Predictive Intelligence

ServiceNow® Predictive Intelligence ist eine Plattformfunktion, die eine Ebene von künstlicher Intelligenz bereitstellt, mit der Funktionen und Fähigkeiten in ServiceNow® -Anwendungen die Arbeits-Experience verbessern können.

Übersicht über Predictive Intelligence

Predictive Intelligence ist ein leistungsstarker Satz von Tools zur Nutzung von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen zur Verbesserung der Arbeits-Experience. Sie können Modelle auf der Plattform erstellen und trainieren und in andere ServiceNow -Produkte und -Anwendungen integrieren.



Im Folgenden werden die zugrunde liegenden Konzepte von Predictive Intelligence und die verschiedenen verfügbaren Frameworks vorgestellt.

Weitere Informationen zu Möglichkeiten zur Verwendung vorhandener Modelle finden Sie unter Predictive Intelligence verwenden.

Predictive Intelligence für lokale Kunden

Predictive Intelligence ist auch für lokale Kunden verfügbar. Wenn Sie daran interessiert sind, dieses Produkt lokal bereitzustellen, wenden Sie sich an Ihren Account Manager. Anweisungen zur Installation und Konfiguration vor Ort finden Sie in den vollständigen Anweisungen zur Installation und Konfiguration der Engine für maschinelles Lernen für selbstgehostete Kunden [KB0782052] im Now Support Selbstgehostet Knowledge Base.

Hinweis:
Nur lokale Konten können auf Now Support Selbstgehostet Knowledge Basezugreifen.

Terminologie

Künstliche Intelligenz

Systeme, die für Aufgaben entwickelt wurden, die ein bestimmtes Maß an menschlicher Intelligenz erfordern.

Maschinelles Lernen

Fähigkeit für Modelle, sich mit der Zeit mit mehr Erfahrung zu verbessern.

Modelle

Sammlungen von Algorithmen, Berechnungen und Statistiken, die Vorhersagen und Entscheidungen auf Grundlage von Eingabe-Ausgabe-Daten treffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schulung

Durch Hinzufügen oder Ändern von Daten, auf denen das Modell basiert, um zukünftige Vorhersagen zu beeinflussen.

Überwachte Schulung

Eingabe-Ausgabe-Paare bereitstellen, damit das Modell Regeln generieren kann, die beide verbinden.

Nicht überwachtes Training

Rohdaten werden bereitgestellt, damit das Modell Strukturen im Datensatz identifizieren kann.

Trainingshäufigkeit

Gibt an, wie oft Modelle erneut trainiert werden, um das vorhandene Modell mit neuen Trainingsdaten zu kombinieren.

Wortkorpus

Vokabular, das ein Modell verwenden kann, um nach Textähnlichkeiten zu suchen.

Komponenten eines Vorhersagemodells

Ein Vorhersagemodell enthält die folgenden Komponenten. Einige davon müssen Sie angeben.

Lösungsdefinition

Ein Datensatz, den Sie erstellen und konfigurieren und der diese Werte zum Trainieren eines Vorhersagemodells angibt.

- Die Datensätze, mit denen das Modell trainiert wird. Beispielsweise können Sie das Training auf Incidents beschränken, die in den letzten sechs Monaten gelöst oder geschlossen wurden.
- Die Eingabefelder, die das Modell verwendet, um Vorhersagen zu treffen. Verwenden Sie beispielsweise die Incident-Kurzbeschreibung, um eine Vorhersage zu treffen.
- Das Ausgabefeld, dessen Wert das Modell vorhersagt. Legen Sie beispielsweise die Incident-Kategorie anhand der Kurzbeschreibung fest.
- Die Häufigkeit, mit der das Modell neu trainiert werden soll. Trainieren Sie das Modell beispielsweise alle 30 Tage neu.

Lösung

Die Lösung ist das Ergebnis einer Lösungsdefinition, die in einem Rechenzentrum von ServiceNow trainiert wurde. Predictive Intelligence verwendet die Lösung, um auf Grundlage von einem oder mehreren vorgegebenen Eingabefeldwert(en) einen Zielfeldwert vorherzusagen. Alle Lösungen geben diese Werte an.

- Die *Genauigkeit* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz korrekter Vorhersagen. Eine Genauigkeit von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte von 100 Vorhersagen den korrekten Wert haben sollte.
- Die *Abdeckung* der Lösung ist der Gesamtprozentsatz der Datensätze, die eine Vorhersage erhalten. Eine Abdeckung von 50 bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte aller in Frage kommenden Datensätze tatsächlich eine Vorhersage erhält.
- Die *Klassen* der Lösung sind die Ausgabefeldwerte, für die das Modell Vorhersagen treffen kann. Jede Klasse ist ein Ausgabefeldwert mit einer Liste möglicher Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungsmetriken, aus denen Sie wählen können. Zum Beispiel verfügt die Lösung „Incident-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorisierung“ über eine Klasse für jede Kategorie, z. B. Software, Anfrage und Datenbank.

- Die *Verteilung* der Klasse ist der Prozentsatz von Datensätzen aus der gesamten Tabelle, die diesen bestimmten Ausgabefeldwert haben. Eine Verteilung von 50 für die Klasse „Anfrage“ bedeutet beispielsweise, dass die Hälfte der Incidents die Kategorie „Anfrage“ aufweist.

Predictive Intelligence-Frameworks

Predictive Intelligence stellt drei Frameworks im Release Yokohama bereit. Jedes Framework verfügt über unterschiedliche Lösungstypen, um das System für die Vorhersage, Empfehlung und Organisation von Datenergebnissen zu trainieren. Eine trainierte Lösung kann von jeder Anwendung über eine API aufgerufen werden, um eine Vorhersage zu treffen. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence Frameworks.

Predictive Intelligence Frameworks

Predictive Intelligence bietet im Release Yokohama drei verschiedene Modell-Frameworks: Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering. Jedes -Framework ist auf unterschiedliche Arten von Vorhersagen spezialisiert.

Klassifizierungs-Framework von Predictive Intelligence

Mit dem Klassifizierungs-Framework Predictive Intelligence können Sie Algorithmen des maschinellen Lernens verwenden, um kategorische Feldwerte während der Datensatzerstellung festzulegen. Sie können das Modell beispielsweise verwenden, um die Incident-Kategorie basierend auf der Kurzbeschreibung festzulegen. Sie können prädiktive Modelle so trainieren, dass sie als Agent fungieren, um Arbeit basierend auf Ihrer bisherigen Erfahrung in der Verarbeitung von Datensätzen automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten.

Aktivieren Sie Predictive Intelligence, um eingehende Mengen von Anforderungen zu geringeren Kosten zu bearbeiten. Automatisieren Sie die Kategorisierung und Zuweisung von Anforderungen, und reduzieren Sie:

- Die Zeit für die Lösung von Aufgaben
- Die Anzahl der Interaktionen, die zur Lösung von Aufgaben erforderlich sind
- Die Fehlerquote bei der Kategorisierung und Zuweisung der Arbeit

Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence

Das Ähnlichkeits-Framework von Predictive Intelligence erkennt vorhandene Datensätze, deren Werte den Werten eines neuen Datensatzes ähnlich sind. Sie können beispielsweise eine Teilmenge Ihrer Incident-Datensätze trainieren, um anhand der Daten aus einem ähnlichen Incident-Datensatz eine Lösung zu empfehlen. Durch Nutzung ähnlicher geschlossener Incidents mit nachgewiesener Lösung können Sie Service Desk-Mitarbeitern und Erfüllern helfen, schnell die beste Lösung für einen eingehenden Incident bereitzustellen.

Das Ähnlichkeits-Framework benötigt für seine Textvergleiche keine exakte Übereinstimmung von Stichwörtern, da seine Algorithmen ähnliche Wörter und Synonyme basierend auf ähnlichen Kontexten identifizieren. Zum Beispiel werden die Begriffe *„Drucker funktioniert nicht“* und *„Drucker defekt“* als ähnlich erkannt. Das Framework erfasst, erlernt und verwendet darüber hinaus Ihren branchenspezifischen Kontext. Beispielsweise hat der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausdruck *„Netzwerkverbindung nicht möglich“* in einem Computernetzwerkunternehmen einen anderen Kontext als in einem Krankenversicherungsunternehmen.

Das Ähnlichkeits-Framework verwendet eine Workflow-Ähnlichkeitslösung. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

Clustering Framework von Predictive Intelligence

Beim Clustering werden Daten in Gruppen unterteilt, die dann zur Identifizierung von Mustern verwendet werden können. Sie können dann Datensätze gemeinsam bearbeiten oder Lücken in vorhandenen Daten finden. Sie können beispielsweise ähnliche neue Incidents gruppieren, um einen schwerwiegenden Ausfall zu identifizieren.

Das Clustering-Framework von verwendet eine Workflow-Clustering-Lösung. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

Im Release Washington DC veraltet: Predictive Intelligence Regressions-Framework

Wichtig:
Die Unterstützung für das Erstellen neuer Regressionslösungen wurde im Release Washington DC entfernt. Sie können vorhandene Lösungen trainieren und bearbeiten, aber Sie können keine neuen erstellen. Diese Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

Regression ist ein Framework für maschinelles Lernen, das Verlaufsdaten verwendet, um numerische Ausgaben vorherzusagen, z. B. Temperatur oder Aktienkurs.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

Predictive Intelligence installieren

Aktivieren Sie Predictive Intelligence in Ihrer -Instanz, und beginnen Sie mit der Basiskonfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) ist im Basissystem enthalten. Bei Bedarf können Sie es jedoch mit dem folgenden Verfahren aktivieren.

Andere zugehörige Plugins und Store-Anwendungen sind verfügbar. Beispiel: Predictive Intelligence für Außendienst-Management (com.snc.fsm_ml) bietet Lösungen, die für FSMrelevant sind. Einige dieser Plugins erfordern möglicherweise eine separate Lizenz.

Wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence zum ersten Mal in Ihrer -Instanz aktivieren, startet das System eine Homepage. Die Homepage bietet eine Übersicht über Ihre Lösungsdefinitionen in den Frameworks für Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression. Sie können Lösungen direkt auf der Homepage von erstellen, trainieren und testen. Eine Zusammenfassung der neuesten trainierten Lösung ist ebenfalls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Verwenden Sie die Suchleiste, um das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) zu finden.
3. Wählen Sie **Installieren** und dann im Dialogfeld Plugin aktivieren die Option **Aktivieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Plugin aktivieren, werden alle abhängigen Plugins automatisch aktiviert.

4. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer *sharedservice.worker* bei der Aktivierung erfolgreich erstellt wurde. Beim Trainieren Ihrer Lösungen fungiert Predictive Intelligence als dieser Benutzer.

Hinweis:
Der Benutzer *„sharedservice.worker“* enthält die folgenden Rollen:

- platform_ml_read
- Platform_ml_write
- Platform_ml_create

Diese Rollen sind zum Erstellen, Trainieren und Anzeigen von Lösungen erforderlich. Es handelt sich um interne Rollen, die nicht bearbeitet oder anderen Anwendern zugewiesen werden können.

Predictive Intelligence implementieren

Implementieren Sie die anfänglichen Setup- und Konfigurationsschritte für Predictive Intelligence, um einen Algorithmus für maschinelles Lernen (ML) so zu trainieren, dass er auf Grundlage früherer Datensatzdaten Vorhersagen trifft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Trainingsvorgang erfordert das Senden von Daten aus Datensätzen an einen Trainingsservice im nächstgelegenen Rechenzentrum. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Trainingsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, steht dieser Service auch Kunden mit Anforderungen in puncto Datenhoheit zur Verfügung. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

Häufig gestellte Fragen zur Erstkonfiguration und zum Setup finden Sie unter KB0781894 .

Prozedur

1. Aktivieren Sie Predictive Intelligence auf einer Nicht-Produktionsinstanz.
2. Exportieren Sie aus Ihrer Produktionsinstanz die Datensätze, die Ihre Predictive Intelligence-Lösungen verarbeiten sollen.
   Exportieren Sie beispielsweise Incident-Datensätze von 12 Monaten in eine Nicht-Produktionsinstanz.
3. Importieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion die Datensätze, die Sie exportiert haben.
4. Überprüfen Sie in der Nicht-Produktionsinstanz die standardmäßigen Lösungsdefinitions-Datensätze, um festzustellen, ob der Filter, die Eingabefelder und das Ausgabefeld ausreichen, um Ihre Incident- oder Aufgabendatensätze vorherzusagen.
   Wenn erforderlich, erstellen Sie eine Lösungsdefinition für jeden Datensatz, den Sie vorhersagen möchten.
5. Trainieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion die Lösungsdefinitionsdatensätze.
6. Testen Sie die Lösungsvorhersagen in der Instanz außerhalb der Produktion, indem Sie entweder Testdatensätze erstellen oder weitere Datensätze aus der Produktion importieren.
7. Bei Klassifizierungslösungen sollten Sie die Vorhersageberichte überprüfen, um die Genauigkeit und Abdeckung Ihrer Lösung und der einzelnen Klassen zu ermitteln.
8. Bei Ähnlichkeitslösungen sollten Sie die Ähnlichkeitsbeispiele überprüfen, um gegebenenfalls den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl zu aktualisieren.
9. Aktualisieren Sie ggf. den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr oder andere Trainingsdatensätze einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Trainieren und testen Sie alle aktualisierten Lösungsdefinitions-Datensätze erneut.
11. Wenn Sie mit Ihren Lösungen zufrieden sind, aktivieren Sie Predictive Intelligence in der Produktionsinstanz.
12. Erstellen Sie alle benutzerdefinierten Lösungsdefinitions-Datensätze neu, und trainieren Sie die Lösung, oder importieren Sie die Lösung aus ihrer Nicht-Produktionsinstanz in Ihre Produktionsinstanz.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Predictive Intelligence konfigurieren

Konfigurieren Sie Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence, um Lösungsdefinitionen zu trainieren, zu testen und zu überwachen

Konfiguration

Verwenden Sie die folgenden Links, um sich beim Einrichten Ihrer Lösungsdefinition leiten zu lassen.

- Konfigurationstipps für Predictive Intelligence
- Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen
- Wortkorpus erstellen
- Schnellstarttests für Predictive Intelligence
- Lösungsversionen aktivieren
- Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren
- Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

Konfigurationstipps für Predictive Intelligence

Wenn während des Lösungstrainings und der Lösungsvorhersage Probleme auftreten, befolgen Sie die folgenden Lösungsvorschläge.

Eingabedaten

Es wird empfohlen, mindestens 30.000 Datensätze zum Trainieren Ihrer Modelle zu verwenden, aber die Genauigkeit des Modells hängt von den Eingabedaten ab.

Es gibt drei Hauptfaktoren, die die Qualität der zum Trainieren von Lösungen verwendeten Eingabedaten bestimmen:

- Reinheit: Bereinigte Daten reduzieren das Rauschen und machen das Modell genauer.
- Qualität: Die Eingabe und Ausgabe müssen gültig und korrekt sein, um das Modell für genaue Vorhersagen zu trainieren.
- Verteilung: Daten, die den gesamten Datensatz als Ganzes darstellen, ergeben ein Modell, das allgemeinere Vorhersagen treffen kann.

Die meisten Rohdatensätze enthalten fehlerhafte und nicht verwendbare Daten. Die Überprüfung Ihrer Eingabesätze vor dem Training ist wichtig, um genaue Vorhersagemodelle zu behalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird empfohlen, etwa 80 % der Eingabedaten zum Trainieren des Modells und etwa 20 % der Daten zu verwenden, um zu bewerten, ob das Modell genau ist. Sie können die vorhergesagten Ergebnisse des Modells mit den tatsächlichen Werten für die 20 % der verbleibenden Daten vergleichen.

Lösungstraining

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Das Lösungstraining bleibt zu lange im Status „Warten auf Training“, da der Planerauftrag eine falsche URL der Glide-Rückrufinstanz verwendet.	Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `glide.servlet.uri` der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL eingestellt ist. Dieses Problem kann in folgenden Fällen auftreten: • Eine Instanz wird aus der Produktion geklont, verweist jedoch immer noch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft `glide.servlet.uri`. • Die Glide-Instanz wird bereitgestellt und führt das Training zum ersten Mal aus.
Neue Kategorien wurden hinzugefügt und haben noch keine Auswirkungen auf das Training.	Dies ist das erwartete Verhalten, da die neuen Kategorien möglicherweise noch nicht über ausreichende Daten verfügen, bis die Lösung erneut trainiert wurde.
Das Lösungstraining schlägt fehl.	Wenn das Training fehlschlägt, klicken Sie auf dem Lösungsbildschirm auf den zugehörigen Link **Trainingsfortschritt anzeigen,** um zu bestimmen, wo das potenzielle Problem liegt.
Das Lösungstraining schlägt aufgrund der Benutzerauthentifizierung fehl.	Navigieren Sie zu **System Security > Users (Systemsicherheit > Benutzer)**, und stellen Sie sicher, dass der Benutzer Sharedservice.worker auf Aktiv festgelegt ist.
Das Modelltraining gibt an, dass das Modell nicht erstellt werden kann. Das Training schlägt fehl und zeigt die Meldung „Fehler beim Trainieren von Lösung“ an. Im Trainingsfortschrittsfenster wird die folgende Meldung angezeigt: „Das Lösungstraining ist fehlgeschlagen, da entweder die verwendeten Daten nicht ausreichen oder das Eingabefeld das Ausgabefeld nicht vorhersagt.“	Dieses Problem kann auftreten, wenn die Datenmenge oder die Verteilung der Feldwerte für die erfolgreiche Erstellung eines Modells nicht ausreicht. Führen Sie die folgenden Schritte zur Problembehebung aus: 1. Stellen Sie sicher, dass die Verteilung des Ausgabefelds nicht schief ist. 2. Trainieren Sie das Modell neu, indem Sie die Datumsfilter ändern, um eine größere Datenmenge zu verwenden. 3. Wenn die Eingabefelder nicht vollständig ausgefüllt sind, fügen Sie einen Filter hinzu, um NULL-Datensätze zu entfernen.
Die Lösung verfügt über Daten in mehreren Sprachen, die Abdeckungs- und Genauigkeitsergebnisse sind jedoch schlecht.	Verwenden Sie die folgenden Optionen, um Ihre Metriken zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
	Option 1: Aktualisieren Sie die Verarbeitungssprache der Lösung auf die bekannteste nicht englische Sprache. **Hinweis:** Standardmäßig wird Englisch für alle Datensätze angewendet. Option 2: Wenn für jede Sprache/Region genügend Daten vorhanden sind: 1. Fügen Sie Filterkriterien für eine bestimmte Sprache/Region hinzu, in der die Hauptsprache bestimmt werden kann (Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Japanisch oder Spanisch). 2. Generieren Sie eine Lösung für jede Sprache/Region, und wenden Sie auf jede Lösung die richtige Verarbeitungssprache an.

Lösungsvorhersage

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Die Vorhersage schlägt fehl und gibt eine Java-Ausnahme zurück, bei der die Ursache unbekannt ist.	1. Suchen Sie in den Protokollen von Predictive Intelligence Glide nach der Ausnahme. 2. Senden Sie einen Incident-Datensatz für Predictive Intelligence mit allen relevanten Details wie Ausnahme, betroffene Instanz, Lösungsname und Eingabezeichenfolge.
Es wird keine Vorhersage auf den Incident-/Falldatensatz angewendet, aber die Vorhersage gibt einen Wert zurück, wenn sie im Rest API Explorer getestet wird.	Dies kann vorkommen, wenn die Konfidenz der Vorhersage kleiner ist als der zum Treffen einer Vorhersage erforderliche Schwellenwert. Führen Sie nach dem Trainieren der Lösung die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Lösungseinstellungen angepasst werden müssen. 1. Navigieren Sie zu **System-Webservices > REST > REST API Explorer**, um das Konfidenzniveau für die Vorhersage zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen. 2. Überprüfen Sie im Datensatz der ML-Lösungsdefinition den Schwellenwert für die Ergebnisklasse, der in der Vorhersage zurückgegeben wurde, indem Sie auf den Namen der Klasse klicken. Die Seite **Klasse** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
	3. Überprüfen Sie die Werte für **Geschätzte Genauigkeit** und **Geschätzte Abdeckung**. Wenn der entsprechende Schwellenwert größer ist als die Vorhersagekonfidenz des Ergebnisses, ist dies die Ursache dafür, dass keine Vorhersage angezeigt wurde. 4. Passen Sie die Werte für Klassengenauigkeit und -abdeckung an, um die Abdeckung oder Genauigkeit zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Trainierte Klassifizierungslösung optimieren.

Klonen von Instanzen

Problem	Lösung oder vorgeschlagene Aktion
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlagen Vorhersagen für die vorhandenen Lösungen fehl.	Die ML-Lösungsartefakte in der Tabelle [ml_artifacts] werden in der Tabelle [sys_attachment] gespeichert. Wenn die Tabelle [ml_artifacts] beim Ausführen nicht im Klon enthalten ist, schlagen die Vorhersagen fehl. Stellen Sie sicher, dass der Klon die ML-Artefakte (maschinelles Lernen) enthält, da diese wichtige Komponenten Ihrer Predictive Intelligence-Lösung sind.
Nachdem eine Instanz geklont wurde, schlägt das Lösungstraining fehl.	Während der Klonvorgang fortgesetzt wird, ist es möglich, dass der Benutzer „sharedservice.worker“ deaktiviert oder ausgesperrt wurde oder dass seine Benutzer-ID nicht festgelegt wurde. Lösen Sie diese Probleme, damit das Lösungstraining erfolgreich durchgeführt werden kann.

Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen

Schließen Sie häufige Wörter aus, die das System während Training und Vorhersagen ignorieren soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stoppwortlisten ermöglichen es dem System, zusätzliche Wörter auszuschließen, die die Suche und die gesamte Verarbeitung Ihrer Daten in natürlicher Sprache beeinträchtigen können.

Predictive Intelligence stellt standardmäßige Stoppwortlisten für jede vom System unterstützte Sprache bereit. Beispiele für Stoppwörter sind Wörter wie *in*, *der*sowie die Namen von Personen und Unternehmen. Sie können auch eine eigene Stoppwortliste definieren, die spezifische Wörter für Ihre Organisation und Branche enthält.

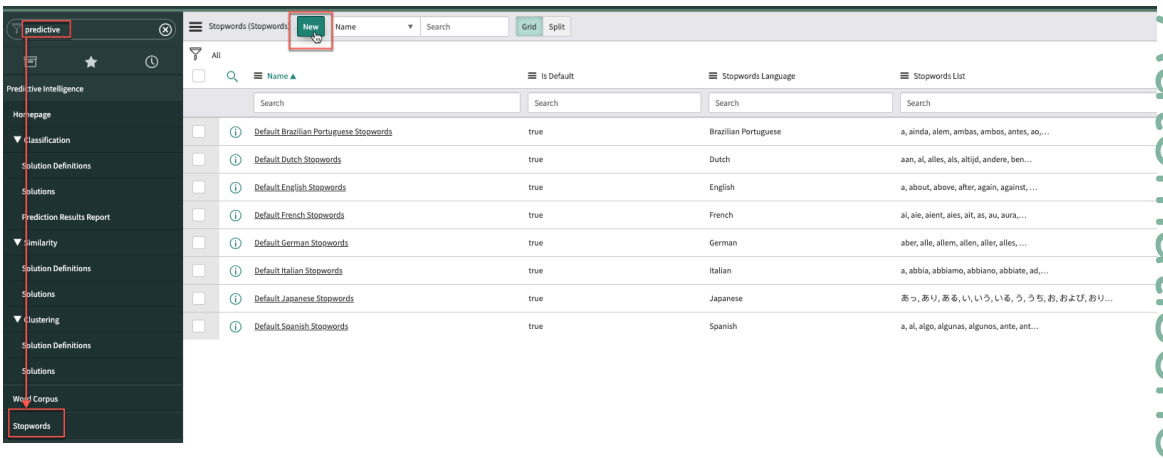
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die von Ihnen bereitgestellten benutzerdefinierten Listen können zusammen mit den Listen eingesetzt werden, die das System standardmäßig verwendet. Wenn beispielsweise Incident-Datensätze in einer Klassifizierungslösung verwendet werden und in diesen Datensätzen ein Unternehmensname verwendet wird, sollten Sie diesen Namen Ihrer Liste hinzufügen, da er wahrscheinlich keine relevanten Informationen für die von Ihnen erstellte Lösung liefert.

In diesem Beispielszenario erstellen Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste für die brasilianische SprachePortugiesisch.

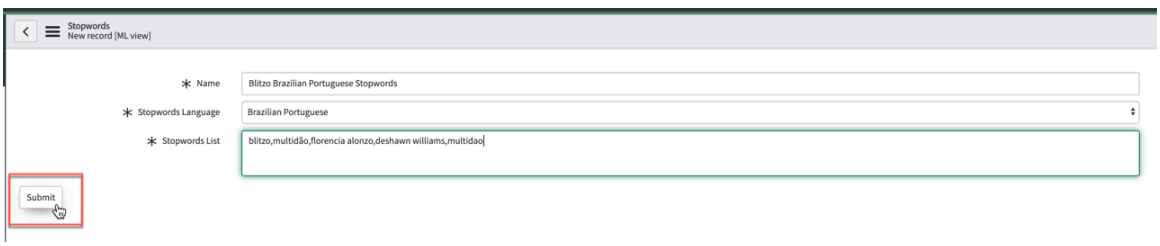
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Stoppwörter**.
2. Klicken Sie in der Stoppwortliste auf **Neu**.



3. Konfigurieren Sie im Formular „Stoppwörter“ die folgenden Felder.

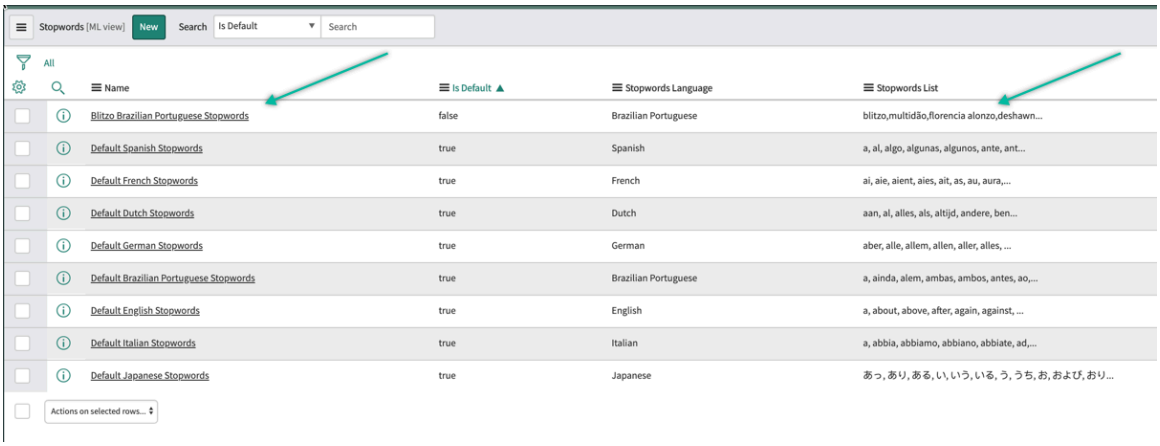
Feld	Wert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Liste ein, z. B. den Namen Ihres Unternehmens und die Verarbeitungssprache. Beispiel: Blitzo Portugiesisch (Brasilien) Stoppwörter.
Stoppwortsprache	Wählen Sie **Portugiesisch (Brasilien)** aus.
Stoppwortliste	Geben Sie die Stoppwörter manuell im kommagetrennten Format ein. Weitere Beispiele für Stoppwörter finden Sie in der Abbildung in Schritt 2 dieses Verfahrens.



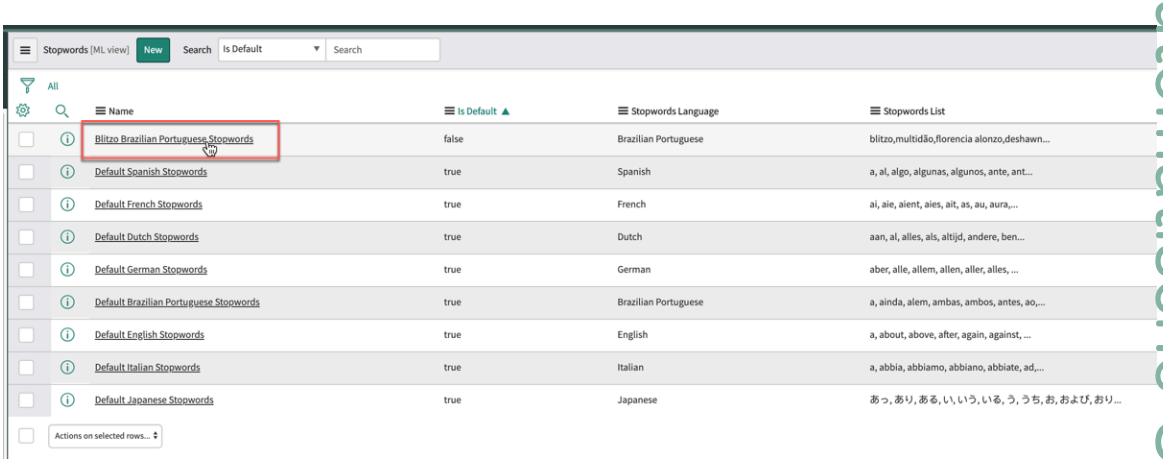
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ihre benutzerdefinierte Stoppwortliste wird in der Ansicht für Stoppwortlisten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. **Wahlweise:** Wenn Sie Ihre Stoppwortliste aktualisieren müssen, klicken Sie einfach auf den Namen, fügen Sie der Liste Wörter hinzu, oder entfernen Sie sie, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie einer Lösungsdefinition für Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering oder Regression eine anwenderdefinierte oder standardmäßige Stoppwortliste zu.

Wortkorpus erstellen

Erstellen Sie eine Sammlung von Wörtern und Ausdrücken, die als das Vokabular fungiert, das das System zum Vergleichen Ihrer Instanz-Datensätze basierend auf ihrer Text Ähnlichkeit verwendet. Sie können sich den Wortkorpus als ein Wörterbuch vorstellen, das Ihr maschinelles Lernsystem verstehen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Wichtig:

Im Release Yokohama verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist.

Nach dem Upgrade werden Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus beim nächsten erneuten Trainieren zu Workflow-Lösungen. Außerdem wird das Feld „Wortkorpus“ aus dem Formular entfernt.

Die folgenden Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Hauptzweck eines Wortkorpus besteht darin, Textdaten zum Trainieren Ihres Modells NLU abzuleiten. Wenn Sie einen Wortkorpus in einer Lösung verwenden, müssen Sie ihn für das Training in der Lösungsdefinitionsphase einer Lösung angeben. Ein trainierter Wortkorpus kann lösungs- und fähigkeitsübergreifend wiederverwendet werden.

Sie können einen Wortkorpus verwenden, um ähnlichen Datensatztext in einer Tabelle oder über mehrere Tabellen hinweg zu vergleichen. Ein Wortkorpus kann auch in anderen Szenarien hilfreich sein, z. B. beim Clustering, wo ähnliche Datensätze gemeinsam gruppiert werden, um ihre Daten zu analysieren, wiederzuverwenden oder zu überprüfen. Die Elemente, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen, sollten unternehmens- und branchenspezifisch sein, damit Sie sie in anderen Ähnlichkeits- oder Clustering-Lösungen wiederverwenden und in verschiedenen Anwendungsfällen einsetzen können.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln aus der Knowledge Base (KB), die Lösungen für diese Incident-Fälle enthalten. Ihr Ziel lautet, einen Wortkorpus zu erstellen, den Sie auf eine neue Ähnlichkeitslösung anwenden können, die aktive Incidents mit veröffentlichten KB-Artikeln abgleicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Wortkorpus**.
2. Klicken Sie im Formular „Wortkorpus“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Titel, der den Inhalt Ihres Korpus beschreibt. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise einen Namen wie Aktive Incidents und veröffentlichte KBs eingeben. Der Name weist auf die Tabellen hin, die Ihr Korpus bei der Erstellung Ihrer Lösung durchsucht.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie mehr als einen Wortkorpus gleichzeitig erstellen und deren Detailkomponenten später konfigurieren möchten. Andernfalls lassen Sie das Feld leer, da Sie es in einem späteren Schritt auswählen können.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Suchen Sie in der Listenansicht „Wortkorpus“ nach dem neuen Wortkorpus, und klicken Sie auf den Wert **Name**, um den Datensatz zu öffnen.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Wortkorpusinhalt“ auf **Neu**.
7. Konfigurieren Sie die folgenden Felder im Formular „Wortkorpusinhalt“ entsprechend den Anweisungen, um eine Inhaltskomponente Ihres Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie Ihrem Korpus hinzufügen möchten, z. B. Geschlossene Incidents der letzten 6 Monate.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie in Ihren Wortkorpus aufnehmen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Incident [incident]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie die folgenden Werte für die Filterbedingungen aus: **[Abgeschlossen] [ist nicht leer] und [In den letzten 6 Monaten erstellt]**.
Feldliste	Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Kurzbeschreibung**, **Beschreibung** und **Auflösungshinweise** aus.
Domäne	Das System zeigt automatisch die Benutzergruppe für Ihren Korpus an. In diesem Anwendungsfall wird beispielsweise die globale Benutzergruppe angezeigt. Sie können auch andere Benutzergruppen auswählen.

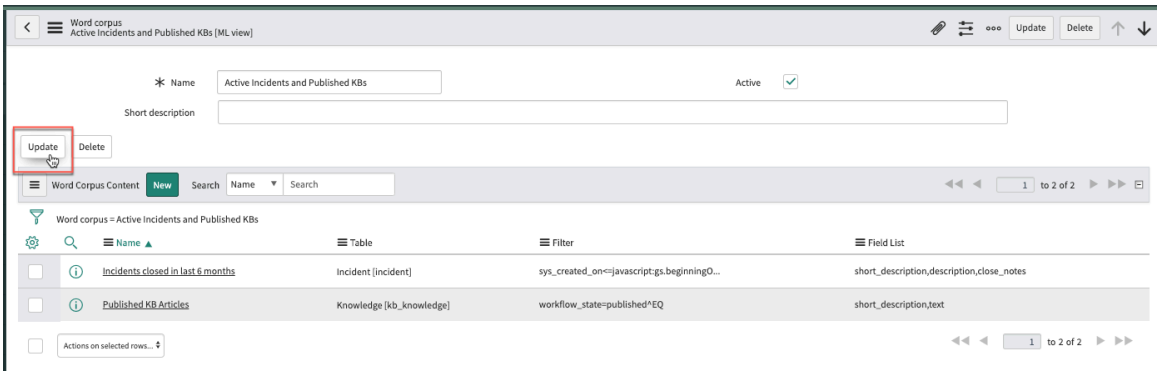
8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Wortkorpusdetails“ **Neu**.
10. Konfigurieren Sie diese Felder gemäß der folgenden Anleitung, um eine zweite Inhaltskomponente für Ihren Wortkorpus zu definieren.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Titel ein, der die Daten beschreibt, die Sie mit ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten, z. B. Veröffentlichte KB-Artikel.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie mit Ihrer ersten Inhaltskomponente vergleichen möchten. Wählen Sie für diesen Anwendungsfall **Wissen [kb_knowledge]** aus. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle, die in Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen zur Wortkorpuserstellung verwendet werden, ist auf 300.000 beschränkt.
Filter	Wählen Sie für die Filterbedingungen folgende Werte aus: **[Workflow] [ist] [Veröffentlicht]**.
Feldliste	Wählen Sie **Kurzbeschreibung** und **Artikeltext** aus.

11. Wählen Sie **Absenden**.

Die beiden Wortkorpus-Inhaltskomponenten werden im Wortkorpusformular angezeigt.

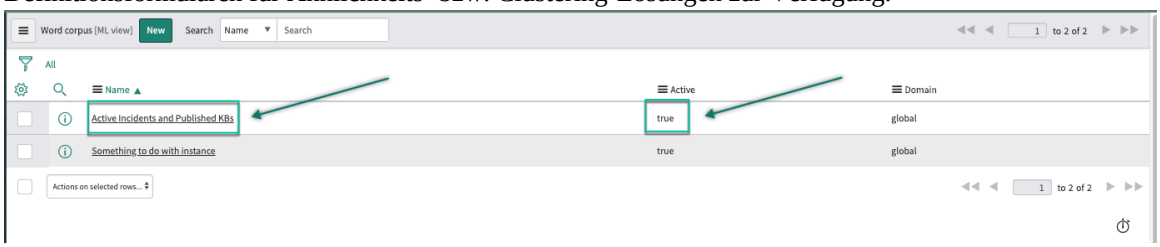
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte Wortkorpus wird im Wortkorpusformular angezeigt und steht in Ihren Definitionsformularen für Ähnlichkeits- bzw. Clustering-Lösungen zur Verfügung.



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Lösung im entsprechenden -Framework. Weitere Informationen finden Sie unter den Links im Bereich „Zugehöriger Inhalt“ auf dieser Seite.

Zugehörige Informationen

- Klassifizierungslösung erstellen und trainieren
- Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren
- Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Schnellstarttests für Predictive Intelligence

Überprüfen Sie, ob Predictive Intelligence immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Predictive Intelligence-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Predictive Intelligence-Plugins [com.glide.platform_ml] Um kritische Upgrade-Tests für vorhandene Lösungen für maschinelles Lernen auszuführen, müssen Sie in der Tabelle mit den Konfigurationen für Basisauthentifizierung (sys_auth_profile_basic.list) das grundlegende Berechtigungsprofil *ml_atf* erstellen. Um die Tests erfolgreich auszuführen, muss der Benutzer, der dem Berechtigungsprofil *ml_atf* angefügt ist, über die Rolle ml_admin verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence: Test-Suite für Klassifizierung und Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung

Test	Beschreibung	Release-Version
PI: Anwesenheit von ML-Modellartefakten, die in Glide beibehalten wurden	Verifiziert, dass alle ausgebildeten ML-Modellartefakte nach Modelltraining/Instanzklonen in Glide (sys_attachments-Tabelle) beibehalten werden, damit ML-Vorhersageaufrufe erfolgreich sind.	New York
PI: Gültiges Setup eines ML-Benutzers (sharedservice.worker) in Glide	Validiert, dass der ML-Benutzer in Glide (sharedservice.worker) aktiv und nicht abgemeldet ist, damit das Modelltraining erfolgreich ist.	New York
PI: Glide-Upgrade-Test für Klassifizierungslösung	Validiert, dass die Vorhersage des Klassifizierungsmodells für vorhandene aktive Modelle nach einem Glide-Upgrade dieselbe Klassenmitgliedschaft und Konfidenz- bzw. Zuverlässigkeitswertergebnisse erzeugt.	New York
PI: Glide-Upgrade-Test für Ähnlichkeitslösung	Validiert, dass die Aufrufe der Vorhersage-API für das Ähnlichkeitsmodell für aktive Modelle nach einem Glide-Upgrade erfolgreich sind.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Lösungsversionen aktivieren

Das System aktiviert die neueste Version der Lösung, wenn das Training einer Lösung abgeschlossen ist; es kann jeweils eine Lösungsversion aktiv sein. Sie können jedoch jede zuvor trainierte Lösungsversion aktivieren, die Predictive Intelligence für Vorhersagen verwenden soll.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie eine Lösung mehrmals manuell, oder legen Sie einen Trainingszeitplan fest.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System erstellt bei jedem Training einer Lösungsdefinition eine Lösungsversion. Normalerweise erstellen Sie eine neue Lösungsversion nur dann manuell, wenn Sie den Lösungsdefinitionsfilter ändern und ihn testen möchten. Ansonsten werden die meisten Lösungsversionen während eines geplanten Lösungstrainings erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungen** .
2. Klicken Sie in der Listenansicht der ML-Lösungen auf das Symbol Referenzsuche für die trainierte Lösung, die Sie aktivieren möchten.

3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Lösungsdatensatz auf **Aktivieren**.
   Das System aktiviert diese Lösungsversion und deaktiviert jede andere Lösungsversion.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie für Klassifizierungslösungen die Statistiken für Genauigkeit und Abdeckung der trainierten Lösung. Überprüfen Sie für Ähnlichkeitslösungen die Ähnlichkeitsbeispiele.

Trainierte Lösungen in die Produktion exportieren

Verfeinern und testen Sie Ihre ML-Lösungen iterativ in einer Nicht-Produktionsinstanz, und exportieren Sie die Änderungen mithilfe von Update Sets in Ihre Produktionsinstanz. Diese Vorgehensweise verringert das Risiko, dass Lösungen in Ihrer Live-Produktionsinstanz neu trainiert werden müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Testen in einer Testinstanz sicher, dass die Instanz kürzlich geklonte Daten aus Ihrer Produktionsinstanz enthält, damit die Lösungen, die Sie in der Testinstanz trainieren, auch weiterhin gültig sind, wenn Sie sie in die Produktionsinstanz exportieren.

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Planen Sie Ihre Änderungen sorgfältig, und denken Sie daran, dass die Update Sets basierend auf der System-ID [sys-id] mit Datensätzen abgeglichen werden, nicht anhand der Versionsnummer. Beachten Sie, dass das Verschieben von Lösungen in Instanzen manchmal zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann. Wenn ein solches Problem auftritt, trainieren Sie die Lösung erneut, was 5 Minuten pro Lösung dauert. Weitere Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes Ihrer trainierten ML-Lösungsdefinition, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Lösungen zu aktuellem Update-Set hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihre trainierten ML-Lösungsartefakte, wie Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, werden dem aktuellen Update-Set hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Je nachdem, wo Sie sich in Ihren Lösungstests befinden, planen Sie den Export Ihres Update-Sets in eine andere Nicht-Produktionsinstanz, um weitere Tests durchführen, oder in die Produktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nachdem Sie eine Ähnlichkeitslösung exportiert haben, klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Definitionsformulars der entsprechenden ML-Lösung auf **Ähnlichkeitsfenster neu laden (nach Lösungsimport erforderlich)**.

Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren

Erfahren Sie mehr über die erweiterten Einstellungen für Ihre Predictive Intelligence -Lösungen für maschinelles Lernen (ML). Wenden Sie optionale Technologien und Algorithmen für Klassifizierungs-, Ähnlichkeits- und Clustering-Funktionen an.

Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, vergewissern Sie sich, dass Sie über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Ihr Anwendungsfall von den Möglichkeiten dieser Technologie profitiert. Weitere Informationen zu einigen dieser Parameter finden Sie im Artikel „Detaillierte Einblicke mit erweiterten Parametern für Clustering“ auf ServiceNow Community.

Erweiterte Einstellungen für Klassifizierung, Ähnlichkeit und Clustering

Mithilfe der Rolle admin oder ml_admin wenden Sie diese Technologien an, indem Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Definitionsformulars der ML-Lösung einen Parameter konfigurieren. Diese Einstellungen bieten Funktionen, die auf bestimmte Anwendungsfälle ausgerichtet sind.

So aktualisieren oder entfernen Sie eine vorhandene Einstellung: Wählen Sie im Formular für die Lösungsdefinition die Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen aus, und wählen Sie dann den Namen des Lösungsparameters aus. Um einen oder mehrere zu aktivieren, lesen Sie die folgenden Verfahren.

- Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren
- Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen
- DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren
- Konfigurieren Sie HDBSScan für eine -Clustering-Lösung
- Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen
- Konfigurieren Sie den Connect-Komponenten-Algorithmus und die Levenshtein-Distanzmethode für eine Clustering-Lösung
- Wenden Sie die Reinheit auf eine Clustering-Lösung an
- Analysieren Sie einen -Cluster mit einer Datenquelle

Klassenrückruf für Klassifizierungslösungen konfigurieren

Erstellen Sie einen Klassenrückrufparameter für eine ML-Lösung, bevor Sie die Daten trainieren, und wenden Sie ihn an. Sie können beispielsweise diesen Lösungsparameter für eine Genauigkeit von 90 % bei allen Datensätzen festlegen, die Sie in der Klasse „E-Mail“ trainieren, und ihn anwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

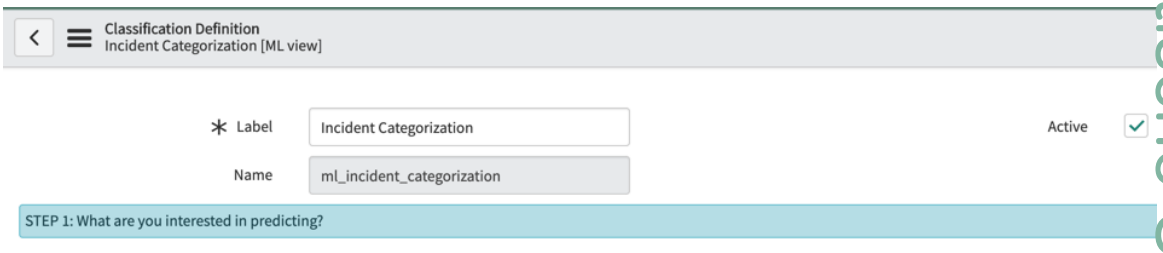
- Erstellen und speichern Sie eine Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

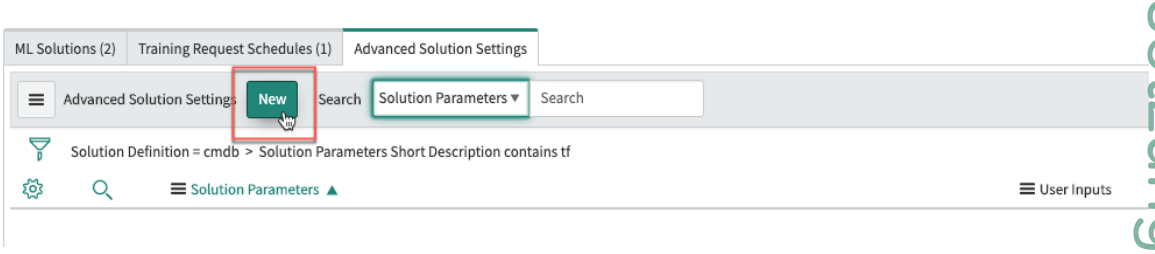
Mit dem Lösungsparameter für den Klassenrückruf können Sie das Training einer Lösung steuern, um eine bestimmte Klasse zu beeinflussen. Beispielsweise kann die Klassifizierung einer eingehenden E-Mail als Phishing oder nicht ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen maschinellen Lernlösung sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jeden Phishing-Versuch zu erkennen. Deshalb ist es in Ordnung, ab und zu eine E-Mail, bei der es sich nicht um Phishing handelt, als Phishing zu melden. Tatsächliche Phishings dürfen jedoch keinesfalls als „kein Phishing“ klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert aufweisen, was zu geringeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer gespeicherten Klassifizierungslösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Definitionsformular für eine Incident-Kategorisierungslösung, die Sie noch nicht trainiert haben.



3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



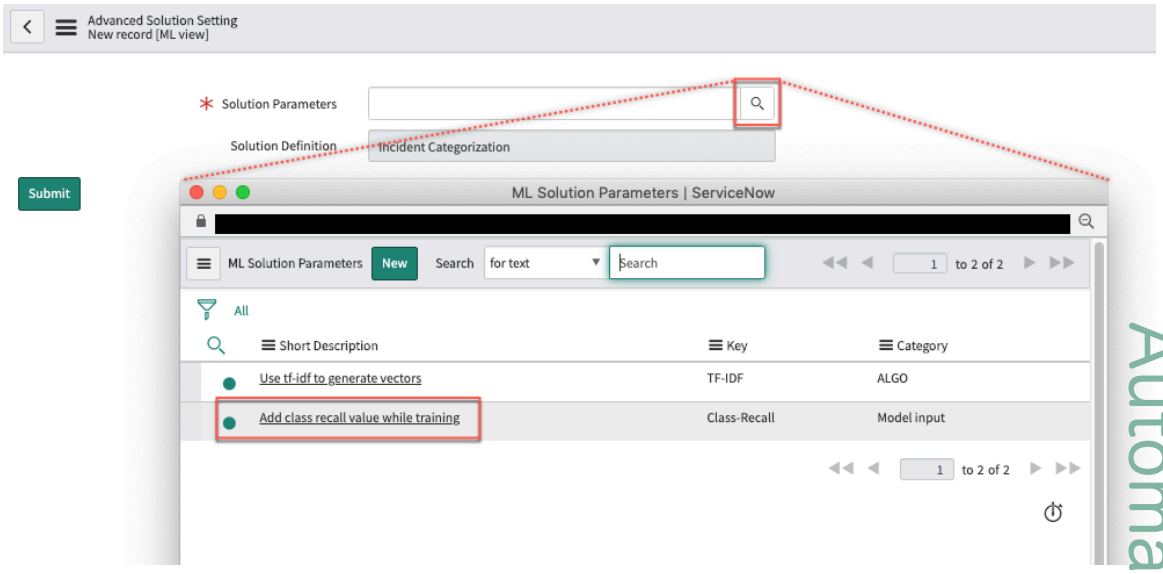
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

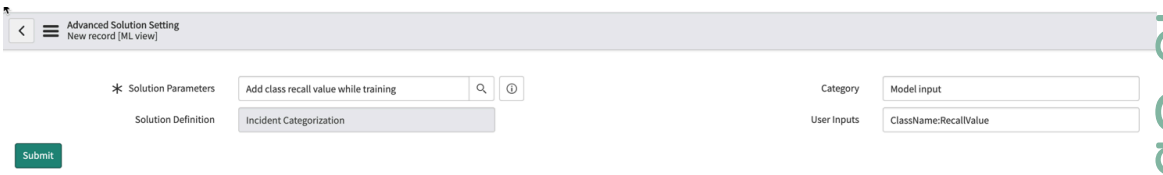
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Klicken Sie im Fenster „ML-Lösungsparameter“ auf **Beim Training Klassenrückrufwert hinzufügen**.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird angezeigt.

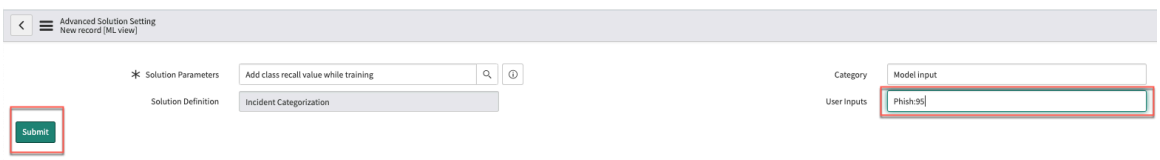


6. Konfigurieren Sie das Feld **Benutzereingaben**.

a. Geben Sie den Namen der Klasse ein, für die Sie den Rückrufwert nachverfolgen möchten.
In diesem Szenario geben Sie Phish für **ClassName** ein.

b. Geben Sie den Rückrufwert ein.
Geben Sie 90 für **RecallValue** ein.

Hier geben Sie *Phish* als Zielklasse an, und *95* ist der Rückrufprozentsatz, den das System während des Lösungstrainings liefern soll.

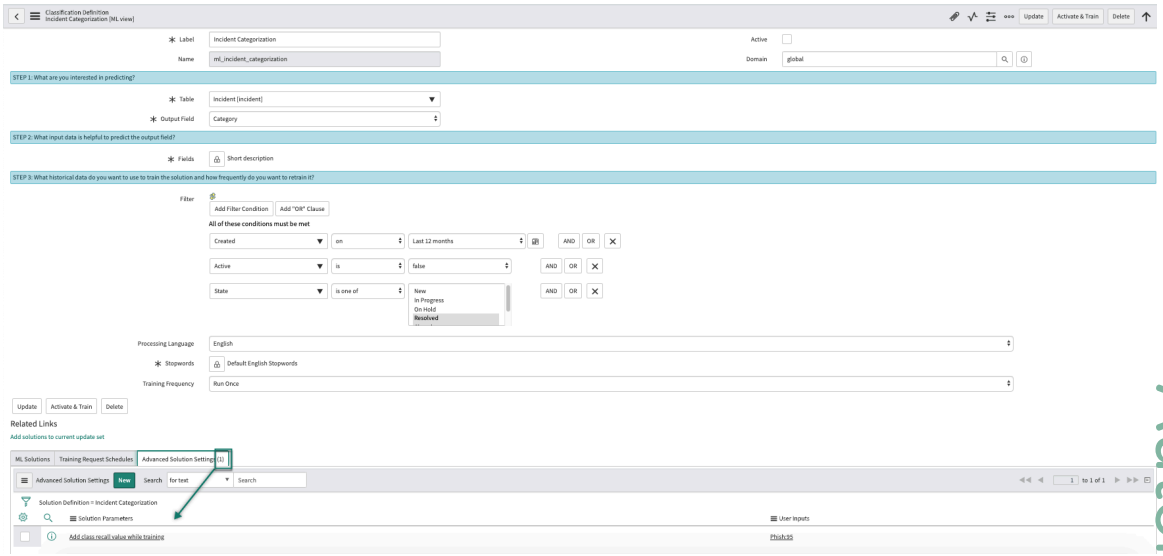


7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: Der Klassenrückruf ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Klassifizierungslösung angezeigt.



Nächste Maßnahme

Trainieren Sie die gespeicherte Klassifizierungslösung.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen

Konfigurieren Sie TF-IDF für -Lösungen

Wenden Sie die TF-IDF-Codierung (Begriffshäufigkeit–inverse Dokumenthäufigkeit) auf Klassifizierungs-, Clustering- oder Ähnlichkeitslösungen für Predictive Intelligencean.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Erstellen Sie eine Klassifizierungs-, Clustering- oder Ähnlichkeitslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence verwendet in seinen Klassifizierungs- und Ähnlichkeits-Frameworks standardmäßig die Einbettung von Absatzvektoren. Dies ist sehr effektiv bei der Verarbeitung von Daten, die hauptsächlich aus visuell lesbaren Inhalten bestehen. TF-IDF gibt jedoch möglicherweise bessere Vorhersageergebnisse für Datensätze mit maschinell generiertem Inhalt zurück, z. B. Warnungen und Fehlermeldungen für Protokolldateien.

Automatische Übersetzung

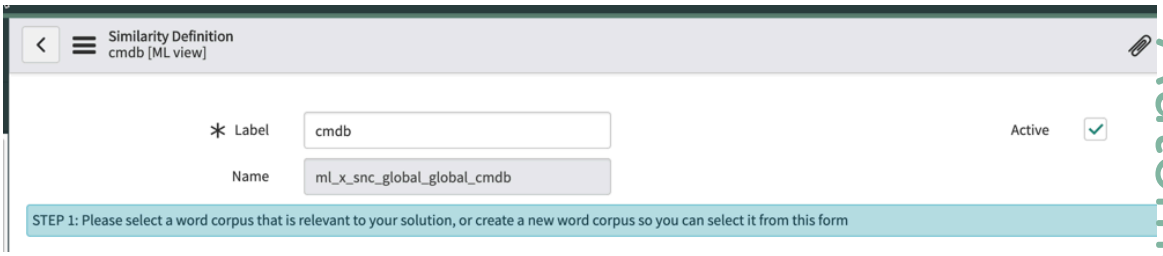
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie erweiterte Einstellungen aus, die für die Art der Daten geeignet sind, die Ihre Lösung verarbeitet.

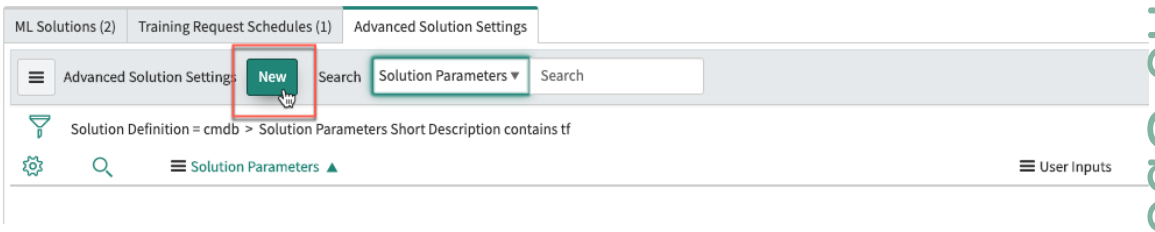
Hinweis:
Die Schritte zum Konfigurieren von TF-IDF sind für alle Modell-Frameworks identisch, aber die TF-IDF-Unterstützung für Clustering-Lösungsdefinitionen gilt nur, wenn Sie ein Professional-Abonnement haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer **Lösungsdefinition**, z. B. **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie ein Lösungsdefinitionsformular.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie ein CMDB Ähnlichkeitsdefinitionsformular.



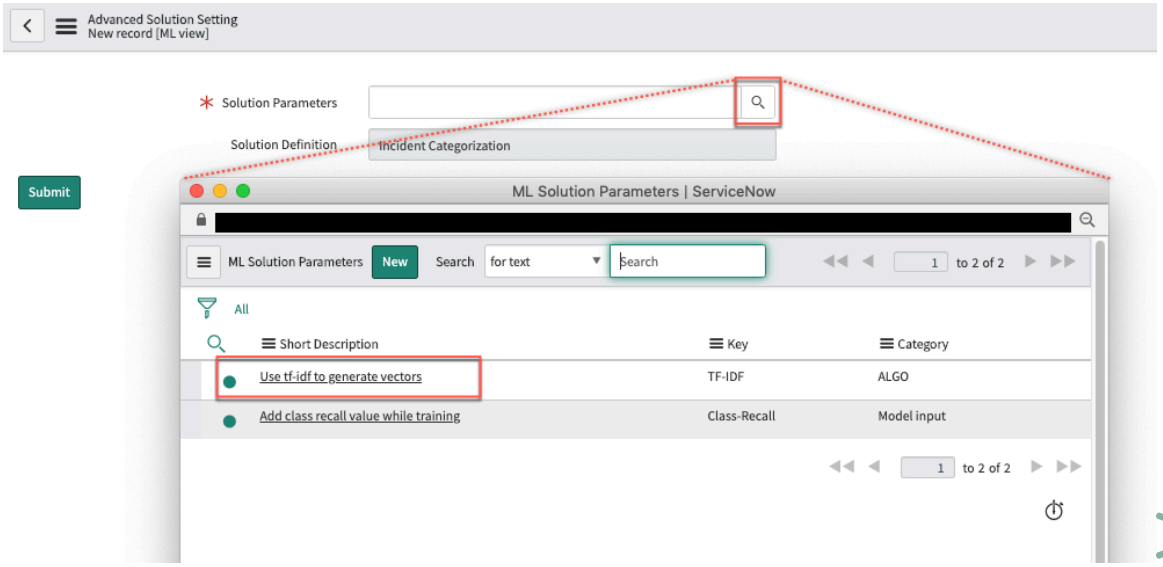
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter **die Option tf-idf zum Generieren von Vektoren verwenden aus**.

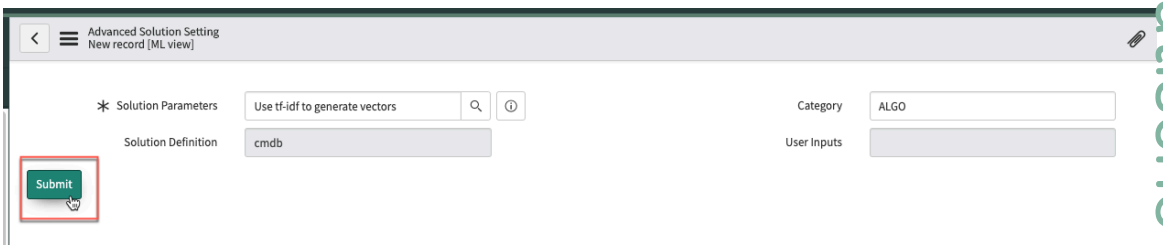
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

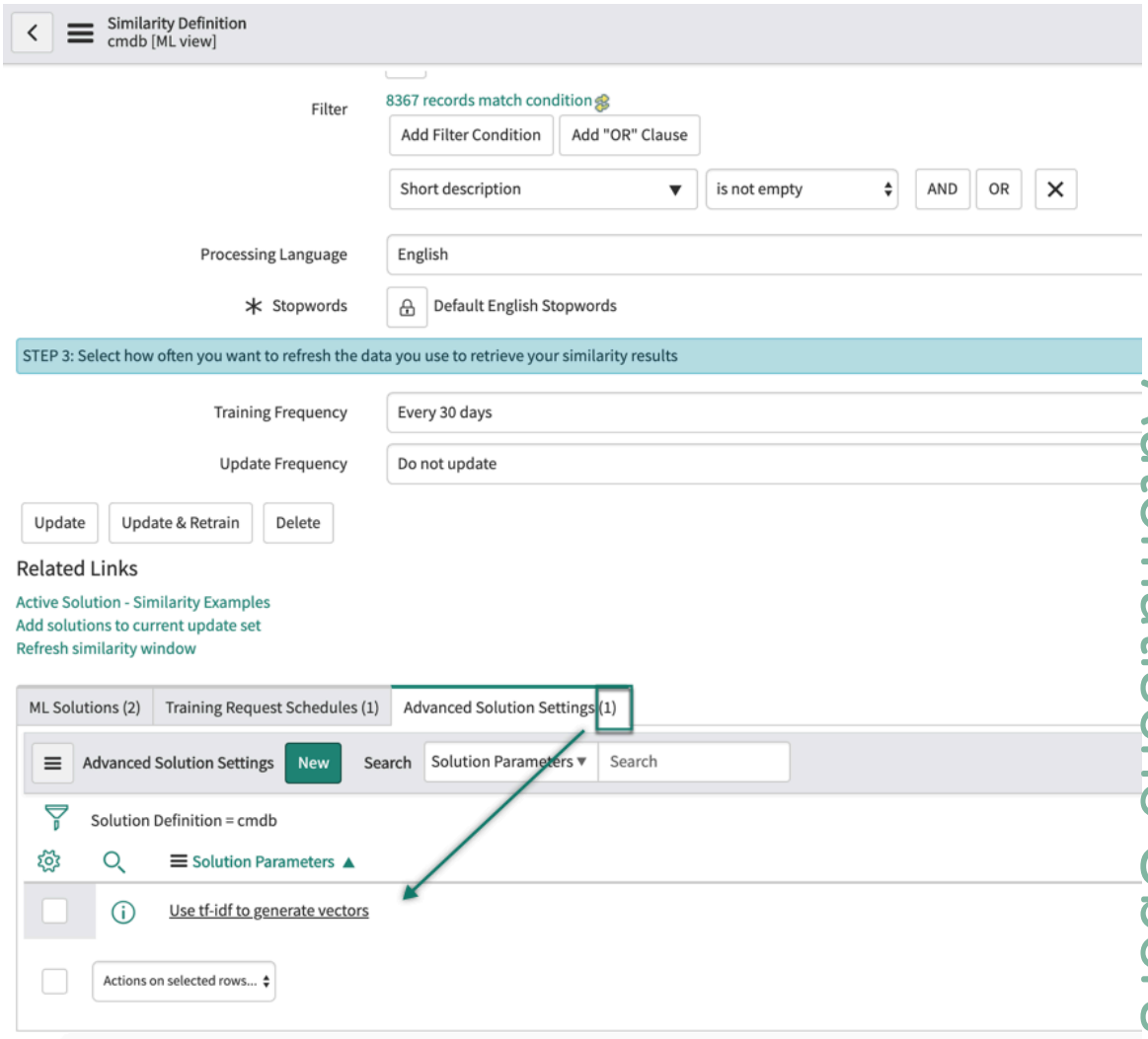


6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: TF-IDF ist für Ihre Ähnlichkeitslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen des Ähnlichkeitsdefinitionsformulars angezeigt.



Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie XGBoost für Klassifizierungs- oder Regressionslösungen

Wenden Sie die XGBoost-Codierung an, um das Training für Ihre Klassifizierungs- oder Regressionslösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie Einstellungen dieser Art konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie gut über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Sie einen Anwendungsfall haben, der von der Technologie profitiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Klassifizierungslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erstellen Sie eine Regressionslösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

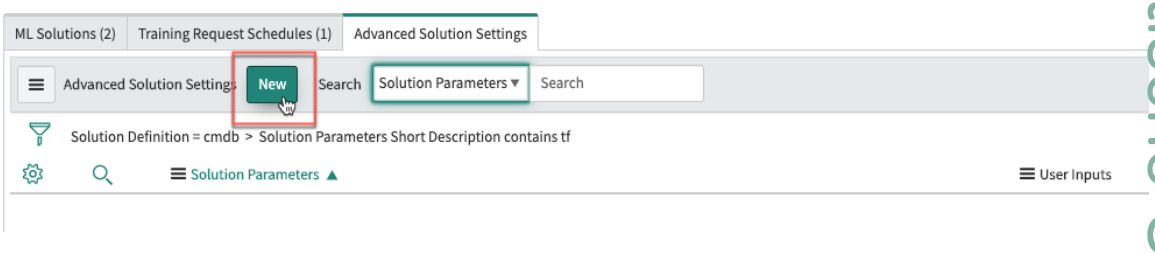
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

XGBoost ist ein optionales Framework zur Förderung von Farbverläufen, das mehrere Entscheidungsstrukturen verwendet und sowohl auf Absatzvektoren basierenden Text als auch auf TF-IDF-Entfernungstexte unterstützt. LogR ist der standardmäßige distanzbasierte Modellalgorithmus.

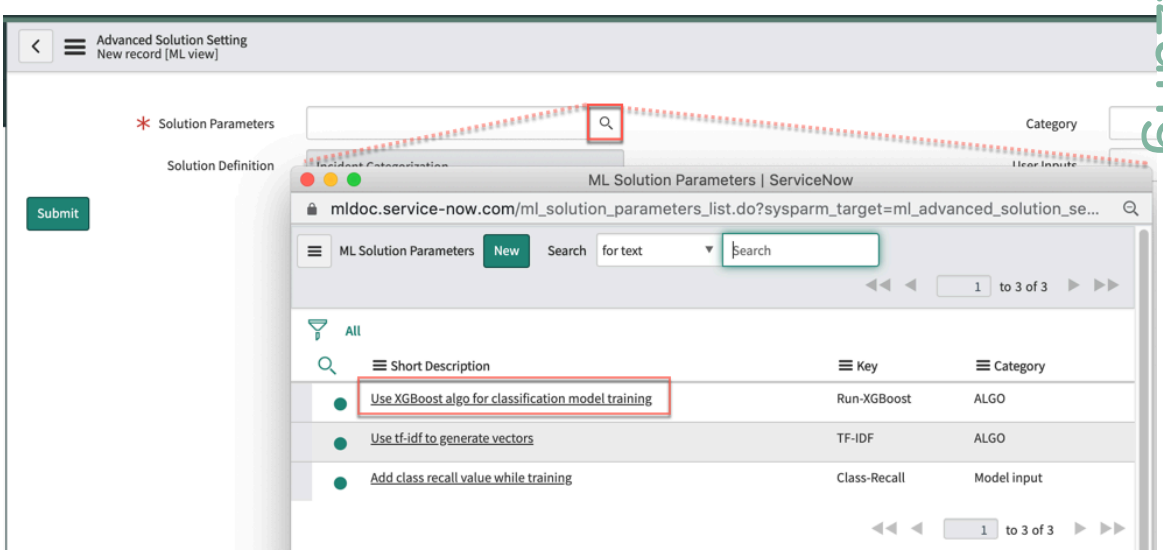
In diesem Beispielszenario wenden Sie XGBoost sowohl auf eine Klassifizierungslösung als auch auf eine Regressionslösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular einer Klassifizierungslösung.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars auf **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter **die Option XGBoost-Algorithmus für das Training des Klassifizierungsmodells verwenden aus**.

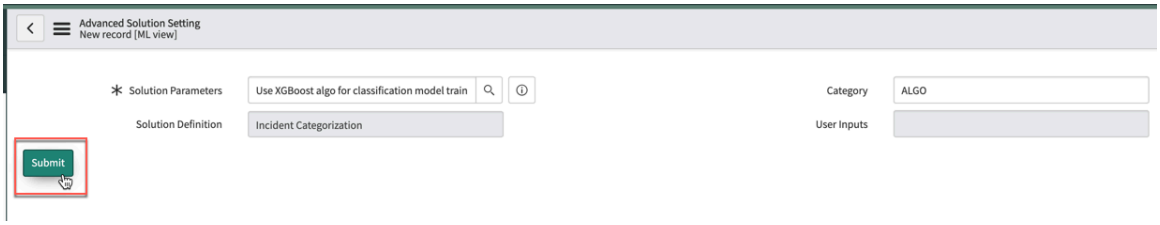


5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

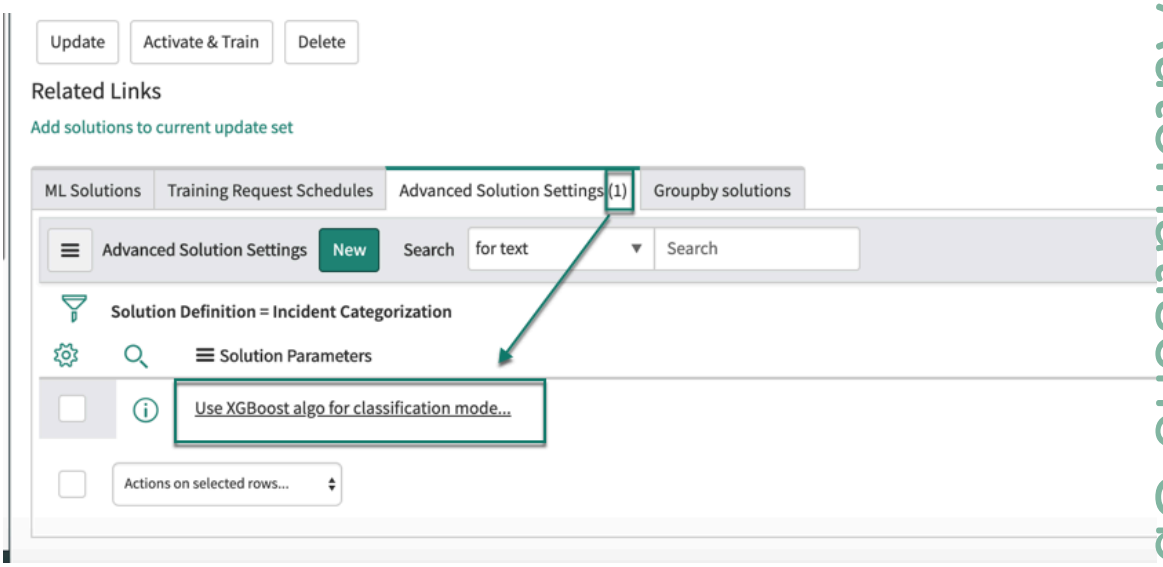
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis: XGBoost ist für Ihre Klassifizierungslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Klassifizierungsdefinition angezeigt.



Hinweis:
Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie XGBoost für eine Regressionslösung konfigurieren möchten.

7. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**.
8. In diesem zweiten Szenario öffnen Sie ein Formular zur Definition der Regressionslösung.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5 aus dem vorherigen Beispiel für die Klassifizierungslösung, außer dass Sie dieses Mal eine Regressionslösung verwenden.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis:

XGBoost ist für Ihre Regressionslösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen des Formulars für die Definition der Regressionslösung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DBSCAN für Clustering-Lösung konfigurieren

Erwägen Sie, den Algorithmus „Density Based Spatial Clustering of Applications with Rauschen“ (DBSScan) auf Ihre Clustering-Lösung anzuwenden. DBScan ist als Alternative zum Standard-Clustering-Algorithmus k-means verfügbar.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, vergewissern Sie sich, dass Sie über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Ihr Anwendungsfall von den Möglichkeiten dieser Technologie profitiert. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „ Weitere Einblicke mit erweiterten Parametern für Clustering“ auf ServiceNow Community.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

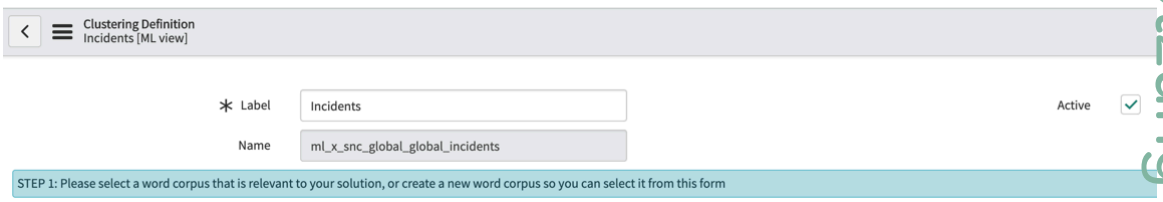
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwendet Predictive Intelligence im Clustering-Framework den Algorithmus *k-means*. DBSCAN ist ein alternativer Clustering-Algorithmus, der auch für Data Mining und maschinelles Lernen verwendet wird. Einige Benutzer bevorzugen DBSCAN, da die Anzahl der Cluster in den Daten vor dem Clustering nicht angegeben werden muss. Eine Zusammenfassung der Vor- und Nachteile für jeden Algorithmus finden Sie in dieser Konversation und in diesem Artikel .

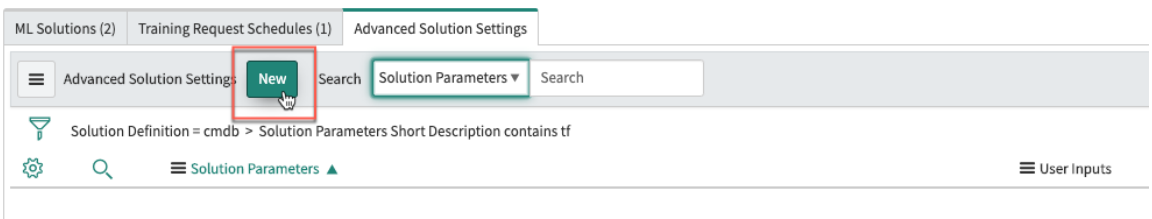
In diesem Beispielszenario wenden Sie DBSCAN auf eine Clustering-Lösung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie das Definitionsformular für eine Clustering-Lösung.
   In diesem Beispielszenario verwenden Sie ein Lösungsdefinitionsformular für Incidents-Clustering-Lösungen.



3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars in der Auswahl **Lösungsparameter** aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.



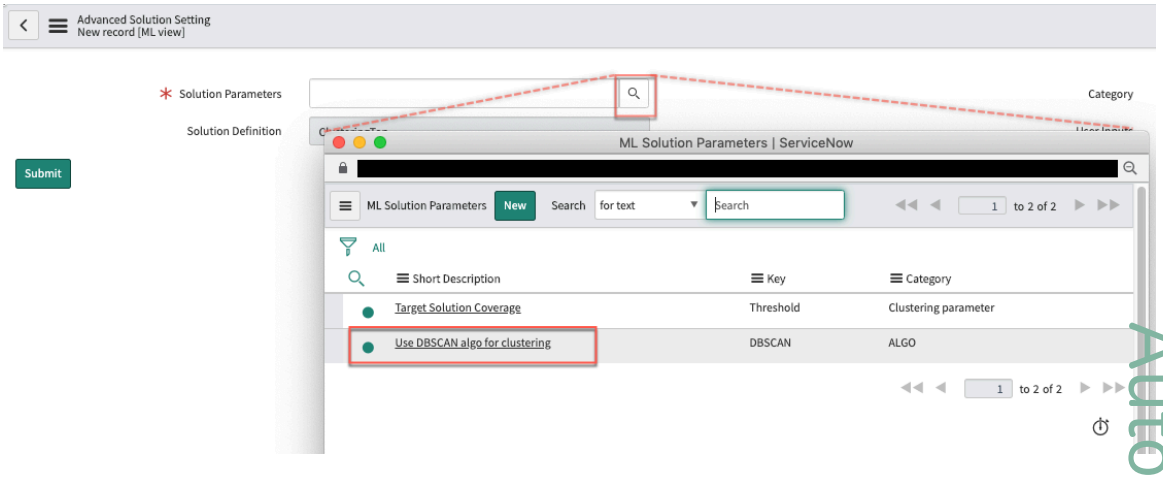
4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **Lösungsparameter** das Suchsymbol aus.

b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter **die Option DB-Scan-Algorithmus für Clustering verwenden aus**.



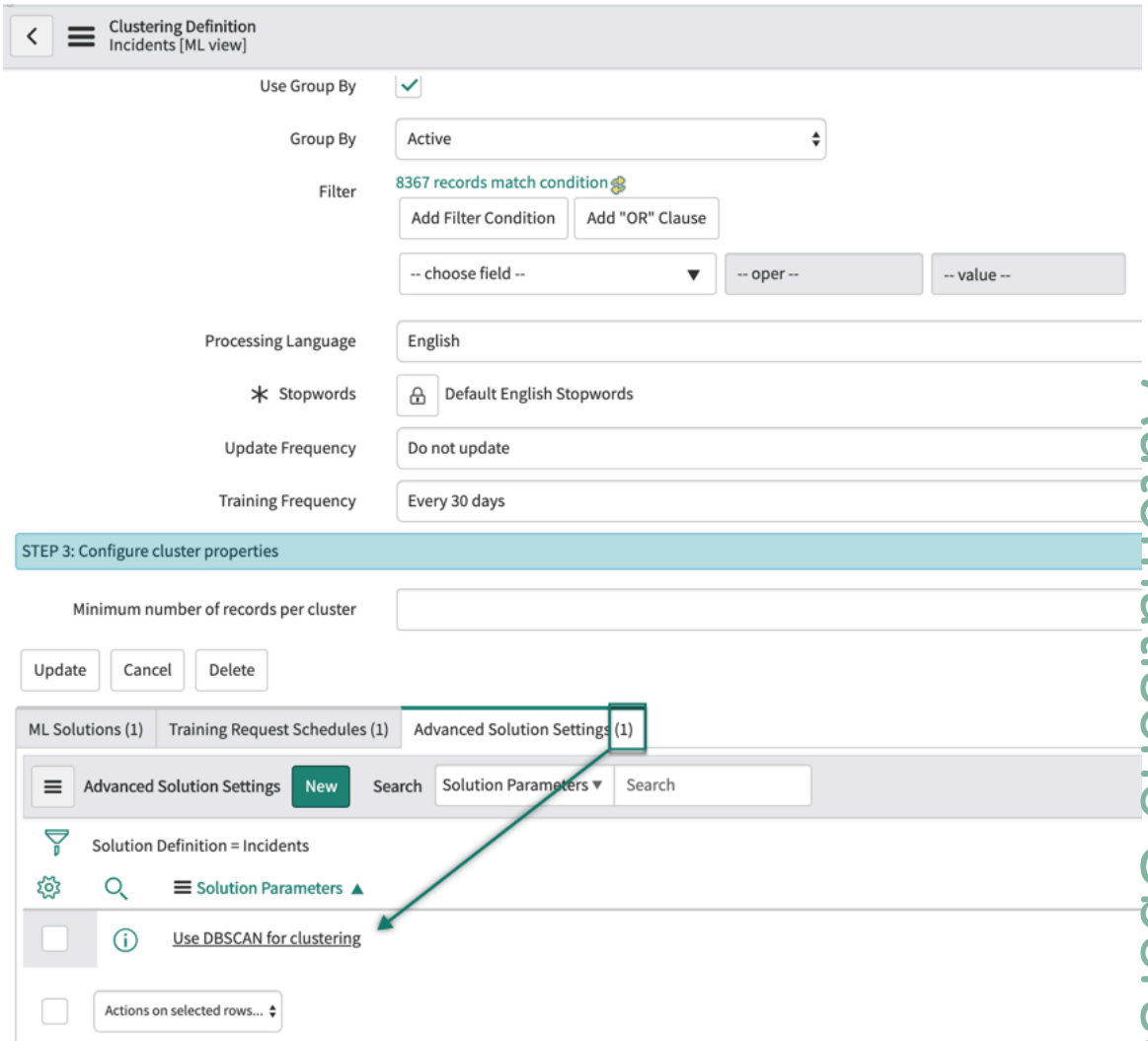
5. Wählen Sie **Absenden**.
Der Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird angezeigt. Das Feld **Anwendereingaben** ist ausgegraut, da es nicht auf diesen Algorithmus zutrifft.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: DBSCAN ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie HDBSScan für eine -Clustering-Lösung

Erwägen Sie, den Algorithmus „Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Rauschen“ (HDBSScan) auf Ihre Clustering-Lösung anzuwenden. HDBSScan ist als Alternative zum Standard-Clustering-Algorithmus k-means verfügbar.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, vergewissern Sie sich, dass Sie über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Ihr Anwendungsfall von den Möglichkeiten dieser Technologie profitiert. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „ Weitere Einblicke mit erweiterten Parametern für Clustering“ auf ServiceNow Community.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

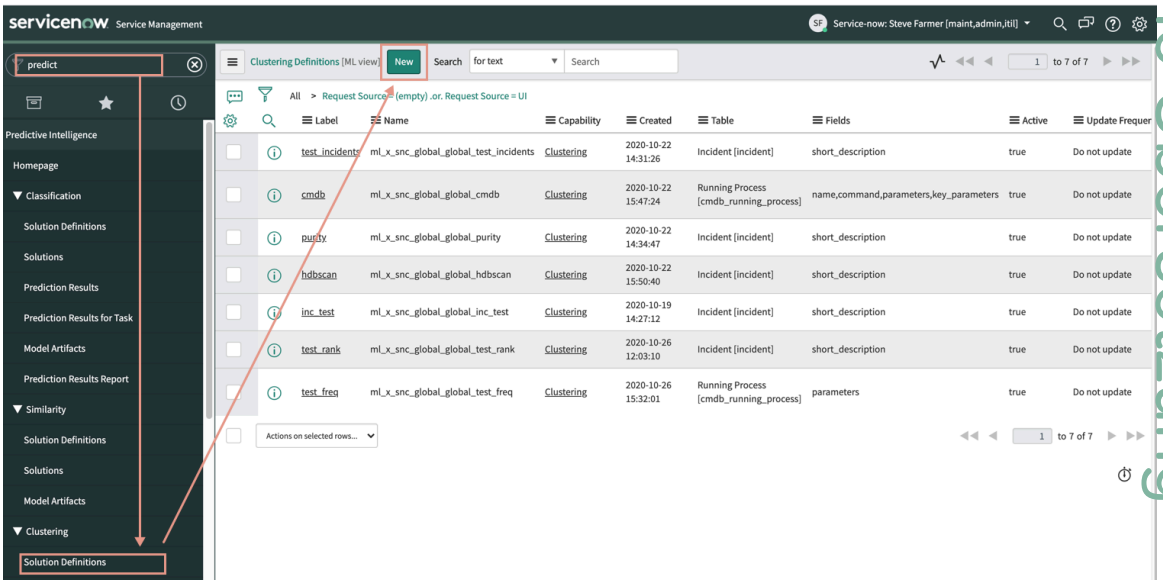
Sie können den HDBSScan-Algorithmus anwenden, damit das System Datenbeispiele identifiziert, die keinem Cluster zugewiesen sind. Sie können beispielsweise HDBSScan anwenden, um die Themen-Discovery zu unterstützen.

Predictive Intelligence implementiert den *k-means* -Algorithmus standardmäßig in seinem Clustering-Framework. HDBSScan ähnelt dem DB-Scan-Clustering-Algorithmus bis auf die Tatsache, dass es mit Clustern minimaler Größe funktioniert und dazu beitragen kann, stabilere und persistentere Cluster bereitzustellen. Eine Zusammenfassung der Funktionsweise von HDBSScan finden Sie in diesem Artikel . Einen Vergleich zwischen DB-Scan und HDBS-Scan finden Sie in diesem Artikel und im Artikel .

Hinweis:
Mit HDBSScan trainierte Clustering-Lösungen unterstützen keine Cluster-Updates. Updates für diese Lösungen schlagen fehl, und die Lösungen werden nicht in „ml_cluster_detail_table“ protokolliert. Verwenden Sie die Trainingsmethoden DB-Scan oder k-Means, wenn Sie Cluster-Updates aktivieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.

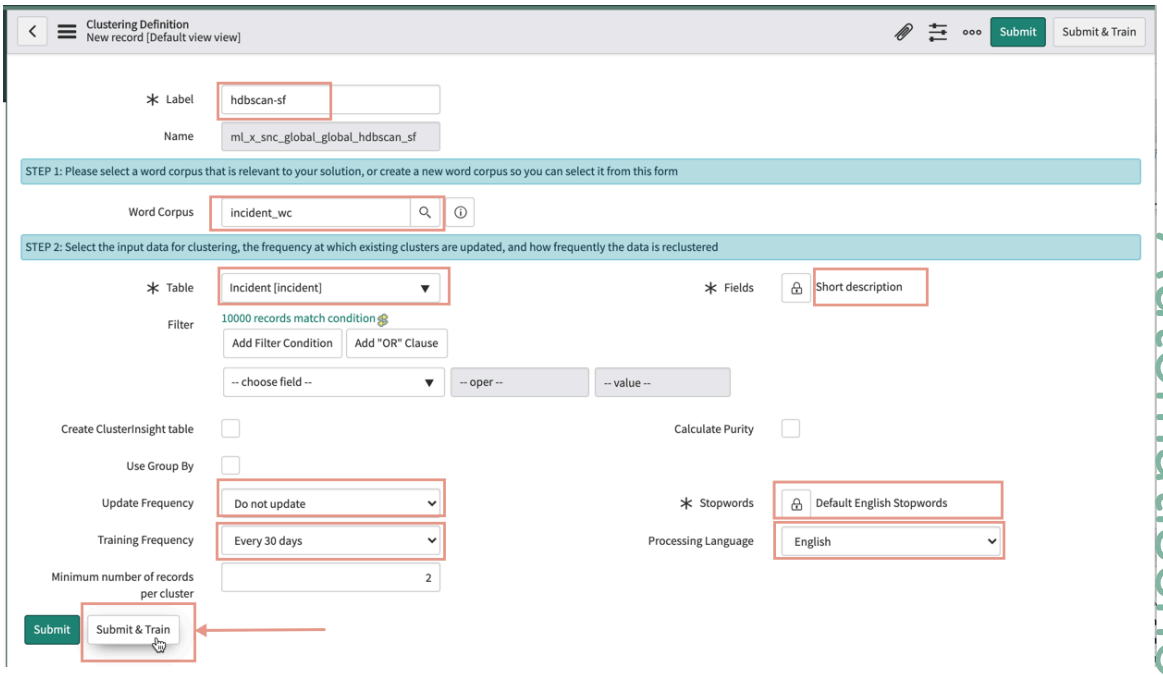


2. Wählen Sie **Neu**.
3. Erstellen Sie ein neues Definitionsformular für die Clusterlösung, oder verwenden Sie ein vorhandenes. In diesem Beispielszenario erstellen Sie das Clustering-Definitionsformular *„hdbscan-sf“* wie in der Abbildung unten dargestellt. Konfigurieren Sie die Felder wie folgt:
   - **Bezeichnung**: hdbscan-sf
   - **Wortkorpus**: incident_wcoder ein anderer Wortkorpus mit Incident-Datensatzdaten (ab Release Washington DC ist kein Wortkorpus erforderlich, daher wird dieses Feld nicht angezeigt).
   - **Tabelle**: Incident [incident]

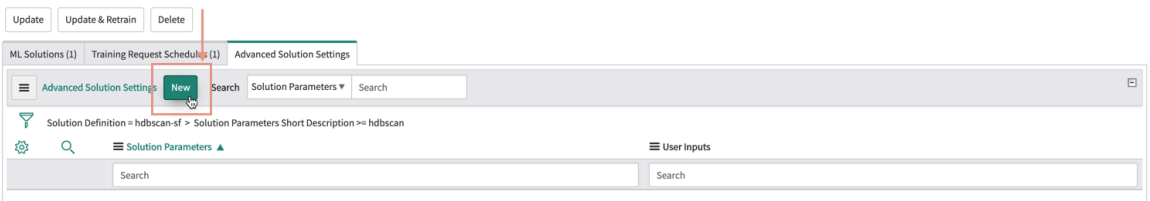
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Felder**: Kurzbeschreibung
- **Aktualisierungshäufigkeit**: Nicht aktualisieren
- **Stoppwörter**: Standardmäßige englische Stoppwörter
- **Schulungshäufigkeit**: Alle 30 Tage
- **Verarbeitungssprache**: Englisch



4. Wählen Sie **Absenden und trainieren**aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt „Zugehörige Links“ des trainierten Formulars in der Auswahl **Lösungsparameter** und dann **Neu**aus.



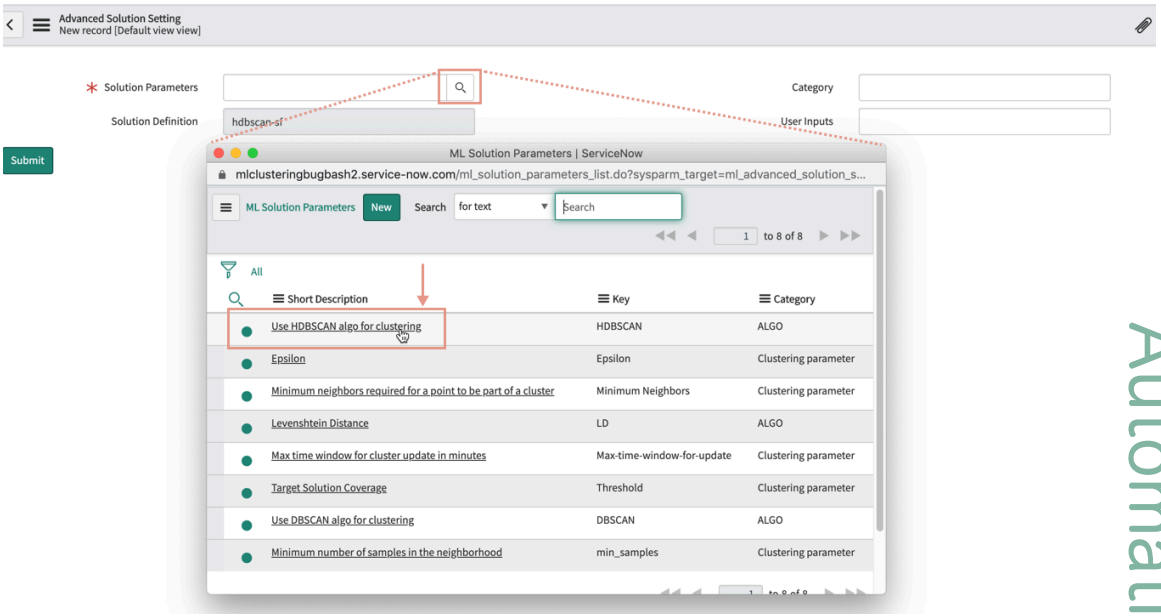
6. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.

Automatische Übersetzung

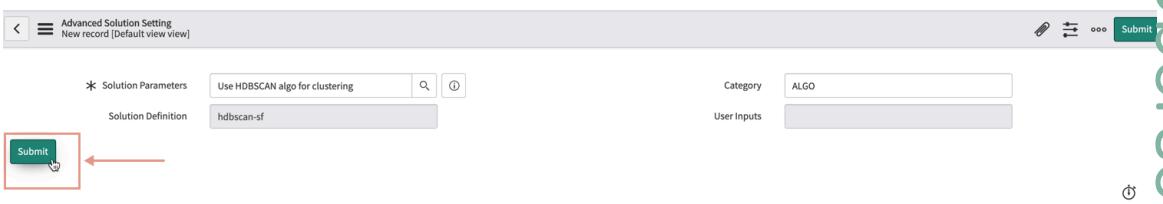
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Feld **Lösungsparameter** auf das Suchsymbol.

b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter **die Option HDBSScan-Algorithmus für Clustering verwenden aus**.



7. Wählen Sie **Absenden**.
Der Datensatz „Erweiterte Lösungseinstellung“ wird mit dem auf den Datensatz angewendeten HDBSScan-Algorithmus angezeigt. Das Feld **Anwendereingaben** ist ausgegraut, da es nicht auf diesen Algorithmus zutrifft.

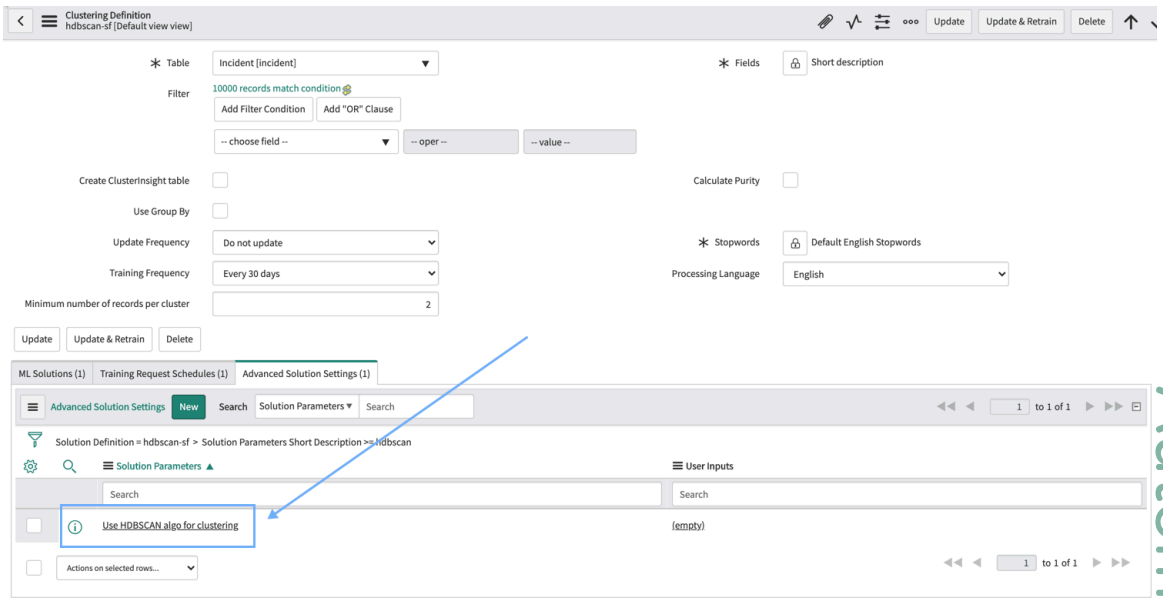


8. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis: HDBSScan ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte „Erweiterte Lösungseinstellungen“ des Formulars zur Definition der Clustering-Lösung angezeigt.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Konfigurieren Sie den Connect-Komponenten-Algorithmus und die Levenshtein-Distanzmethode für eine Clustering-Lösung

Wenden Sie die Codierung der Verbindungskomponente konfigurieren und der Levenshtein-Distanzmethode an, um das Training für Ihre Clustering-Lösungen zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Hinweis:

Die Konfiguration von erweiterten Einstellungen für ML-Lösungen ist optional. Wenn Sie eine dieser Einstellungen konfigurieren möchten, vergewissern Sie sich, dass Sie über die Technologie informiert sind, die Sie in der Lösung aktivieren, und dass Ihr Anwendungsfall von den Möglichkeiten dieser Technologie profitiert. Weitere Informationen finden Sie im Artikel „ Weitere Einblicke mit erweiterten Parametern für Clustering“ auf ServiceNow Community.

- Erstellen und trainieren Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Trainieren von Clusterlösungen haben Sie die folgenden drei Optionen.

- Verwenden Sie den Standard-K-Means-Algorithmus.
- Verwenden Sie den optionalen Lösungsparameter DB-Scan mit der euklidischen Abstandsmethode als Metrik.
- Verwenden Sie die optionalen Lösungsparameter DB-Scan, Minimale Nachbaranzahl und Levenshtein-Abstand. Die Connect-Komponente wird von DBSScan und

Automatische Übersetzung

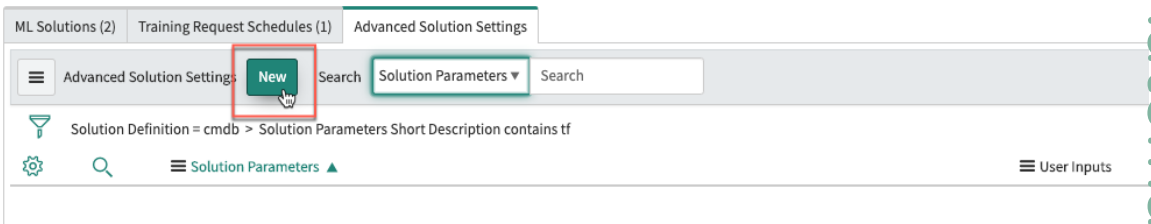
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Mindestanzahl von Nachbarmitgliedern aktiviert und unterstützt sowohl auf Absatzvektoren basierenden Text als auch auf Levenshtein-Abstand basierenden Text. Wenn Sie Ihre Lösung mit der Levenshtein-Abstandsmethode trainieren, müssen Sie in Ihrer Clustering-Lösung keinen Wortkorpus verwenden.

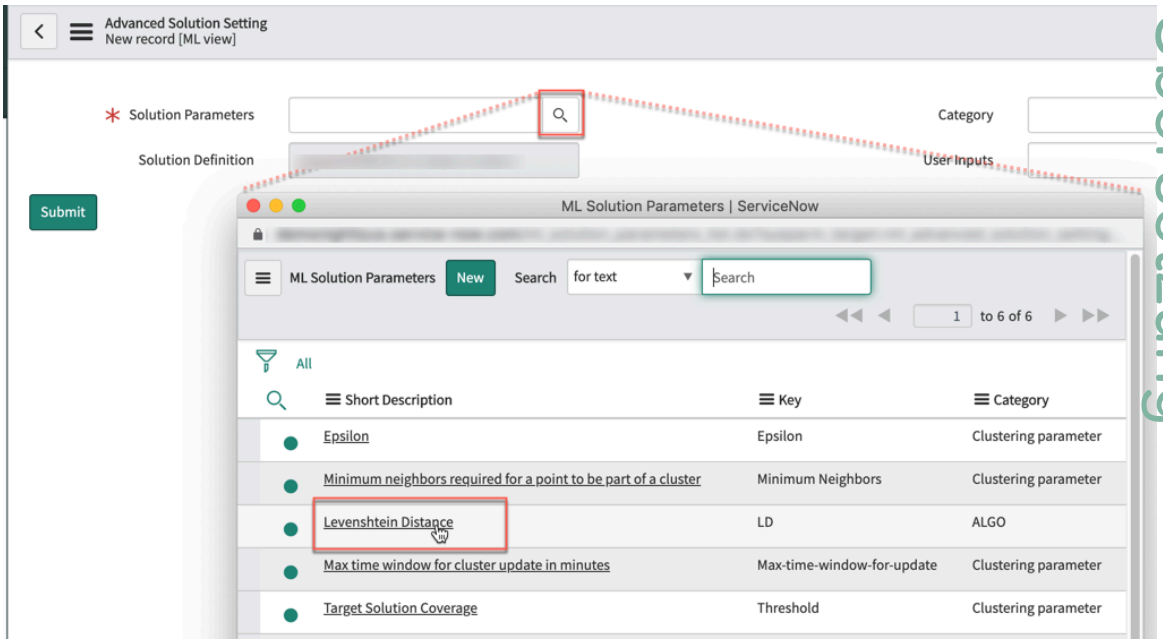
In diesem Beispielszenario trainieren Sie Ihre Lösungsdefinition mithilfe der oben genannten dritten Option.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie ein Formular zur Definition einer trainierten Clusterlösung.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars **Neu**.



4. Erstellen Sie einen Parameterdatensatz.
   a. Wählen Sie im Feld **Lösungsparameter** das Suchsymbol aus.
   b. Wählen Sie im Bildschirm ML-Lösungsparameter die Option **Levenshtein-Distanz**aus.

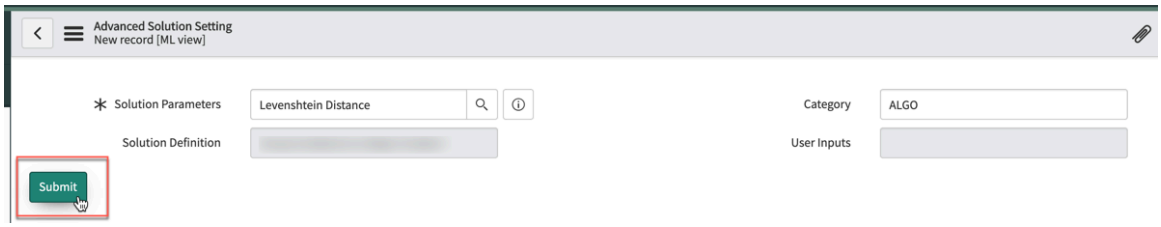


5. Wählen Sie **Absenden**.

Der Bildschirm mit dem Datensatz der erweiterten Lösungseinstellung wird aktualisiert.

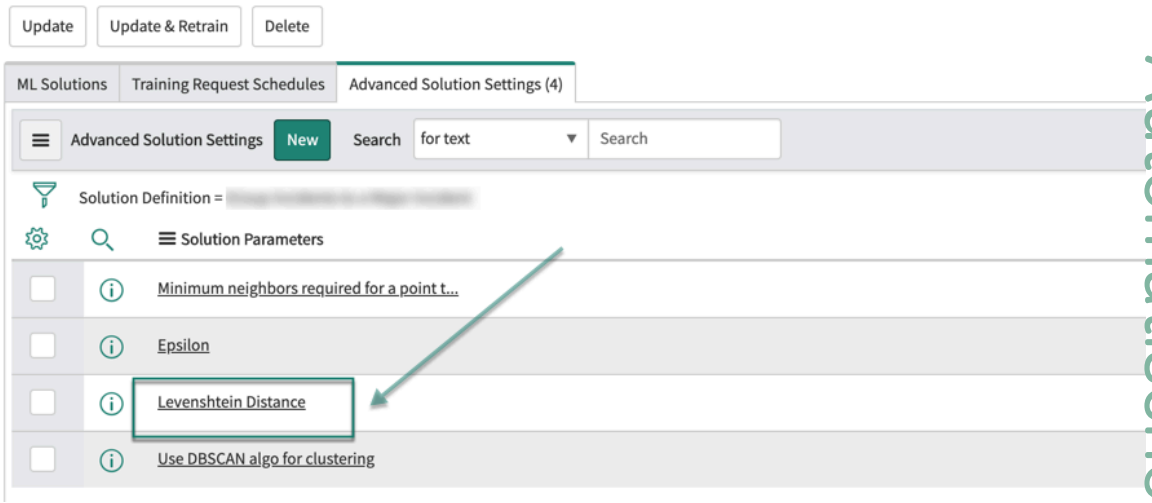
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

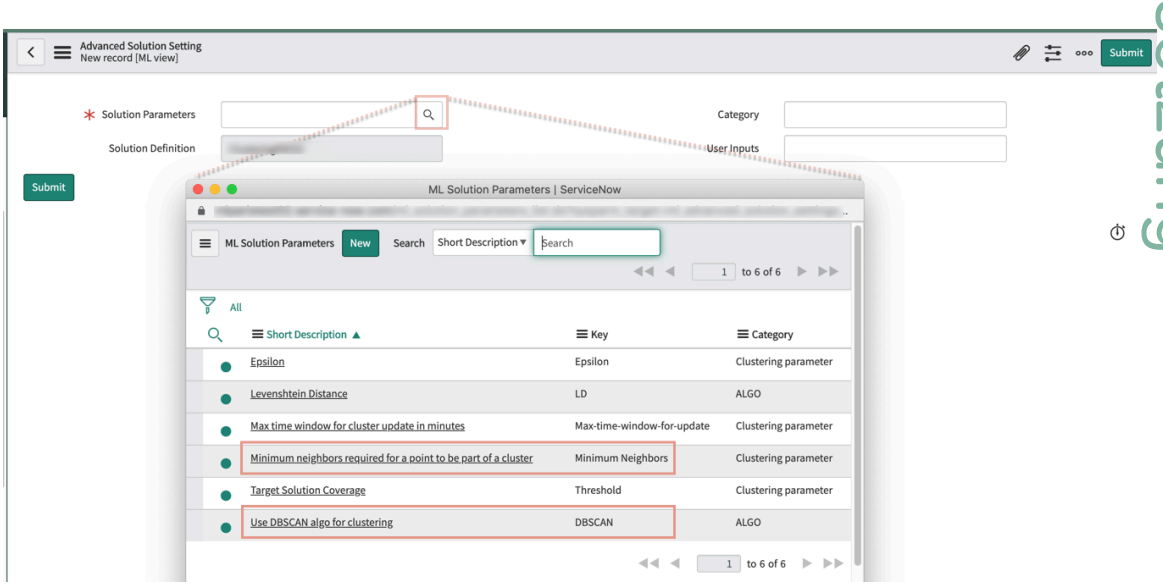


6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis: Die Levenshtein-Distanz ist für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Der Lösungsparameter wird auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen des Clustering-Definitionsformulars angezeigt.



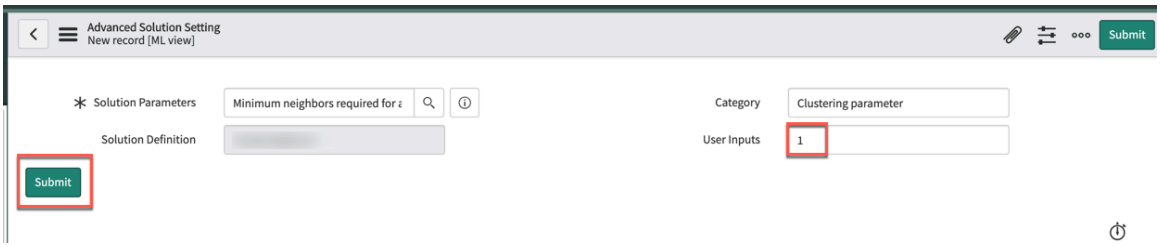
7. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 6 aus dem vorherigen Beispiel für die Levenshtein-Entfernung, mit der Ausnahme, dass Sie dieses Mal die Parameter **Minimale Nachbaranzahl** und **DB-Scan** erstellen, die zusammen die Funktion „Komponente verbinden“ aktivieren.



Wenn Sie den Lösungsparameter **Minimale Nachbaranzahl** auswählen, konfigurieren und übermitteln, müssen Sie das Feld **Benutzereingaben** auf den Wert 1festlegen. Nur einige Parameter verfügen über ein Feld „Anwendereingaben“.

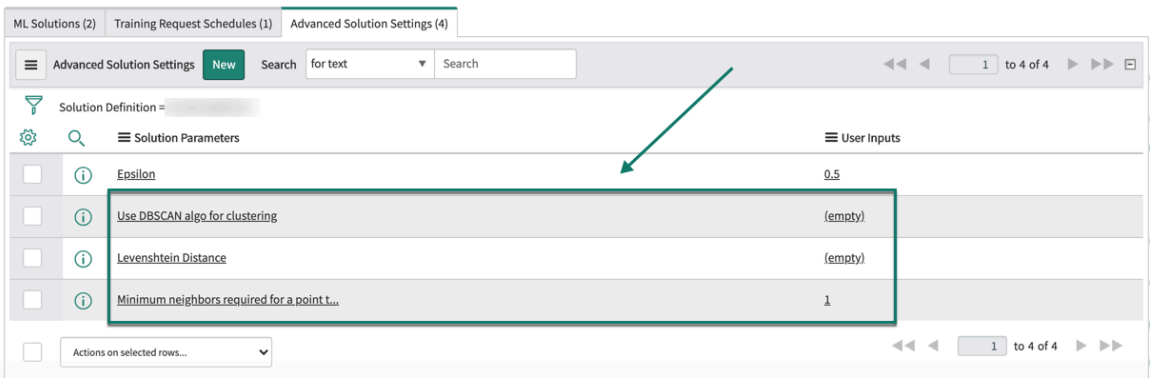
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ergebnis:

Die Connect-Komponente wurde für Ihre Clustering-Lösung konfiguriert. Die beiden Lösungsparameter werden auf der Registerkarte Erweiterte Lösungseinstellungen Ihres Clustering-Definitionsformulars zusammen mit dem Parameter Levenshtein-Abstand angezeigt, den Sie in den Schritten 1 bis 6 dieses Verfahrens konfiguriert haben.



Zugehörige Informationen

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Erstellen und Trainieren von Lösungen

Verwenden Sie eines der Predictive Intelligence-(PI)-Frameworks, um ML-Lösungen (maschinelles Lernen) zu erstellen und zu trainieren. Jedes Framework bietet eine andere Art von Lösung, mit der das System trainiert wird, Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu ordnen.

Lösungstypen

Die drei PI-Frameworks bieten verschiedene Lösungen, die von jeder Anwendung über eine Vorhersage-API aufgerufen werden können, um eine Vorhersage zu treffen. Erstellen und trainieren Sie Ihre eigenen Lösungen mit Ihren vorherigen Daten. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Homepage** um Lösungen anzuzeigen und zu erstellen.

Wählen Sie das beste Framework für die gewünschte Vorhersage aus:

- Klassifizierungslösungen:

  Legt Feldwerte während der Datensatzerstellung fest, um Arbeit basierend auf früheren Datensätzen automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

- Ähnlichkeitslösungen:

  Identifiziert Ähnlichkeiten zwischen neuen und vorhandenen Datensätzen, um Lösungen zu empfehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Clustering-Lösungen:

  Gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, um Muster und schwerwiegende Incidents zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren.

- Regressionslösungen:

  Wichtig:
  Mit Release Yokohama wurde die Unterstützung für das Erstellen neuer Regressionslösungen entfernt. Sie können vorhandene Regressionslösungen weiterhin bearbeiten und trainieren, können jedoch keine neuen erstellen.

  Verwendet Verlaufsdaten, um numerische Ausgaben vorherzusagen, z. B. um zu schätzen, wie lange es dauert, einen Incident oder Fall zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

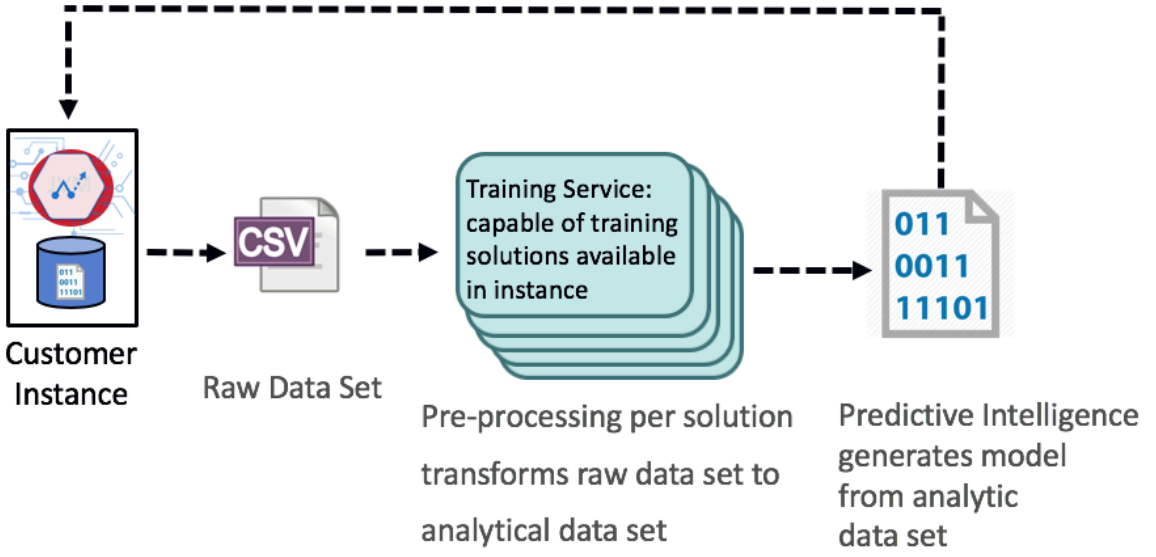
Datensätze zum Trainieren von Lösungen auswählen

Eine Lösung ist nur so gut wie die Datensatzdaten, die Sie zum Trainieren der Lösung verwenden. Im Allgemeinen hat ein guter Trainingsdatensatz diese Eigenschaften.

- Die Eingabefelder der Lösungsdefinition stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. Um Vorhersagen zum Zeitpunkt der Datensatzerstellung treffen zu können, muss die Lösung die Eingabefeldwerte bei der Datensatzerstellung aufweisen.
- Das Ausgabefeld der Lösungsdefinition ist ein Auswahlfeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, beschränken Sie das Ausgabefeld auf eine endliche Menge möglicher Werte.
- Die Trainingsdatensätze enthalten nur korrekte Werte für das Ausgabefeld. Um genauere Vorhersagen zu treffen, filtern Sie alle Datensätze mit unzuverlässigen Ausgabefeldwerten heraus. Wenn beispielsweise kürzlich geschlossene Incidents einen Monat lang überprüft und geändert werden, filtern Sie alle kürzlich geschlossenen Incidents heraus.
- Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für jeden Ausgabefeldwert hinzu.
- Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Um die Datensatzabdeckung zu erhöhen, fügen Sie mehrere Beispiele für Eingabefeldwerte hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungen zu Trainingszwecken exportieren



Um eine Lösung zu trainieren, exportieren Sie die Lösungsdefinition und die zugehörigen Datensätze auf einen zentralen Trainingsserver im selben Rechenzentrum. Wenn das Training abgeschlossen ist, exportiert der Trainingsserver die Lösung zurück in Ihre Instanz und löscht alle Trainingsdaten vom Server. Da jedes Rechenzentrum über einen eigenen dedizierten Trainingsserver verfügt und die Daten das Rechenzentrum nicht verlassen, steht dieser Service auch Kunden mit Anforderungen in puncto Datenhoheit zur Verfügung.

Die Vorhersagen erfolgen auf einem zentralen Vorhersageserver im selben Rechenzentrum wie die Instanz. Wenn die Vorhersage zum ersten Mal aufgerufen wird, werden die Artefakte des trainierten Modells vom Server der Instanz an den Vorhersageserver gesendet. Danach werden sie auf dem Vorhersageserver für weitere Vorhersagen zwischengespeichert.

Hinweis:
Die gesamte Kommunikation zwischen der Instanz und dem Trainingsservice erfolgt innerhalb derselben Rechenzentrums-Firewall. Trotzdem findet die Kommunikation ausschließlich über HTTPS statt.

Problembehandlung für das Lösungstraining

Informationen zur Behebung allgemeiner Schulungsprobleme finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Probleme [KB781893] in der Now Support Knowledge Base.

Klassifizierungslösung erstellen und trainieren

Geben Sie die Datensätze an, die zum Trainieren einer Klassifizierungslösung verwendet werden, welche Felder eine Vorhersage auslösen und wie oft Ihre Lösung neu trainiert werden soll.

Vorbereitungen

- Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen bei Bedarf.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Im Release Yokohama verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

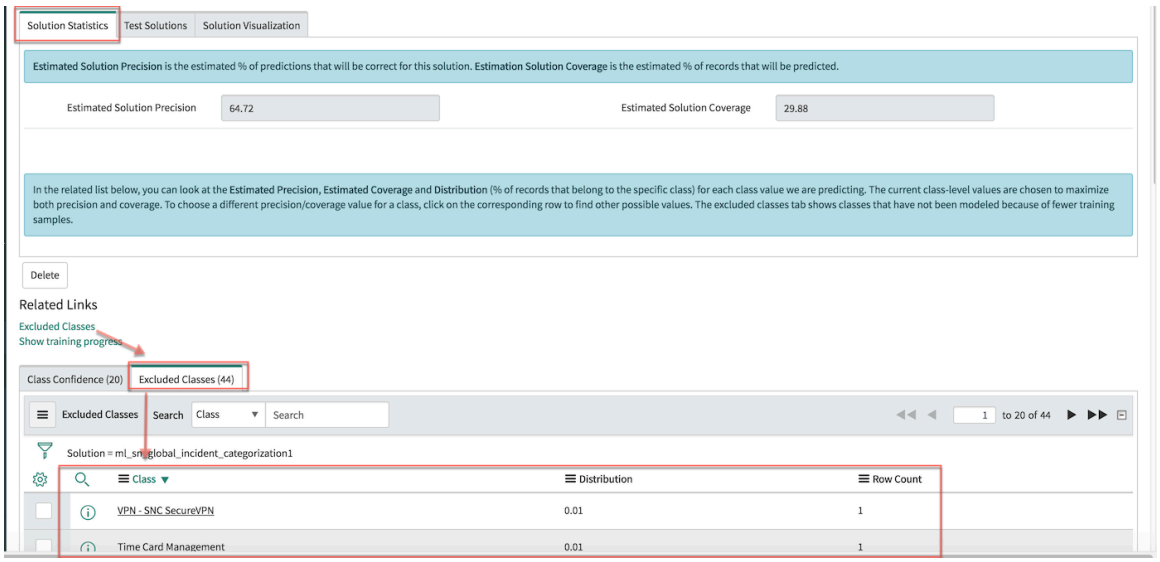
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Vorhersagemodell ist nur so gut wie die Daten, die Sie zum Trainieren verwenden. Um geeignete Datensätze für das Training auszuwählen, prüfen Sie das Datenbankwörterbuch der Tabelle sowie die aktuelle Qualität der Datensatzwerte, die Sie verwenden möchten.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

Informationen zur minimalen und maximalen Anzahl von Datensätzen, die Sie für das Training verwenden können, finden Sie unter Predictive Intelligence -Eigenschaften.

Hinweis:
Klassen, deren Trainingsdatensatz weniger als 30 Datensätze enthält, werden vom Lösungstraining ausgeschlossen. Wenn das Training abgeschlossen ist, werden alle ausgeschlossenen Klassen im Abschnitt „Lösungsstatistiken“ Ihres ML-Lösungsformulars aufgeführt.



Sie müssen für jedes Vorhersagemodell, das Sie unterstützen möchten, eine separate Lösungsdefinition erstellen. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie eine neue Klassifizierungslösung erstellen. Sie können jedoch auch eine vorhandene Lösungsdefinition und ihre Konfiguration in einen neuen Datensatz kopieren, indem Sie im Kontextmenü **die Option Lösungsdefinition kopieren** auswählen. Bearbeiten Sie die Feldwerte im neuen Datensatz nach Bedarf.

Ab Release Yokohama können Sie auch eine Workflow-Klassifizierungslösung mit einem Skript erstellen, wenn Sie eine Analyse der wichtigsten Funktionen hinzufügen möchten, die die Vorhersagen des Modells beeinflussen. Weitere Informationen finden Sie unter Modell-Erklärbarkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ **Neu**aus.
3. Konfigurieren Sie im leeren Formular „Klassifizierungsdefinition“ die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Lösungsdatensatz ein.
Name	Das System generiert den Wert dieses schreibgeschützten Felds auf Grundlage der von Ihnen eingegebenen Bezeichnung.
Wortkorpus	Wählen Sie einen Wortkorpus aus, der für Ihre Lösung relevant ist. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen. **Hinweis:** Wortkorpus ist kein Pflichtfeld für Kunden, die Predictive Intelligence ab Utahzum ersten Mal implementieren. Stattdessen wird ein vortrainiertes Modell verwendet. Das Feld „Wortkorpus“ wird für vortrainierte Modelle entfernt.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Zieldatensätze enthält, die das System vorhersagen soll.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen hat ein gutes Ausgabefeld diese Eigenschaften. ○ Dies ist ein Auswahlfeld oder ein Zeichenfolgenfeld mit einer endlichen Menge möglicher Werte. ○ Es besteht ein Kausalzusammenhang zu den Eingabefeldern. Beispiel: In der Standardlösungsdefinition für **die Incident-Kategorisierung** ist das Ausgabefeld auf **Kategorie**festgelegt.
Felder	Wählen Sie die Eingabefelder aus, die die Lösung zum Generieren einer Vorhersage verwenden soll. Eingabefelder sind Felder in einem Datensatz, die die Klassifizierungsinformationen enthalten können, die ihre Vorhersagelösung benötigt, um erfolgreich zu sein. Wenn Sie beispielsweise die richtige Klasse für die Selektierung eines Incident-Datensatzes vorhersagen, sollte die Vorhersage Datensätze mit Text sammeln, der auf die Klasse verweist. Die meisten Datensätze weisen kontextbezogenen Text im Feld **Kurzbeschreibung** auf, weswegen es sich in der Regel empfiehlt, dieses Eingabefeld zu nutzen. Sie können auch **Auflösungshinweise** als Eingabefeld verwenden, da es in den detaillierten Hinweisen für den Incident ebenfalls auf die Incident-Klasse verweisen kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Im Allgemeinen haben gute Eingabefelder diese Eigenschaften. ○ Die Felder stehen Benutzern beim Erstellen von Datensätzen zur Verfügung. ○ Der Datentyp des Felds kann Zeichenfolge, Referenz, Auswahl oder HTML sein. Je mehr Informationen ein Feld bereitstellt, desto häufiger kann eine Lösung eine Vorhersage treffen und desto häufiger sind Vorhersagen zutreffend. ○ Das Feld hat einen Standardwert und darf nicht leer sein. Alle standardmäßigen Lösungsdefinitionen verwenden das Feld **Kurzbeschreibung**.
Filter	Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze anzuwenden, die Sie trainieren. Die Lösungsdefinition **Incident-Kategorisierung** verwendet beispielsweise einen Filter mit folgenden Bedingungen: **[Erstellt][am][Letzte 12 Monate] UND [Aktiv][ist][false] UND [Status][ist Bestandteil von][Gelöst | Abgeschlossen]**. Um eine Lösung zu trainieren, muss der Filter mindestens einen Datensatz zurückgeben. Wenn Ihr Filter keine Datensätze zurückgibt, aktualisieren Sie ihn, bis er Datensätze zum Trainieren zurückgibt. **Hinweis:** Die empfohlene Anzahl von Datensätzen für das Trainieren einer guten Lösung liegt zwischen 30.000 und 300.000. Wenn Sie mehr als 300.000 Datensätze einreichen, werden die neuesten 300.000 Datensätze zum Trainieren der Lösung verwendet. Verwenden Sie nur authentische Datensätze aus der Datenbank. Im Allgemeinen hat ein guter Filter diese Eigenschaften. ○ Die Schulungsdatensätze sind inaktiv, und ihr Status gibt an, ob die Arbeit innerhalb Ihres Standardprozesses abgeschlossen wurde, z. B. gelöst oder geschlossen. ○ Die Zielfelder enthalten nur richtige Werte. Filtern Sie Datensätze mit unzuverlässigen Zielfeldwerten heraus. Wenn Sie beispielsweise die Zuweisungsgruppe/-kategorie vorhersagen und Ihre historischen Incident-Daten Zuweisungsgruppen/-kategorien enthalten, die nicht mehr verwendet werden, fügen Sie einen Filter hinzu, um diese Datensätze aus dem Training zu entfernen. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten mehrere Beispiele für jeden Zielfeldwert, den die Lösung vorhersagen soll. ○ Die Trainingsdatensätze enthalten übliche Variationen der Eingabefelder. Verwenden Sie relative Datumsfilter wie letzte 3 Monate oder letzte 12 Monate. Verwenden Sie keine hartcodierten Datumsangaben,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

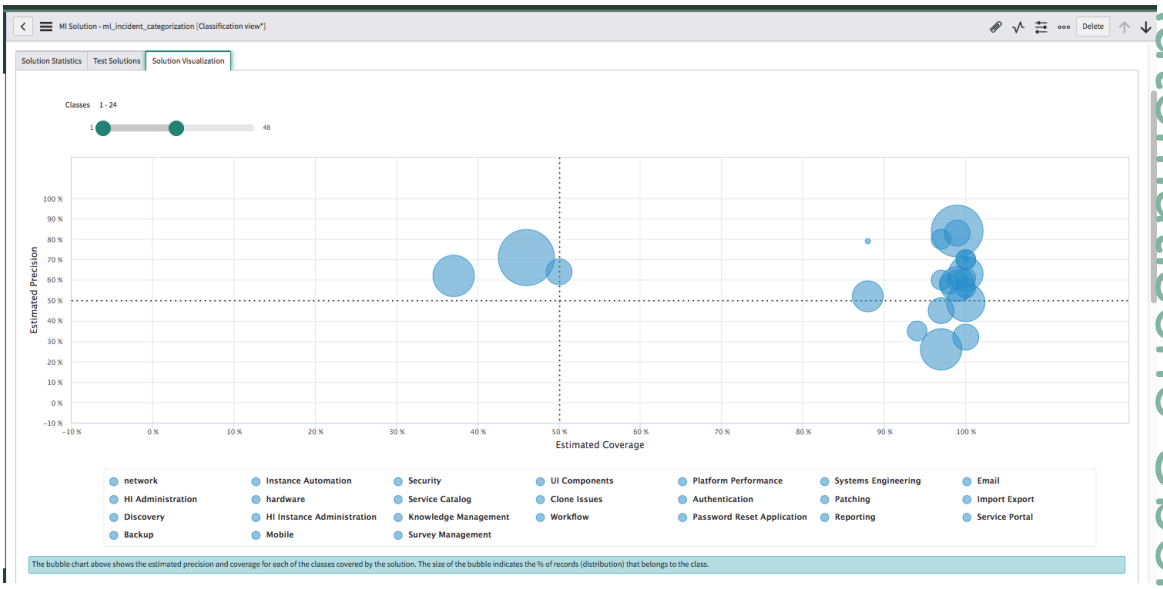
Feld	Wert
	da diese Filter nicht aktualisiert werden, wenn die Lösungen erneut trainiert werden, es sei denn, Sie aktualisieren sie manuell.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie für die Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie Italienisch aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Wenn Sie die Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste für diese Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen englischen Stoppwörter** ist ebenfalls enthalten. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie diese im Feld Stoppwörter auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung neu generiert. Die verfügbaren Optionen reichen von **Einmal ausführen** bis zu **Alle 180 Tage**. **Hinweis:** Die Mindestanzahl von Datensätzen, die für das Training der Klassifizierungslösung erforderlich sind, ist auf 10.000 festgelegt. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dadurch haben Sie Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und zu aktualisieren, bis akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit bereitgestellt werden. Wenn Ihre Lösungsdefinition relativ stabil ist, sollten Sie regelmäßige Trainings in Betracht ziehen, da die Daten mit der Zeit altern können, wodurch die Genauigkeit Ihres Vorhersagemodells beeinträchtigt wird. **Hinweis:** Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Trainings, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters committen kann, auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz. Dieser Grenzwert schließt Anforderungen für geplantes erneutes Trainieren, Clustering-Updates und Ähnlichkeitsupdates aus, auch wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

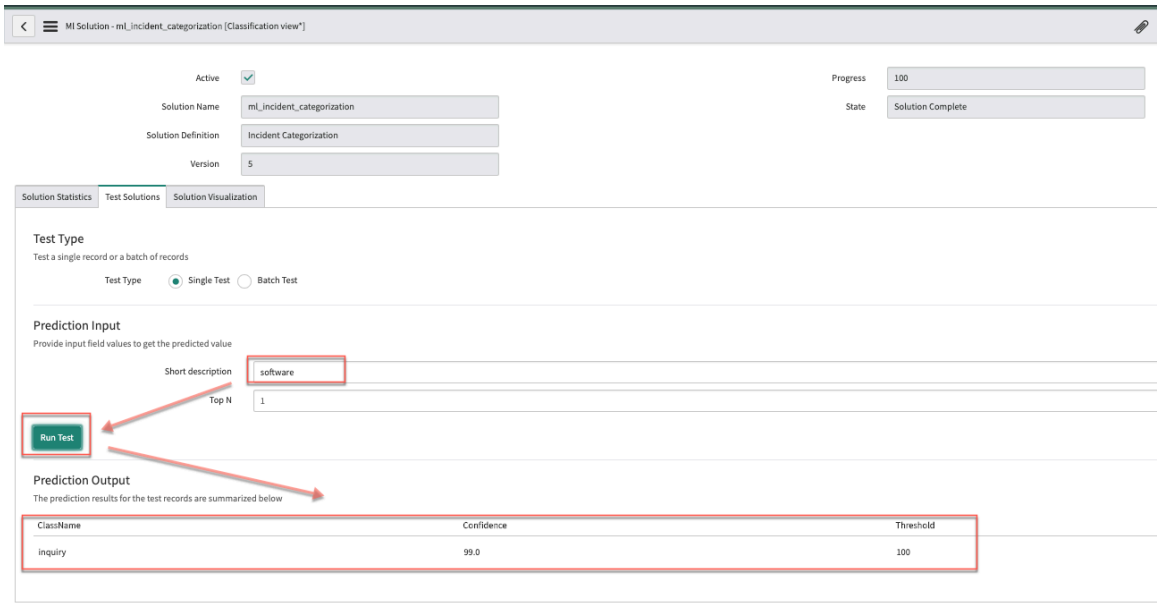
   - Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Andere Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.
   - Auf der Registerkarte „Lösungsvisualisierung“ Ihres Lösungsformulars wird ein Blasendiagramm angezeigt, das für alle von der Lösung abgedeckten Klassen die geschätzte Genauigkeit und Abdeckung darstellt. Die Größe der Blase gibt den Prozentsatz der Datensätze (Verteilung) an, die zu der Klasse gehören. Wenn Sie auf eine Blase zeigen, können Sie deren geschätzte Abdeckung, geschätzte Genauigkeit und Verteilung anzeigen.



Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie im Abschnitt „Klassenkonfidenz“ auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung die Statistiken zur Präzision und Abdeckung der trainierten Lösung.

Auf der Registerkarte Testlösungen in Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe testen, indem Sie Werte aus den Eingabefeldern eingeben, z. B. Kurzbeschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klassen von der Vorhersage ausschließen

Schließen Sie eine Klasse aus der Vorhersage aus, wenn ihre Genauigkeit oder Abdeckung nicht zufriedenstellend ist. Das Ausschließen einer Klasse verhindert, dass das Klassifizierungsmodell einen bestimmten Ausgabefeldwert vorhersagt.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie ausschließen möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Rahmen des Testens und Verfeinerns Ihrer Klassifizierungslösung können Sie versuchen, eine Ausgabeklasse auszuschließen, um die Auswirkungen auf die Ergebnisse des Modells zu überprüfen.

Das Ausschließen einer Klasse aus der Vorhersage ist vorübergehend. Die Klasse wird wiederhergestellt, wenn Sie Ihre Lösung das nächste Mal trainieren, solange die Lösungsdefinition dieselbe bleibt. Wenn Ihre Genauigkeits- oder Abdeckungsziele immer noch nicht erreicht werden, sollten Sie die Lösung deaktivieren oder die Lösungsdefinition ändern.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse von der Vorhersage aus, wenn Sie möchten, dass eine Person den Wert für die ausgeschlossene Klasse manuell festlegt. Schließen Sie beispielsweise eine bestimmte Incident-Kategorie aus, wenn die Lösung keine ausreichende Genauigkeit oder Abdeckung bietet oder weil die Klasse andere Geschäftslogik auslöst, die eine Überprüfung oder Genehmigung erfordert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „ML-Lösungen“ die Lösung aus, deren Klassen Sie ausschließen möchten. Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie ausschließen möchten.
4. Überprüfen Sie im Datensatz „Klassenkonfidenz“ die Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung, die in der eingebetteten Liste **Suchen der Genauigkeitsabdeckung** verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit 100 und Abdeckung 0.

   Sie können nur ein Kontrollkästchen aktivieren.

6. Wählen Sie im Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus.
   Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Ergebnisse
Die Lösung schließt die Klasse bis zum nächsten Trainingszyklus von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie zu dem Schluss kommen, dass diese Klasse nicht zu sinnvollen Vorhersagen beiträgt, sollten Sie die Lösung deaktivieren oder die Lösungsdefinition ändern.

Klassen vom Lösungstraining ausschließen

Schließt eine Klasse vom Lösungstraining aus, um zu verhindern, dass das Modell jemals Vorhersagen für eine bestimmte Ausgabefeldklasse trifft. Sie können beispielsweise eine bestimmte Incident-Kategorie vom Training ausschließen, wenn Sie vorhaben, die Kategorie stillzulegen oder zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Ausschluss einer Klasse vom Training verhindert nicht, dass die Lösung Vorhersagen für Datensätze trifft, die die ausgeschlossene Klasse verwenden. Beim Lösungstraining werden weiterhin die Eingabe- und Ausgabefeldwerte als Daten verwendet, und es wird versucht, Eingabefeldwerte einer neuen Ausgabefeldklasse zuzuordnen. Dieser Versuch kann zu unerwünschten Vorhersageergebnissen führen, es sei denn, Sie verfügen über eine andere geeignete Klasse, um die ausgeschlossene Klasse zu ersetzen.

Normalerweise schließen Sie eine Klasse nur dann vom Training aus, wenn Sie die Liste der gültigen Ausgabefeldwerte ändern. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Kategorie durch eine andere Incident-Kategorie ersetzt haben, können Sie die alte Kategorie vom Training ausschließen, sodass die Lösung nur die neue Kategorie für Vorhersagen verwendet.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zielrückruf für eine Klasse angeben, schließen Sie die Klasse nicht aus dem Training aus, auch wenn die Anzahl der Datensätze für diese Klasse weniger als 30 beträgt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
   Das System zeigt die aktuelle Liste der Lösungsdefinitionen an.
2. Wählen Sie die Lösungsdefinition aus, die Sie bearbeiten möchten.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um eine Incident-Kategorie vom Training auszuschließen.
3. Bearbeiten Sie den Filter, um die Klasse auszuschließen.
   Sie können die Operatoren **[ist Bestandteil von]** oder **[ist nicht Bestandteil von]** verwenden, um eine bestimmte Klasse auszuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example

Wenn Sie beispielsweise die Hardwareklasse ausschließen möchten, fügen Sie die folgende Bedingung hinzu: **[Kategorie] [ist nicht Bestandteil von] [Hardware]**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren und trainieren**.
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

Ergebnisse

Die Lösung schließt die Klasse von allen Vorhersagen aus.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der trainierten Lösung.

Trainierte Klassifizierungslösung optimieren

Optimieren Sie die Performance einer trainierten Klassifizierungslösung, indem Sie Genauigkeits- und Abdeckungswerte auf Klassenebene konfigurieren.

Vorbereitungen

- Trainieren Sie die Lösungsdefinition, deren Ausgabefeldwerte Sie konfigurieren möchten.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System erstellt einen *Klassendatensatz* für jeden Ausgabefeldwert, den es vorhersagen kann. Jeder Klassendatensatz enthält eine Liste möglicher Kombinationen aus Genauigkeit und Abdeckung. Standardmäßig verwenden Lösungen die höchste Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung. Sie können eine andere Kombination auswählen, um die Vorhersagen basierend auf akzeptablen Genauigkeits- und Abdeckungswerten zu verfeinern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen**.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren Lösungen an.
2. Wählen Sie die Lösung aus, deren Klassen Sie konfigurieren möchten.
   Diese Lösung muss den **Status Lösung abgeschlossen** aufweisen.
   Das System zeigt den Lösungsdatensatz an.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Klassenkonfidenz** die Klasse aus, die Sie konfigurieren möchten.
   Die Lösung listet nur Ausgabefeldwerte auf, für die Vorhersagen getroffen werden können. Wenn der Ausgabefeldwert nicht in dieser Liste enthalten ist, aktualisieren Sie den Lösungsdefinitionsfilter, um mehr Daten für diesen Ausgabefeldwert bereitzustellen, und trainieren Sie die Lösung neu.
   Das System zeigt den Klassenkonfidenz-Datensatz an.
4. Überprüfen Sie die Genauigkeits- und Abdeckungskombinationen, die in der eingebetteten Liste **Genauigkeits-/Abdeckungssuche** verfügbar sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kombination aus Genauigkeit und Abdeckung, die Sie verwenden möchten, um Vorhersagen für diese Klasse zu treffen.

   Sie können nur ein Kontrollkästchen auswählen. Einige Kombinationen führen zu speziellen Vorhersageergebnissen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezielle Vorhersagekombinationen

Ergebnis der Vorhersage	Genauigkeit	Abdeckung
Klasse niemals in Vorhersagen einbeziehen	100	0
Klasse immer in Vorhersagen einbeziehen	0	100

6. Wählen Sie im Steuerelement „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Werte anwenden** aus. Das System zeigt ein Bestätigungsfenster für die **Genauigkeits-/Abdeckungseinstellung** an.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Nächste Maßnahme

Testen Sie Vorhersagen für diese Klasse, um sicherzustellen, dass das System akzeptable Ergebnisse liefert.

Zielmetriken für trainierte Klassifizierungslösung konfigurieren

Legen Sie für eine trainierte auf maschinellem Lernen gestützte Lösung Werte für Genauigkeit, Abdeckung und Rückrufstatistiken fest.

Metrikwerte für Klassifizierungen auf Klassen- oder Lösungsebene festlegen

Predictive Intelligence bietet drei Metriktypen für die Klassifizierung: Genauigkeit, Abdeckung und Rückruf. Sie konfigurieren diese Metriken auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ des Formulars einer trainierten Klassifizierungslösung. Sie können zwar auf Klassenebene manuell Werte für diese Metriken festlegen, bei einer großen Anzahl von Klassen kann dies jedoch eine Herausforderung darstellen. In vielen Fällen kennen Sie den am besten geeigneten Wert möglicherweise erst, wenn die Lösung trainiert ist. Dieses Thema konzentriert sich auf das Festlegen der Metrikwerte nur auf Lösungsebene.

Lösungsmetriken konfigurieren

Wenn Sie einen Wert auf eine Metrik anwenden, werden die Werte der anderen beiden geändert. Dieses Verhalten ermöglicht es Ihnen, Metriken iterativ in Echtzeit zu ändern, um zu sehen, mit welchen Wertkombinationen sich bestimmte Ergebnisse ergeben. Wenn Sie einen neuen Wert auf eine Metrik anwenden, führt das System eine Neuberechnung unter Berücksichtigung der neuen Ziele durch.

Durch Anwendung eines Werts auf eine Metrik wird das System aufgefordert, seine Vorhersagen so zu trainieren, dass die von Ihnen festgelegte Metrik auf Grundlage des höchsten Prozentwerts gegenüber den anderen Metriken bevorzugt wird. Das System versucht, diese Werte einzuhalten. Aber aufgrund der Art und Weise, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind, kann es vorkommen, dass sie nicht genau wie von Ihnen gewünscht festgelegt werden.

Wenn Sie Metrikwerte auf Lösungsebene anwenden, legt das System automatisch die entsprechenden Werte auf Klassenebene fest.

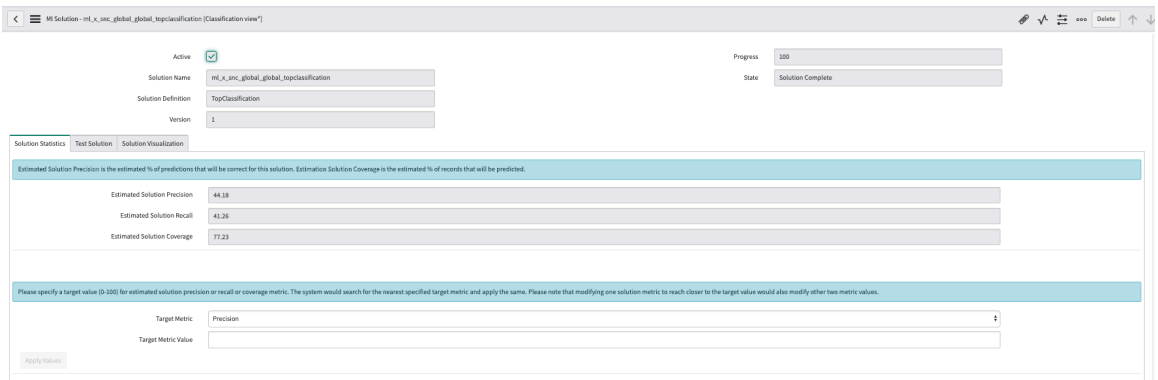
Im Folgenden sind die grundlegenden Schritte zum Konfigurieren einer Zielmetrik für Ihre Lösung dargestellt.

1. Navigieren Sie zur Registerkarte „Lösungsstatistiken“ einer trainierten ML-Lösung.
2. Überprüfen Sie die Nachrichten auf den grünen Bannern im Bildschirm, die die einzelnen Metriken definieren, damit Sie die Werte, die Sie der Lösung zuweisen möchten, besser verstehen. Die ersten beiden Nachrichtenbanner beziehen sich auf geschätzte Metriken auf Lösungsebene. Das dritte Banner enthält Ergebnisse auf Klassenebene basierend auf den angewendeten Lösungswerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Zielmetrik** die Metrik aus, die Sie konfigurieren möchten.
4. Geben Sie im Feld **Zielmetrikwert** einen numerischen Prozentwert zwischen 0-100 ein.
5. Klicken Sie auf **Werte anwenden**.
6. *Ergebnis:* Auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ können Sie die Werteänderung für **Geschätzte Lösungsgenauigkeit**, **Geschätzter Lösungsrückruf** und **Geschätzte Lösungsabdeckung** überprüfen. Das System berechnet diese Werte basierend auf Ihren Eingaben für **Zielmetrik** und **Zielmetrikwert** für die Lösung.

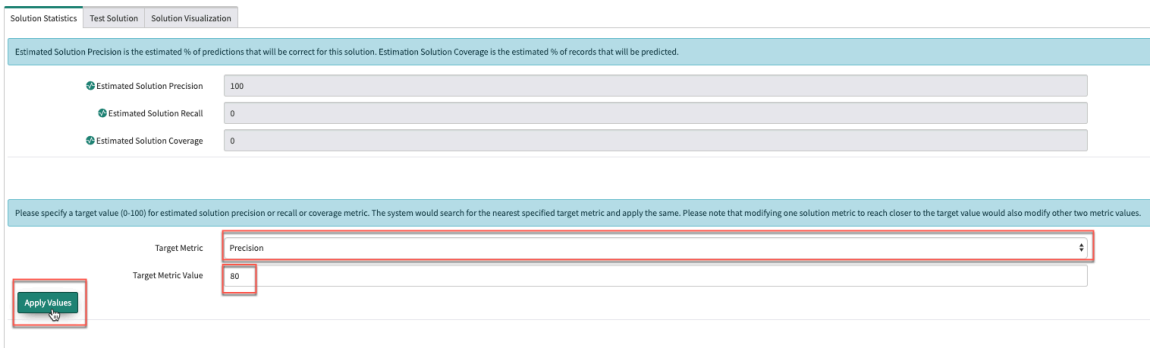
Hier ist ein Beispiel einer Zielseite für eine vor kurzem trainierte Klassifizierungslösung. Wie Sie sehen können, weist die Genauigkeitsmetrik den Wert 44,18, die Rückrufmetrik den Wert 41,26 und die Abdeckungsmetrik den Wert 77,23 auf.



Wenn Sie diese Standardwerte für einen Anwendungsfall anpassen müssen, nehmen Sie Bezug auf die folgenden Beispielkonfigurationen. Je nach Klassifizierungslösung, die Sie implementieren, möchten Sie möglicherweise den Zielmetrikwert für Genauigkeit, Rückruf oder Abdeckung ändern. Beachten Sie, dass eine Änderung des Zielmetrikwerts für eine Metrik, z. B. Genauigkeit, sich auch die Werte der Rückruf- und der Abdeckungsmetrik auswirken.

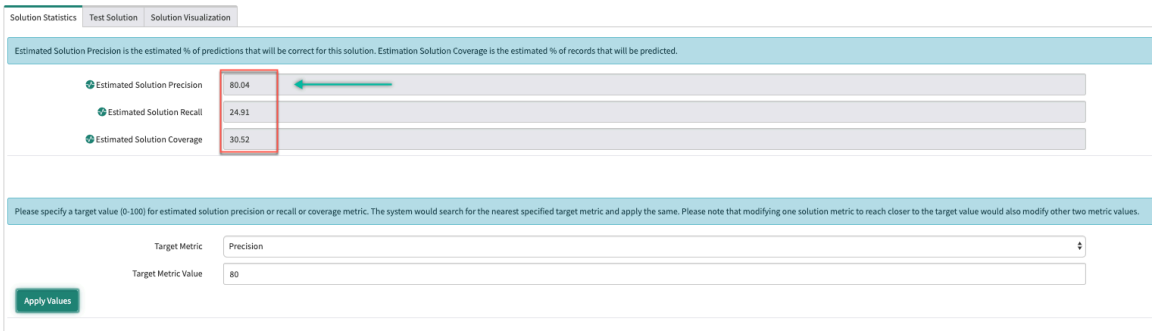
Konfiguration der Genauigkeit – Beispiel

In diesem Beispielszenario ersetzen Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen durch eine ML-Klassifizierungslösung, die die Datensätze automatisch der richtigen Zuweisungsgruppe zuweist. Für dieses Szenario haben Sie einen angestrebten Zielwert, und das System muss mindestens 80 % der Zeit richtig vorhersagen. Sie legen den Wert für die Genauigkeitsmetrik auf 80 fest und klicken auf **Werte anwenden**.



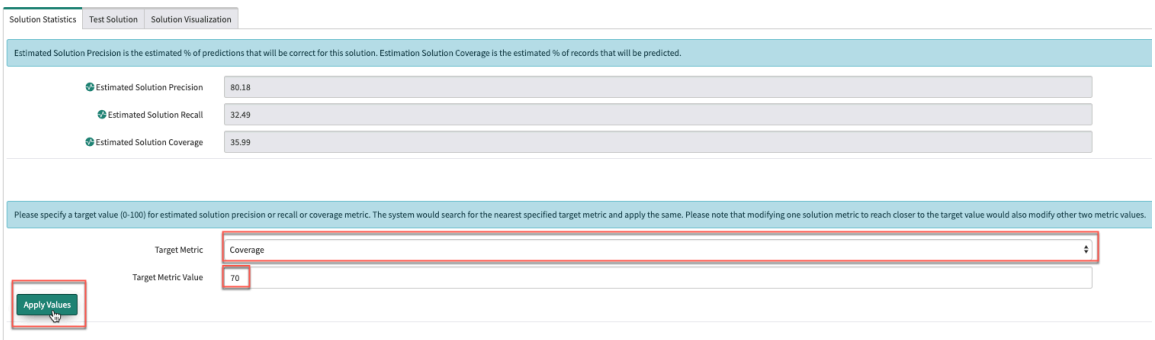
Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. In diesem Szenario hat der Genauigkeitswert von 80,04 Ihre Anforderung von 80 % geringfügig überschritten, sodass Sie wahrscheinlich mit diesem Wert zufrieden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

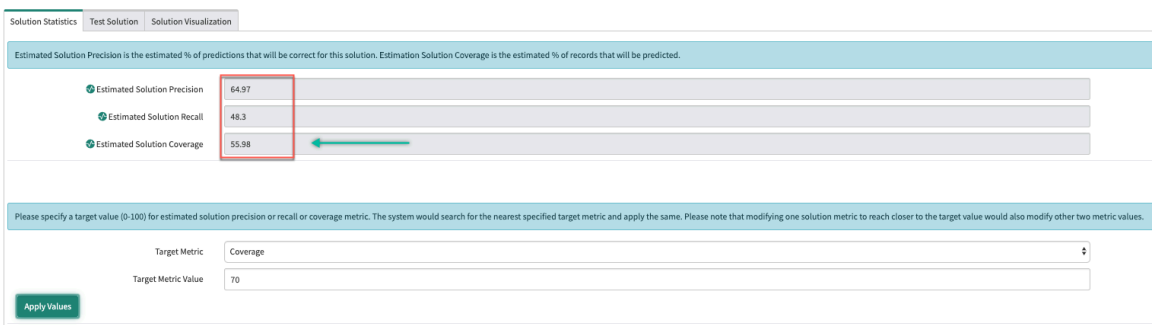


Konfiguration der Abdeckung – Beispiel

In einem anderen Beispielszenario, in dem Sie einen manuellen Selektierungsprozess für die Weiterleitung von Incident-Datensätzen ersetzen, besteht Ihr Mindestziel darin, mindestens 70 % der eingehenden Incidents im ersten Quartal des Jahres vorherzusagen. Sie legen den Wert für die Abdeckungsmetrik auf 70 fest und klicken auf **Werte anwenden**.



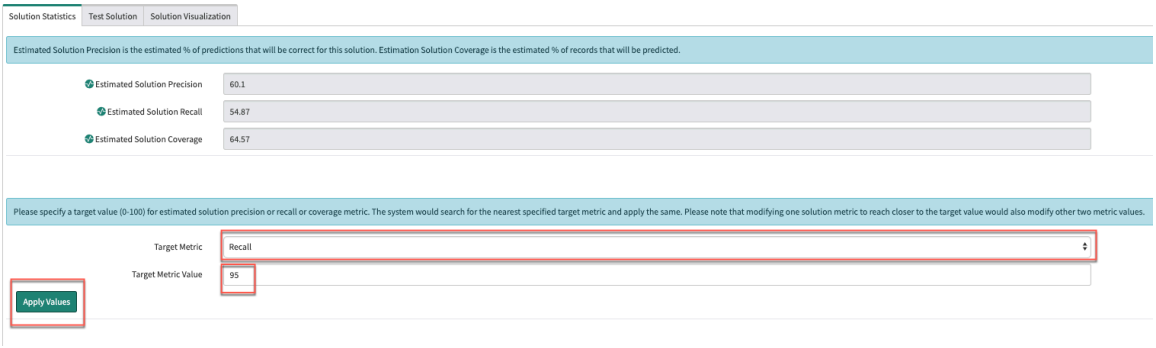
Im folgenden Screenshot sind die Metrikwerte dargestellt, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert für die Abdeckungsmetrik ist von 35,99 auf 55,98 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 80,18 auf 64,97 gesunken. Das kann daran liegen, dass Sie die Abdeckungsmetrik auf einen relativ hohen Wert von 70 festgelegt haben, oder vielleicht auch daran, wie die von Ihnen trainierten Daten verteilt sind.



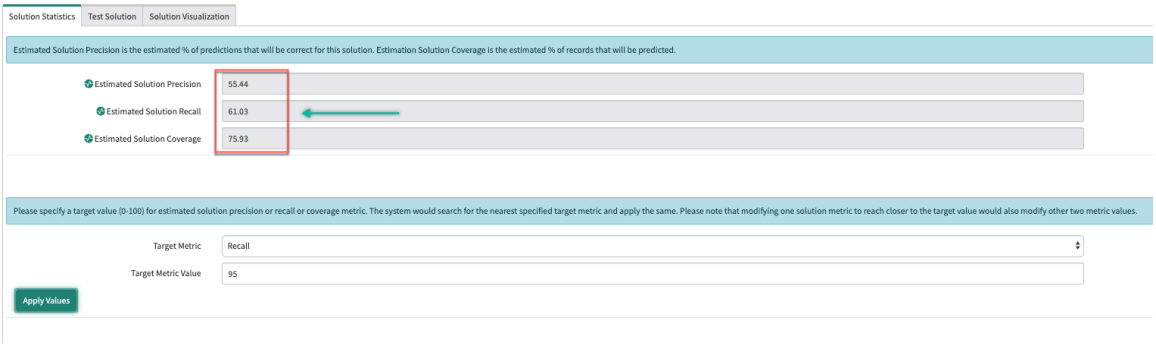
Konfiguration des Rückrufs – Beispiel

In einem anderen Szenario kann die Klassifizierung, ob eine eingehende E-Mail Phishing ist oder nicht, ein wichtiger Anwendungsfall in einer sicherheitsbezogenen maschinellen Lernlösung sein. In dieser Situation ist es sehr wichtig, jeden Phishing-Versuch zu erkennen. Deshalb ist es in Ordnung, ab und zu eine E-Mail, bei der es sich nicht um Phishing handelt, als Phishing zu melden. Tatsächliche Phishings dürfen jedoch keinesfalls als „kein Phishing“ klassifiziert werden. In solchen Situationen muss die Rückrufmetrik einen hohen Wert aufweisen, was zu geringeren Prozentsätzen für Genauigkeit und Abdeckung führen kann. Hier können Sie die Rückrufmetrik auf 95 festlegen und **auf Werte anwenden**klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



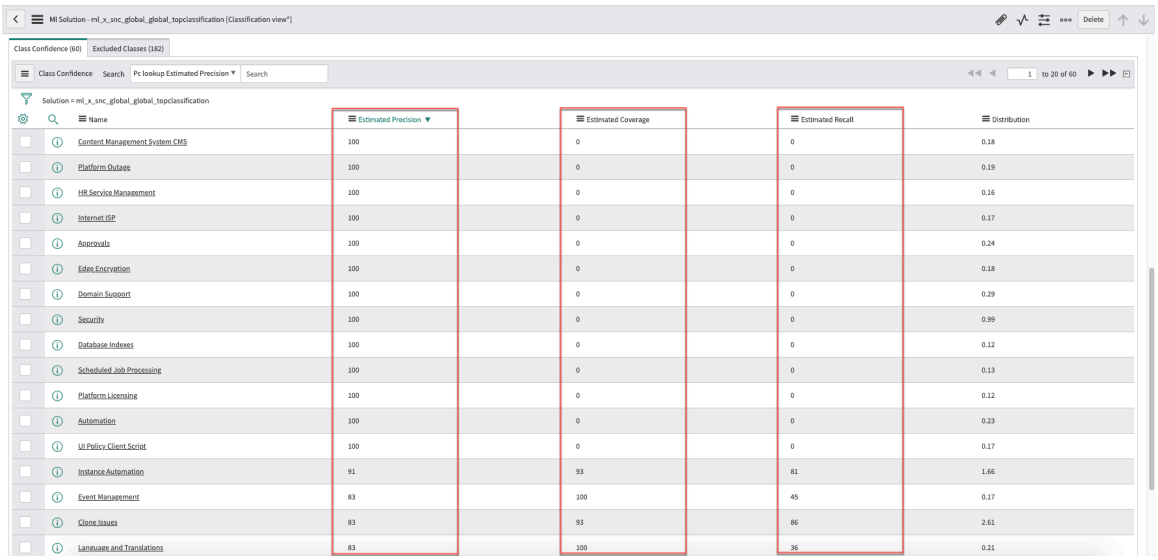
Hier sind die Metrikwerte, die das System auf die Lösung angewendet hat. Der Wert der Rückrufmetrik ist von 54,87 auf 61,03 gestiegen. Die Genauigkeitsmetrik ist jedoch von 60,1 auf 55,44 gesunken. Das liegt wahrscheinlich daran, dass Sie die Rückrufmetrik auf den hohen Wert von 95 festgelegt haben.



Ergebnisse auf Klassenebene für die Lösungsmetrikwerte, die Sie auf die Lösung anwenden

Im folgenden Screenshot ist ein Beispiel für die Ergebnisse auf Klassenebene dargestellt, die das System auf die Genauigkeits-, Abdeckungs- und Rückrufstatistiken einer Lösung für 37 Klassen angewendet hat. Sie können die Metrikwerte solange ändern, bis Sie mit den Ergebnissen vollständig zufrieden sind.

Durch eine absteigende Sortierung in der Spalte „Geschätzte Genauigkeit“ können Sie sehen, welche Klassen die höchste Genauigkeit für die Lösung haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von „Gruppieren nach“ zur Klassifizierung

Verwenden Sie APIs, um mehrere Klassifizierungslösungen gleichzeitig für das Training basierend auf dem Feld „Gruppieren nach“ zu übermitteln.

Sie können die optionale Funktion „Gruppieren nach“ verwenden, um eine Klassifizierungslösung zu trainieren und zu verwalten, die mehr als einen Datenbereich abdeckt, z. B. geografischer Standort oder Domäne.

Um eine Lösung mit „Gruppieren nach“ zu trainieren, müssen Sie den Parameter *„groupby“* hinzufügen, während Sie eine Klassifizierungslösungsdefinition mithilfe von APIs erstellen. Der Parameter *„groupby“* akzeptiert nur kategorische Spalten als Eingaben, wobei einzelne Modelle auf der Teilmenge der Daten erstellt werden, die zu den einzelnen Werten von *„groupby“* gehören. Es werden nur die untergeordneten Lösungen erstellt, die die für die Fähigkeit festgelegten Kriterien für Mindestdatensätze erfüllen. Hier werden die Vorhersageaufrufe basierend auf dem Wert für „Gruppieren nach“, der in der Vorhersageeingabe vorhanden ist, an das entsprechende „Gruppieren nach“-Modell weitergeleitet. Batch-Vorhersagen werden nicht unterstützt.

Ein „Gruppieren nach“-Szenario für geografische Standorte

Angenommen, Ihr globales Unternehmen verwendet eine Klassifizierungsweiterleitung für eingehende Datensätze mit einem Supportcenter in den USA und einem in Europa. Hier möchten Sie eine Einzelklassifizierungslösung erstellen, die über ein Modell für Incidents in den USA und ein weiteres Modell für Incidents in Europa verfügt.

In diesem Szenario können Sie einen der beiden folgenden Ansätze verwenden:

- Erstellen und trainieren Sie zwei separate Definitionen für ML-Klassifizierungslösungen, von denen eine nur nach Incidents in den USA und eine andere nur nach Incidents in Europa gefiltert wird.
- Verwenden Sie den Parameter *groupby*, um Groupby für den Länderstandort zu erstellen, sodass alle US-Definitionen ein US-Modell und alle Europa-Definitionen ein Europa-Modell erstellen. Dann identifiziert das System basierend auf dem Incident das verwendete Modell zur Vorhersage der richtigen Klassifizierungskategorie.

Der zweite Ansatz hat den Vorteil, dass Sie Modelle verwenden können, die sogar anderen Domänen angehören, z. B. dem Gesundheitswesen oder dem Finanzwesen. Dieser Ansatz ist besonders vorteilhaft, wenn Sie mehrere Länderstandorte oder Domänen verwalten müssen.

Beispielverwendung für Training und Vorhersage mit „Gruppieren nach“ über API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Weitere Informationen zu diesem Beispiel und zur allgemeinen Verwendung von APIs für maschinelles Lernen finden Sie unter den Links im Abschnitt „Zugehörige Inhalte“ auf dieser Seite.

Zugehörige Informationen

DatasetDefinition: Global

ClassificationSolution: Global

ClassificationSolutionStore: Global

ClassificationSolutionVersion: Global

Modell-Erklärbarkeit

Analysieren Sie mithilfe der Modellerklärung, wie wichtig jedes Eingabefeld für die Vorhersagen Ihres Modells ist. Erstellen Sie ein Workflow-Klassifizierungsmodell, das eine grafische Analyse der Funktionswichtigkeit enthält, indem Sie das bereitgestellte Skript ausführen.

Vorbereitungen

- Diese Methode verwendet die Workflow-Klassifizierungslösungs-API anstelle des Lösungsdefinitionsformulars, um ein Modell mit zusätzlichen Erklärungen zu erstellen und zu trainieren. Informationen zu den Komponenten von Workflow-Klassifizierungsmodellen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.
- Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Modellerklärung hilft bei der Identifizierung der wichtigsten Funktionen, die die Vorhersagen des Modells während des Trainings beeinflussen.

Hinweis:
Erklärung kann keinem vorhandenen Modell hinzugefügt werden. Diese Methode verwendet ein Skript zum Erstellen und Trainieren eines neuen Workflow-Klassifizierungsmodells. Weitere Informationen zur Skripterstellung für maschinelle Lernmodelle finden Sie unter Mithilfe von APIs für maschinelles Lernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das im Verfahren bereitgestellte Skript erstellt und trainiert ein Modell, bei dem die Erklärung auf „true“ festgelegt ist. Im Lösungsformular des neuen Modells wird eine zusätzliche Registerkarte mit der Bezeichnung **Wichtigkeit der Funktion** angezeigt. Diese Registerkarte bietet ein Diagramm des relativen Beitrags jeder Eingabe zur Vorhersage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Bearbeiten Sie den Abfragefilter sowie die Tabellen-, Feld- und Variablenwerte im folgenden Skript entsprechend Ihrem geplanten Modell, und führen Sie dann das Skript aus.

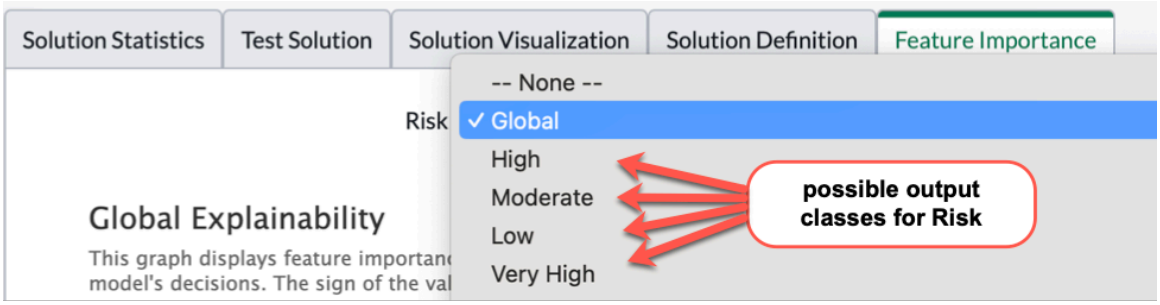
```
// Define a dataset
            var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
            'tableName': 'incident',
            'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
            'encodedQuery': 'activeANYTHING'
            });

            // 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();
```

Hinweis:
Ersetzen Sie den Abfragefilter sowie die Tabellen-, Feld- und Variablennamen in diesem Skript durch Ihre eigenen Werte.

3. Navigieren Sie zur Tabelle ML-Lösungen [ml_solution], und öffnen Sie Ihre neue Lösung, indem Sie den Wert des zugehörigen Felds **Aktiv** auswählen.
4. Suchen und öffnen Sie im Lösungsformular die Registerkarte **Wichtigkeit der Funktion**.
Unter Wichtigkeit der Funktion wird eine Dropdown-Liste angezeigt.

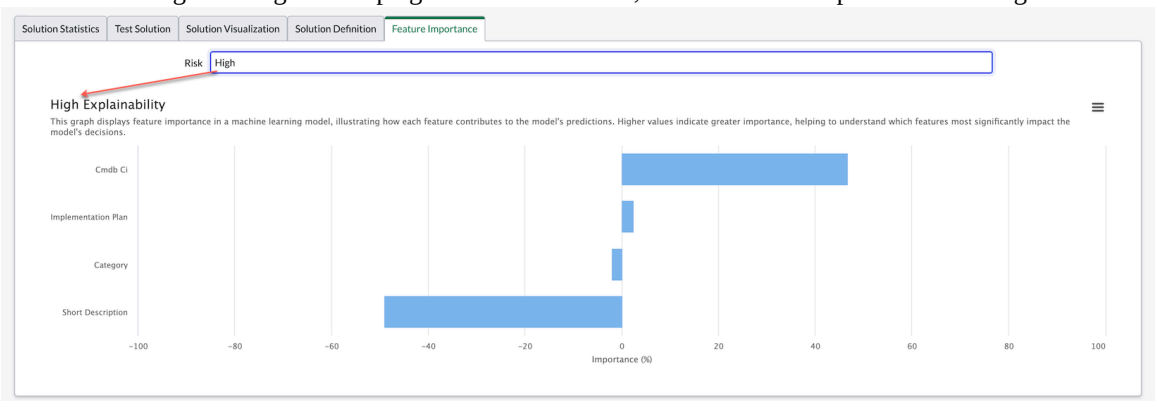
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Die Bezeichnung für diese Dropdown-Liste ist der Name Ihres (vorhergesagten) Ausgabefelds, sodass die Bezeichnung für jedes Modell spezifisch ist.
- Die Werte in der Dropdown-Liste sind die möglichen Ausgabeklassen für Ihr Ausgabefeld sowie die Option **Global**.

5. Starten Sie die grafische Analyse, indem Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste auswählen.
   Die y-Achse zeigt Ihre Eingabefelder und die x-Achse zeigt die numerische Wichtigkeit für jede Eingabe. Die Bezeichnung des Diagramms spiegelt die Klasse wider, die Sie in der Dropdown-Liste ausgewählt haben.



   Sie können den Mauszeiger über einen Balken bewegen, um den numerischen Prozentsatz für die Wichtigkeit jeder Eingabe anzuzeigen.

Ergebnisse

Ein positiver Wichtigkeitswert bedeutet, dass das Eingabefeld die Vorhersagepunktzahl des Modells erhöht. Ein negativer Wert bedeutet, dass das Eingabefeld die Vorhersagepunktzahl verringert.

Nächste Maßnahme

Erwägen Sie, Eingabefelder mit niedrigen Wichtigkeitsbewertungen zu verwerfen. Trainieren Sie Ihr Modell nach der Änderung neu.

Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Erstellen und trainieren Sie eine auf maschinellem Lernen (ML) gestützte Lösung, die Ihre vorhandenen Datensätze erfasst und mit neuen ähnlichen Datensätzen vergleicht. Sie können beispielsweise den Text in einem Datensatz für offene Incidents mit einem Datensatz für gelöste Incidents vergleichen, um die Lösung wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

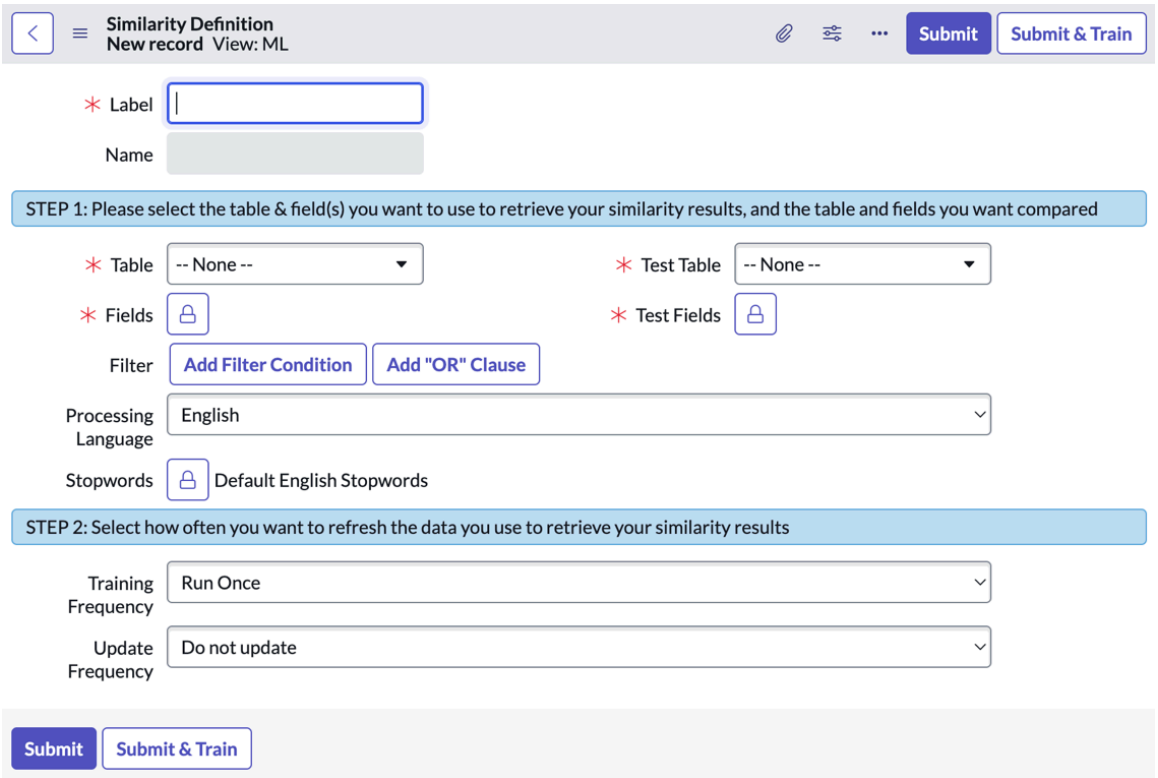
Wichtig:
Im Release Yokohama verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System verwendet eine Workflow-Ähnlichkeitslösung, die vortrainiert ist und für die kein Wortkorpus erstellt werden muss. Nach dem Vergleich der vorhandenen Datensätze auf Grundlage der Ähnlichkeit empfiehlt das System Beispiele, die Sie überprüfen und in Ihrer Lösung wiederverwenden können.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

In diesem Beispielverfahren arbeiten Sie an Datensätzen für Incidents und suchen nach relevanten Artikeln in der Knowledge Base, die Lösungen für diese Incidents enthalten können.



Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen **die Option Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Ähnlichkeitsdefinition aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Ähnlichkeitslösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie z. B. Wissensartikel mit Incidents abgleichen eingeben.
Name	Wenn Sie einen Bezeichnungswert eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen, schreibgeschützten Namen basierend auf Ihrem Bezeichnungswert gefüllt.
Wortkorpus	Wenn Sie eine veraltete Ähnlichkeitslösung haben, können Sie im Feld **Wortkorpus** im Definitionsformular einen relevanten Wortkorpus auswählen. **Hinweis:** Ab Release Washington DC ist kein Wortkorpus erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Das Feld **„Wortkorpus“** ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie im Feld Tabelle die Tabelle aus, die Datensätze enthält, die Sie als Informationsquelle verwenden möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie die Tabelle **„Wissen“ [kb_knowledge]** aus, da die Datensätze zu KB-Artikeln möglicherweise Informationen enthalten, die für die Incidents relevant sind, die Sie lösen möchten. Nachdem Sie eine Tabelle zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die Ihren Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt. Wählen Sie diesen Link, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.
Testtabelle	Wählen Sie im Feld Testtabelle die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie als Ziel festlegen möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie die Tabelle **Incident [incident]** aus, die die Datensätze mit den zu lösenden Incidents enthält. **Hinweis:** Sie können dieselbe Tabelle für Tabelle und Testtabelle auswählen. Beispiel: Mithilfe von Filterbedingungen können Sie Informationen aus den letzten Incidents sammeln, um sie bei den Ziel-Incidents zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Felder	Geben Sie für die von Ihnen ausgewählte Tabelle Felder ein, die wahrscheinlich Wörter und Ausdrücke enthalten, die für die Incidents relevant sind, die Sie lösen möchten. In diesem Beispiel wählen Sie **Kurzbeschreibung** und **Artikelhauptteil**. Das Einbeziehen des Artikeltexts erhöht Ihre Chancen, informative Details zum Thema zu erfassen. **Hinweis:** **Journaltyp** ist kein unterstützter Datentyp.
Testfelder	Geben Sie für die von Ihnen ausgewählte Testtabelle Felder mit Text ein, den Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen möchten. In diesem Beispiel wählen Sie die **Kurzbeschreibung** der Incident-Datensätze, die Sie lösen möchten.
Filter	Wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen,** um Bedingungen auf die Felddatensätze anzuwenden, die Sie als Informationsquelle verwenden. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise die Bedingung **workflow_state=published** festlegen, um nur veröffentlichte KB-Artikel abzurufen. **Hinweis:** Skripteinbindungen können nicht vom Filter referenziert werden. Verwenden Sie als Alternative Datenbankansichten.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, für den Sie trainieren. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Italienisch als auch in Englisch. **Hinweis:** Die *Begriffsverarbeitung* gibt einige der sprachspezifischen Schritte an, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden, z. B. Tokenisieren von Wörtern, Entfernen von Stoppwörtern und Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Wenn Sie die Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste für diese Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen englischen Stoppwörter** ist ebenfalls enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Um eine anwenderdefinierte Stoppwortliste zu verwenden, wählen Sie das Sperrsymbol(🔓), und suchen Sie dann im Feld **Zieldatensatz auswählen**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie eine Häufigkeit für erneutes Trainieren aus. Die verfügbaren Optionen reichen von **Einmal ausführen** bis zu **Alle 180 Tage**.
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft Sie die Daten aktualisieren möchten, die Sie zum Abrufen der Ähnlichkeitsergebnisse verwenden. Für offene Incident-Datensätze können Sie beispielsweise eine Aktualisierungshäufigkeit von **Alle 15 Minuten**auswählen, da neue Incidents normalerweise häufig den Tag über auftreten. Diese Häufigkeit kann die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass neu geöffnete Datensätze in die Aktualisierung einbezogen werden. Für KB-Wissensartikeldatensätze, die normalerweise nicht oft erstellt werden, können Sie jedoch eine weniger häufige Aktualisierungshäufigkeit wählen, z. B. **Jeden Tag**. **Hinweis:** Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition aus.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, wählen Sie im Fenster **„Trainingsaktivierung“** zur Bestätigung **OK**.

Ergebnisse

- Das System setzt die Verarbeitung der Lösungsdefinition für den nächsten Trainingsservice an und sendet Ihnen eine Benachrichtigung, sobald das Training abgeschlossen ist. Die Benachrichtigung enthält etwaige Fehler, die beim Training aufgetreten sind. Andere Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren.
- Nach dem Training aktualisiert die Lösung das Formular „Lösungsdefinition“ und listet dort paarweise nach Ähnlichkeitsgrad geordnete Lösungsbeispiele auf.
- Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sehen Sie sich die Beispiele der trainierten Ähnlichkeitslösung im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Lösungsdefinition“ an. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen.

Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren

Schauen Sie sich die vom System bereitgestellten Ähnlichkeitsbeispiele an, und aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl der Lösung, wenn sie genauere oder weniger genaue Ergebnisse ausgeben soll.

Vorbereitungen

- Schauen Sie sich die Schwellenwerte der Ähnlichkeitspunktzahl für Ihre Ähnlichkeitsbeispiele an.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Suchen Sie Ihre Lösung in der Liste der ML-Lösungen, und klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol (i).
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Geben Sie im Abschnitt „Lösungsstatistiken“ einen neuen numerischen Wert ein, der einen Prozentsatz im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** darstellt.
   Angenommen, die aktuelle Punktzahl beträgt 80. In Ihrem Ähnlichkeitsbeispiel haben Sie bei der Überprüfung beschlossen, die Genauigkeit Ihrer Ähnlichkeitsempfehlungen auf Kosten des Spektrums an möglichen Vorhersageergebnissen zu erhöhen. Also aktualisieren Sie das Feld mit dem höheren Wert 90.
5. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**.
   Ihre Lösung verwendet den neuen Schwellenwert, den Sie ihr zugewiesen haben, und gibt Ähnlichkeitsergebnisse mit einer Punktzahl von mindestens 90 aus. Wenn Sie die Punktzahl auf 90 festlegen, weist der Ähnlichkeitsgrad in Ihrem Wortkorpus eine Genauigkeit von mindestens 91 % auf.

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

Gruppieren Sie ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Wichtig:
Im Release Yokohama verwenden Modelle in den Frameworks für Klassifizierung, Clustering und Ähnlichkeit Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass für Ihre neuen Lösungen kein Wortkorpus erforderlich ist. Wenn Ihre vorhandenen Lösungen mit einem Wortkorpus nach dem Upgrade erneut trainiert werden, werden sie zu Workflow-Lösungen, und das Feld Wortkorpus wird aus dem Formular entfernt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispielverfahren erstellen Sie eine Lösung, um einen schwerwiegenden Incident zu identifizieren, indem Sie ähnliche Incidents gruppieren, die kürzlich aufgetreten sind.

Informationen zur Verwendung verschlüsselter Trainingsdaten finden Sie unter Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Lösungsdefinition befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Clustering-Definitionen **" Neu**aus.
3. Konfigurieren Sie im Formular „Clustering-Definition“ die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Clustering-Lösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise `Gruppen-Incidents zu einem schwerwiegenden Incident` eingeben.
Name	Wenn Sie Ihre Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen basierend auf Ihrem Bezeichnungswert gefüllt.
Wortkorpus	Wenn Sie über eine veraltete Clustering-Lösung verfügen, können Sie im Feld **„Wortkorpus“** im Definitionsformular einen relevanten Wortkorpus auswählen. **Hinweis:** Ab Release Yokohama ist kein Wortkorpus erforderlich, da stattdessen ein vortrainiertes Modell verwendet wird. Das Feld **„Wortkorpus“** ist im Definitionsformular für vortrainierte Modelle nicht sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die Datensatztypen enthält, die Sie in einem oder mehreren Clustern gruppieren möchten. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise die Tabelle **Incident [incident]** aus, da sie Incident-Datensätze enthält, die Sie zur Analyse schwerwiegender Incidents gruppieren möchten. Wenn Sie einen Tabellenwert zuweisen, erscheint ein Link im Formular, der die Anzahl der Datensätze zeigt, die mit ihren aktuellen Bedingungen übereinstimmen.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Eingabefeldtypen aus, anhand derer das System die Datensätze identifizieren kann, die Sie in Ihren Cluster aufnehmen möchten. Verwenden Sie in diesem Anwendungsfall **Kurzbeschreibung**. **Hinweis:** Wenn Sie ein Referenztypfeld auswählen, müssen Sie einen Dot-Walk zum Eigenschaftsnamen des Felds durchführen. Beispiel: Anstelle von `short_description`geben Sie `short_description.name`ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Gruppe verwenden nach	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen nur, wenn Sie Eingabedatensätze nach einem Feld gruppieren möchten, bevor Sie Cluster erstellen. **Hinweis:** Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird die Liste **„Gruppieren nach** “ aktiviert. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, werden alle Tabellendatensätze in Clustern gruppiert.
Gruppieren nach	Die Auswahl eines Werts aus dieser Liste ist optional. Wenn Sie dies tun, gruppiert das System Datensätze basierend auf Ihrer Auswahl in einen oder mehrere Cluster.
Reinheitsfelder	Wählen Sie Felder aus Ihrer Tabelle aus, anhand derer das System die Klasse identifizieren kann, die im Cluster am häufigsten vorkommt. Wählen Sie in diesem Beispielszenario **Kategorie** und **Zuweisungsgruppe.Name**aus.
Filter	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, die auf die Eingabefeld-Datensätze angewendet werden, die Sie in Ihre Cluster aufnehmen möchten. Die Anzahl der Datensätze für das Clustering ist auf 300.000 beschränkt. **Hinweis:** Skripteinbindungen können nicht vom Filter referenziert werden. Verwenden Sie als Alternative Datenbankansichten.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Wenn Sie die Verarbeitungssprache auswählen, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in dieser Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen englischen Stoppwörter** ist ebenfalls enthalten. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie diese im Feld Stoppwörter auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Aktualisierungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System Ihre Cluster mit neuen und aktualisierten Datensätzen aktualisieren soll. **Hinweis:** Das System ruft Datensätze basierend auf den Filterbedingungen „Gruppieren nach“ ab, die Sie ggf. in Ihrer Clustering-Lösung festgelegt haben. Wenn Sie beispielsweise **Alle 15 Minuten**auswählen, erkennt das System, welche Datensätze innerhalb dieses Zeitrahmens eingegangen sind. Das System versucht, sie den vorhandenen Clustern zuzuweisen, oder erstellt, wenn möglich, ein neues Cluster. In diesem Beispiel kommen 20 neue Datensätze hinzu. Wenn 16 dieser Datensätze in einen vorhandenen Cluster aufgenommen werden und 4 nicht, erstellt das System einen neuen Cluster für die vier nicht zugewiesenen Datensätze. Sie können auch festlegen, dass Ihre Cluster überhaupt nicht aktualisiert werden sollen.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System alle vorherigen Clusterergebnisse verwirft und Cluster von Beginn an neu erstellt. Ihre Optionen reichen von täglich über jeden dritten bzw. siebten Tag bis zu monatlich. Sie können Ihren Cluster auch einmal trainieren. **Hinweis:** Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Trainings, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters committen kann, auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz. Der Grenzwert schließt geplante erneute Schulungsanforderungen ein. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsupdates von diesem Grenzwert ausgeschlossen, selbst wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.
Mindestanzahl der Datensätze pro Cluster	Geben Sie die Mindestanzahl der Datensätze ein, die ein Cluster enthalten soll. Der eingegebene Wert muss 2 oder höher sein.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption oder Schaltfläche für Ihre Lösungsdefinition aus.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster „Trainingsaktivierung“ zur Bestätigung auf **OK**.

Ergebnisse

Das System trainiert die Lösung und benachrichtigt Sie in Echtzeit, wenn das Training abgeschlossen ist.

Auf der Registerkarte Clustervisualisierung Ihres Formulars „Definition der Clusterlösung“ wird ein Treemap-Diagramm angezeigt. Die Darstellung zeigt die Cluster, die das System

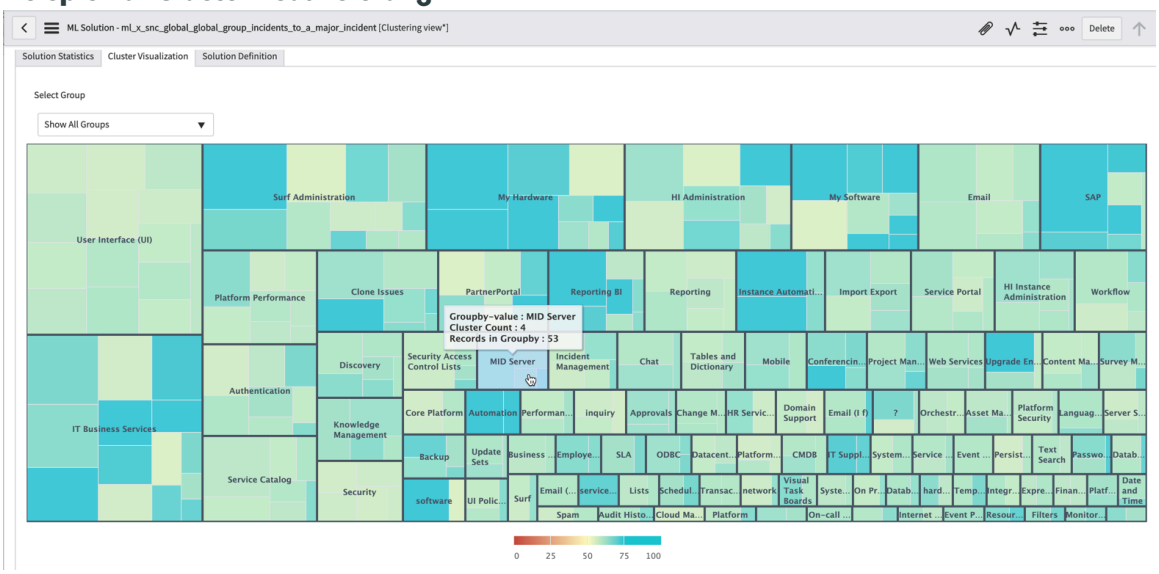
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Ihre Lösung gebildet hat, in absteigender Reihenfolge von der oberen linken Ecke zur unteren rechten Ecke. Die Knotenbezeichnungen der Verzeichnisübersicht sind das Clusterkonzept, das von den Top-Wörtern aus dem Cluster erstellt wird und hilft Ihnen, die wichtigsten Inhalte in jedem Cluster zu sehen.

Hinweis:
Das Clusterkonzept zeigt die häufigsten Wörter aus den verarbeiteten Eingabedaten in der Sprache der Daten an. Je nach Sprache kann das Clusterkonzept Wörter in ihrer Stammform anzeigen und daher gekürzt erscheinen.

Jeder Knoten ist je nach Clusterqualität für diesen Knoten von rot nach grün gefärbt. Der Filter „Gruppe auswählen“ wird nur angezeigt, wenn Sie im Formular „Clustering-Definition“ die Felder **„Gruppieren nach verwenden“** und **„Gruppieren nach“** auswählen. Wenn Sie auf einen Cluster zeigen, können Sie dessen Wert für Groupby, Clusteranzahl und Datensätze in Groupby sehen.

Beispiel für Clustervisualisierung



Um ein Cluster zu öffnen, können Sie darauf klicken oder es im Filter Alle Gruppen anzeigen auswählen.

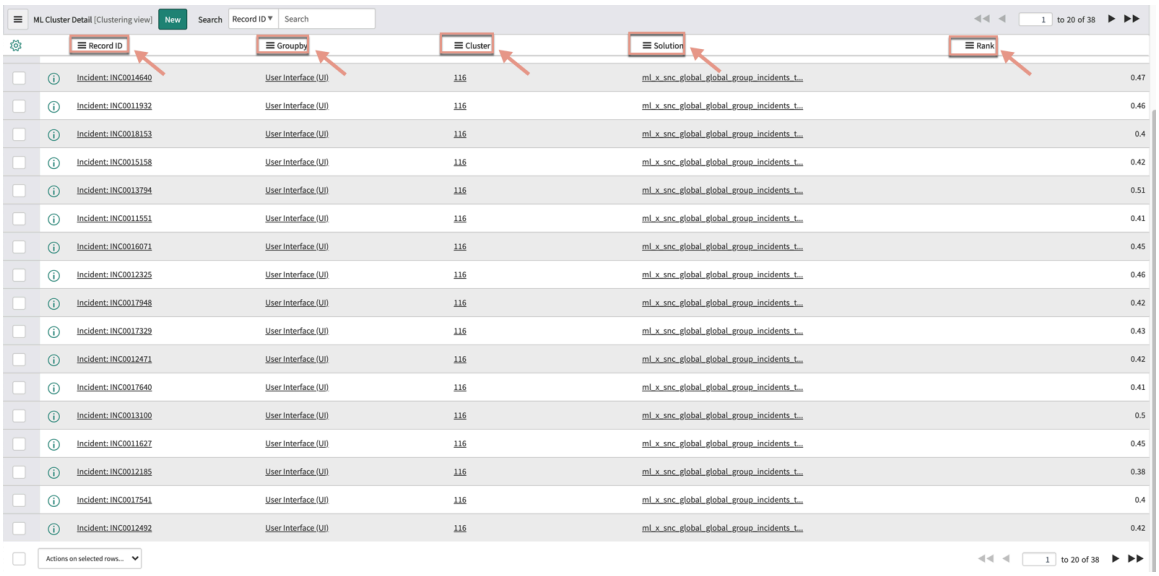
Innerhalb der Clustergruppierung können Sie die Ergebnisse weiter filtern, indem Sie die beiden Schieberegler für Clustergröße bzw. Clusterqualität verwenden. Sie können auch rückwärts navigieren, indem Sie auf die Schaltfläche Zurück klicken, die nur angezeigt wird, wenn eine Clustering-Hierarchie vorhanden ist. Wenn Sie auf einen Cluster auf dieser Ebene zeigen, werden die Perzentilwerte des Felds „Reinheit“ zusammen mit den Werten für Clusterkonzept, Qualität und Größe angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Clustergruppen

Wenn Sie auf einen Clusterknoten klicken, werden die zugehörigen ML-Clusterdetails in einer Listenansicht angezeigt.

Seite „Clusterdetails“.



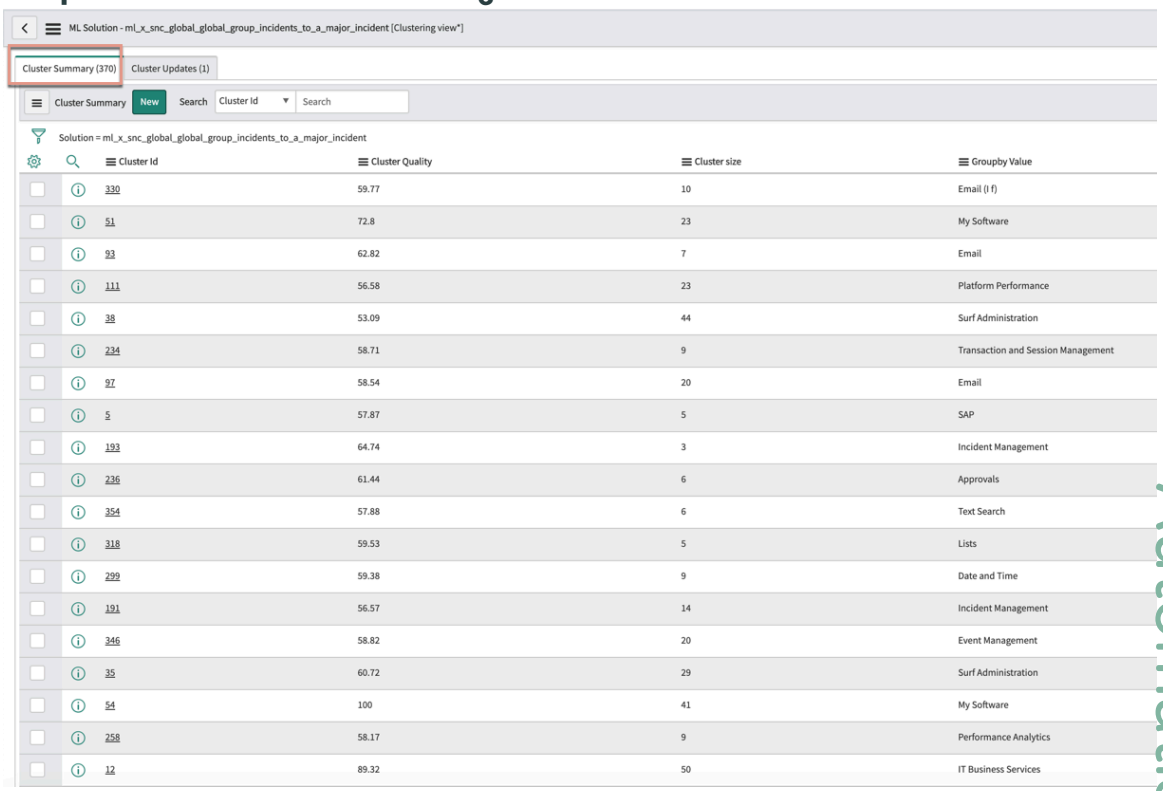
Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die Lösungsausgabe auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ Ihrer Lösung. Wenn Sie mit den Ergebnissen Ihrer Clustering-Lösung nicht zufrieden sind, konfigurieren Sie die für Ihre Lösung festgelegten Werte neu, und trainieren Sie sie, bis Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind.

- Überprüfen Sie die Registerkarte Cluster-Zusammenfassung auf eine Listenansicht der Cluster-IDs, der Qualitätsgröße und der Groupby-Werte.

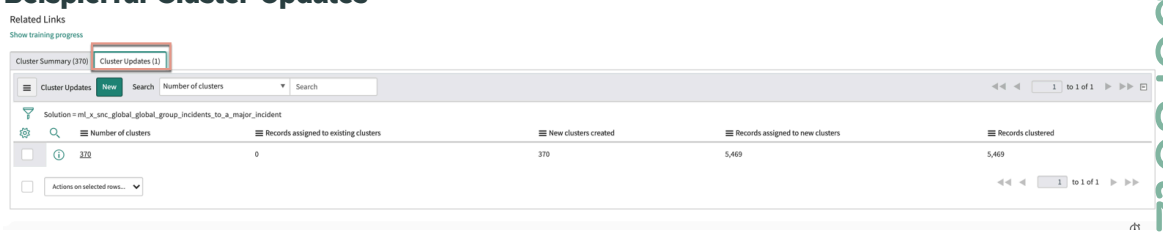
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Clusterzusammenfassung



- Überprüfen Sie auf der Registerkarte Cluster-Updates die Zusammenfassung der Änderungen an Clustern für jedes Cluster-Aktualisierungsintervall, das Sie in der Lösungsdefinition konfiguriert haben.

Beispiel für Cluster-Updates



Weisen Sie einem Cluster einen Namen zu

Benennen Sie Ihre Cluster, um sie zu identifizieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

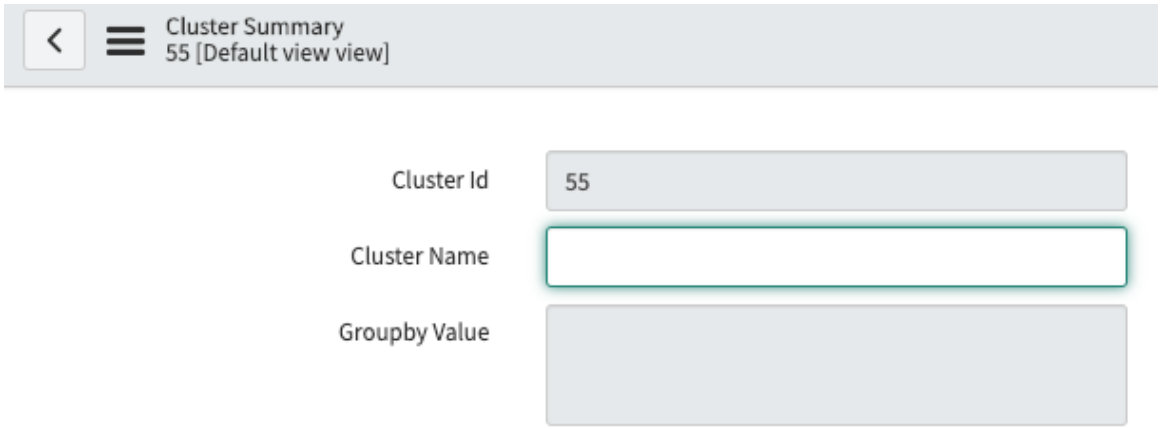
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Lösung aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Clusterzusammenfassung“** eine Cluster-ID aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld **Clustername** einen Namen ein.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Generieren Sie ein repräsentatives Beispiel für einen Cluster

Zeigen Sie die 25 wichtigsten Datensätze eines Clusters an.

Vorbereitungen

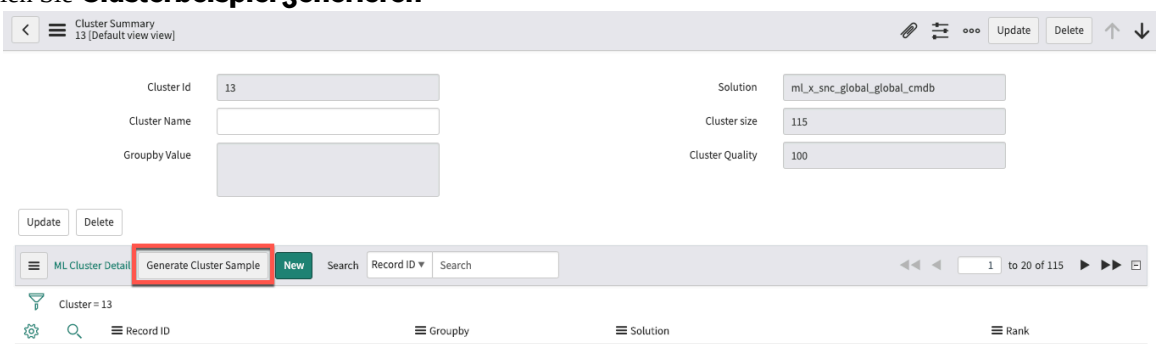
- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Generieren eines Beispiels eines Clusters werden die Datensätze für diesen Cluster gefiltert. Das Generieren eines Beispiels funktioniert für Cluster mit mehr als 25 Datensätzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Clustering-Lösung aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Clusterzusammenfassung“** eine Cluster-ID aus.
4. Wählen Sie **Clusterbeispiel generieren** aus.



Ergebnisse

Die Liste **„ML-Clusterdetail“** zeigt die 25 wichtigsten Datensätze im Cluster. Das Clusterbeispiel gilt auch für die Clustervisualisierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie die Reinheit auf eine Clustering-Lösung an

Wenden Sie Reinheit auf eine Clustering-Lösung an, um Einblicke in Ihre Cluster auf einen Blick zu erhalten. Verwenden Sie die automatische Reinheit, um Einblicke anzuzeigen, ohne die Definition anzugeben.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Clustering-Definitionslösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

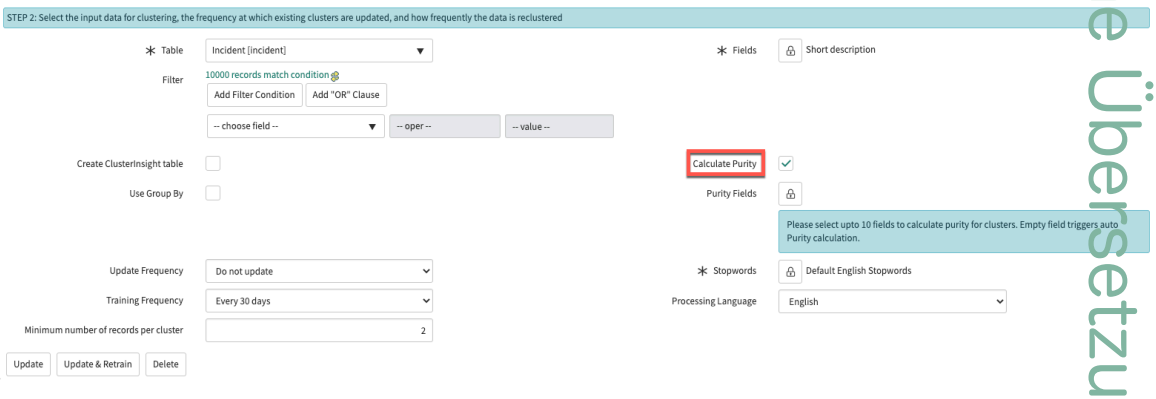
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit *Reinheit*können Sie Einblicke auswählen, die beim Anzeigen Ihrer Cluster angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 .

Durch das Anwenden *der automatischen Reinheit* wird automatisch bestimmt, welche Einblicke basierend auf der Signifikanz der Verteilung angezeigt werden sollen. Standardmäßig wählt die automatische Reinheit **Zuweisungsgruppe**, **Kategorie**und **Priorität**aus. Sie können die Standardauswahl für die automatische Reinheit ändern, indem Sie die Tabelle ml_autopurity_config bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Lösungsdefinition aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Aktivieren Sie unter **Schritt 2**das Kontrollkästchen **Reinheit berechnen**.

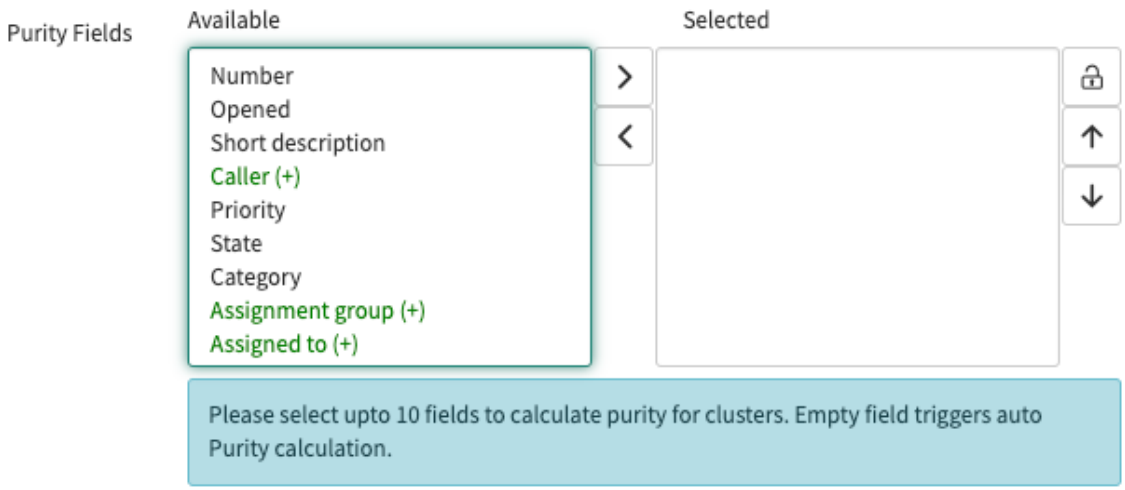


4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Sperrsymbol für **Reinheit**, und wählen Sie die Einblicke aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Reinheitsfelder leer lassen, wird die automatische Reinheit ausgelöst.

Automatische Übersetzung

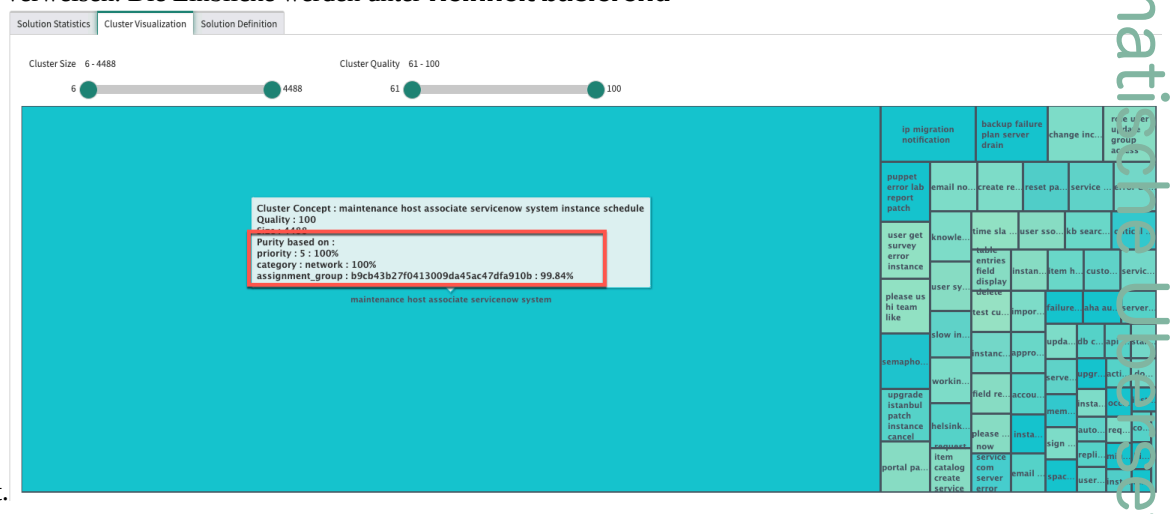
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Aktualisieren** oder **Speichern aus**.

Ergebnisse

In der **Clustervisualisierung**werden Ihre Einblicke angezeigt, wenn Sie auf einen Cluster verweisen. Die Einblicke werden unter **Reinheit basierend auf**angezeigt.



Analysieren Sie einen -Cluster mit einer Datenquelle

Analysieren Sie einen Cluster anhand einer der in der Quelltabelle verfügbaren Dimensionen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Definition für eine Clustering-Lösung, oder verwenden Sie eine vorhandene.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

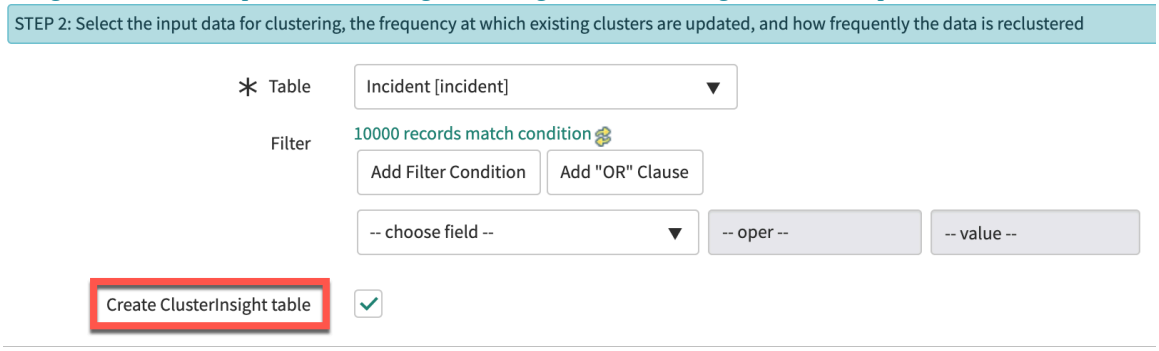
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie einen Cluster mit einer Datenquelle, indem Sie auf die Tabelle für Clustereinblicke zugreifen. Sie können eine Clustereinblickstabelle hinzufügen, wenn Sie eine Lösung erstellen oder eine vorhandene Lösung bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie eine Lösung aus.
3. Wählen Sie unter **Clustervisualisierung**ein Cluster aus.
4. Wählen Sie in der Tabelle **„ClusterInsight“** das Listenmenüsymbol ( ) neben einer Spaltenüberschrift und dann **Balkendiagramm**aus.

Ergebnisse

Auf der Seite **„Bericht erstellen“** werden Ihre ausgewählten Einblicksdaten in einem Balkendiagramm angezeigt. Sie können diese Methode für verschiedene Einblicke und Tabellen sowie mit verschiedenen Visualisierungen verwenden.

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung

Trainieren Sie Ihre Lösung, indem Sie Verlaufsdaten verwenden, um numerische Ausgaben vorherzusagen, z. B. Temperatur oder Aktienkurs. Beispielsweise können Sie mithilfe der Regression schätzen, wie lange es dauert, einen Incident oder Fall zu lösen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Unterstützung für neue Regressionslösungen ist ab Release Yokohama veraltet. Sie können vorhandene Lösungen weiterhin bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.

Erforderliche Rolle: ml_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Regressionslösungen können Sie einen Zeitpunkt schätzen und ein Intervall vorhersagen. Das resultierende Modell liefert die folgenden Statistiken:

- *Der mittlere absolute Fehler* (Mean Absolute Error, MAE) misst die durchschnittliche Abweichung eines vorhergesagten Werts vom Ist-Wert. Diese Metrik ist nützlich, da sie leicht zu verstehen ist, da ihre Skala mit der ihres Ziels identisch ist. MAE ist jedoch ungebunden, was den Vergleich zwischen Modellen erschwert.
- *Der symmetrische mittlere absolute prozentuale Fehler (Symmetric Mean Absolute Percentage Error,* SMAPE) ist ein Prozentwert der Abweichung vom Vorhersagewert zum Istwert. SMAPE ist eine begrenzte Version von MAE, hat jedoch einen Wertebereich zwischen 0 und 100. Je niedriger der SMAPE-Wert, desto besser ist die Modellgenauigkeit.
- *Die Bereichsgenauigkeit* ist der Prozentsatz der Ist-Werte innerhalb eines vorhergesagten Bereichs. Mit anderen Worten: Es handelt sich um den Bereich zwischen der Ober- und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untergrenze der Vorhersage. Wenn beispielsweise vier von fünf Ist-Werten innerhalb des vorhergesagten Bereichs liegen, beträgt die Bereichsgenauigkeit 80 %.

- *Die durchschnittliche Intervallbreite* ist die Differenz zwischen der Ober- und Untergrenze der Vorhersage. Diese Metrik erklärt, wie aussagekräftig das Intervall ist. Je kleiner die durchschnittliche Breite, desto besser das Modell

Bei Vorhersagen können Sie mit der Regression auch ein Konfidenzniveau für das Vorhersageintervall (Bereich) angeben.

In diesem Beispielverfahren erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösungsdefinition, um vorherzusagen, wie lange die Wiederherstellung einer Cloud-Datenbank dauert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Regressionsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie diese Felder im Formular „Regressionsdefinition“ gemäß der folgenden Anleitung.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regressionslösung ein. In diesem Anwendungsfall können Sie beispielsweise Regressionstest für DB-Wiederherstellungeingeben.
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Incidents in den letzten 3 Monaten** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, führen Sie die Schritte aus , um zuerst einen Wortkorpus zu erstellen. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld „Wortkorpus“ in Ihrem Formular für Regressionsdefinitionen auswählen. Die Auswahl des Wortkorpus ist jedoch optional. Wenn Ihre Eingabedaten Textspalten enthalten und Sie keinen Wortkorpus auswählen, trainiert Ihre Regressionslösung ein neues Wortkorpusmodell anhand der Textspalten in Ihren Eingabedaten. Der resultierende Wortkorpus kann in einer anderen Regressionslösung oder einem anderen ML-Lösungstyp wiederverwendet werden. **Hinweis:** Für Benutzer, die Predictive Intelligence ab Utahaktiviert haben, wird anstelle des Wortkorpus ein vortrainiertes Modell verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, auf die Sie die Regression anwenden. Die Tabelle sollte Verlaufsdatensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	enthalten, die das System verwenden kann, um die Dauer der Datenbankwiederherstellung vorherzusagen.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen ist ein gutes Ausgabefeld ein numerisches Feld, ein Ganzzahlfeld oder ein Gleitkommafeld. In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Feld **Dauer**, um eine Zeitspanne zu messen. Das Ausgabefeld sollte einen numerischen Wert generieren.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen aus, die das System beim Identifizieren der Datensätze unterstützen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten. In diesem Beispielszenario verwenden Sie **Kurzbeschreibung**, **Quellrechenzentrum**, **Zielrechenzentrum**und **Datenbankgröße**. (short_description, Sourcedc, Targetdc und Dbsize.) Eingabefelder können Zeichenfolge, Nennwert oder Numerisch sein.
Filter	(Optional) Fügen Sie den Ausgabefeld-Datensätzen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten, Filterbedingungen hinzu. **Hinweis:** ◦ Die Mindestanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining beträgt 10.000 Datensätze. ◦ Die Höchstanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die primäre Sprache des Datensatzes aus, den Sie für die Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Italienisch ist, wählen Sie **Italienisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte umfassen das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste der **standardmäßigen italianischen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Stoppwörter angezeigt. Die Liste der **standardmäßigen englischen Stoppwörter** wird ebenfalls in Ihrer Auswahl angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen. In diesem Szenario verwenden Sie die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage ○ Alle 90 Tage ○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage In diesem Szenario wählen Sie „Alle 30 Tage“ aus. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. **Hinweis:** ○ Die Mindestanzahl von Datensätzen, die für das Training der Regressionslösung erforderlich sind, ist auf 10.000 festgelegt. ○ Der ML-Planer begrenzt die Anzahl der Trainings, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters committen kann, auf 50 neue ML-Trainingsanforderungen pro Instanz. Dieser Grenzwert schließt geplante Anforderungen für erneutes Trainieren ein. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsupdates von diesem Grenzwert ausgeschlossen, selbst wenn die neuen Trainingsanforderungen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters 50 überschreiten.

4. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

5. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.

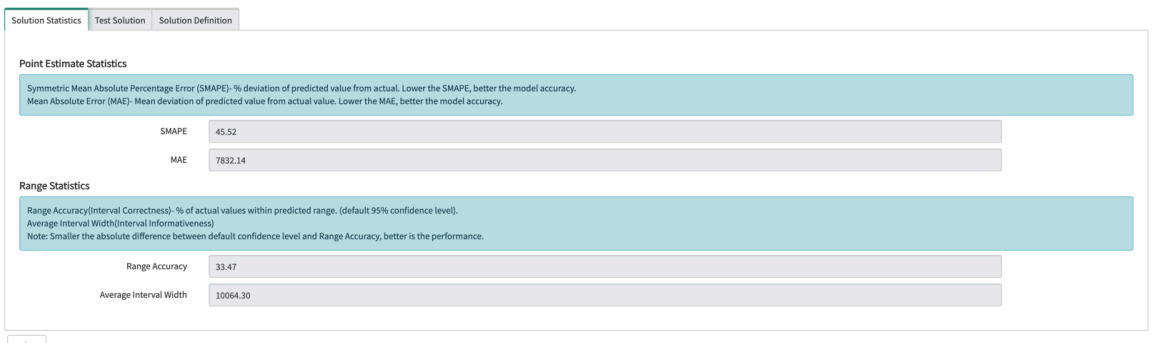
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

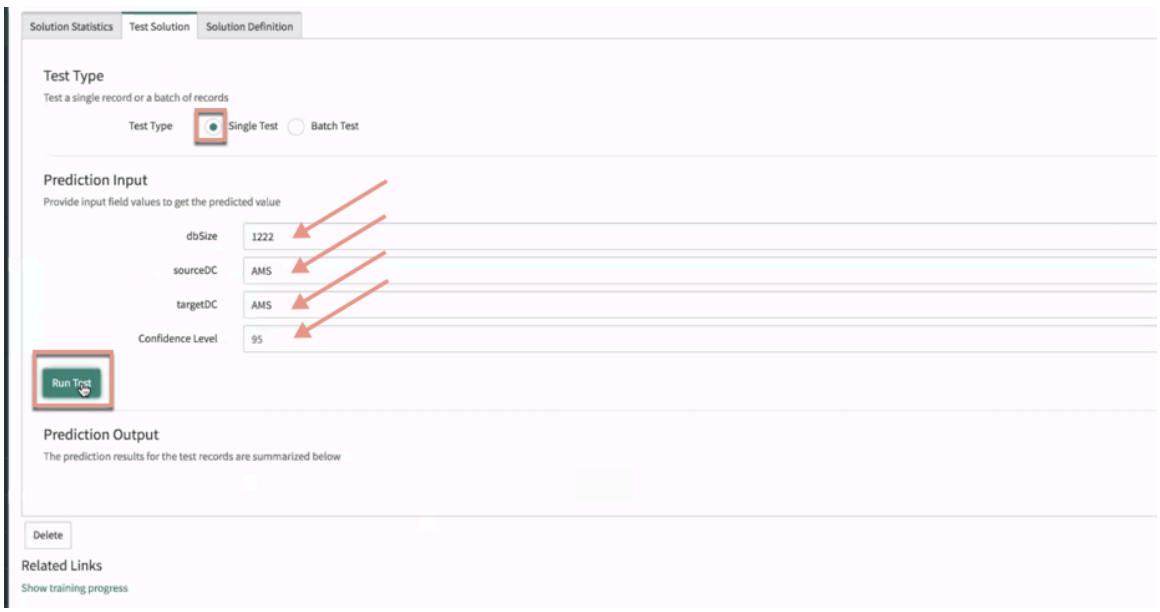
Nächste Maßnahme

In diesem Beispielszenario haben Sie eine ML-Lösung aus Ihrer Lösungsdefinition erstellt. Die Registerkarten Lösungsstatistiken, Testlösung und Lösungsdefinition werden im Abschnitt „Zugehörige Links“ Ihrer ML-Lösung angezeigt.

Überprüfen Sie auf der Registerkarte Lösungsstatistiken die von Ihrer Lösung generierten Statistiken zur Punktschätzung und zum Bereich (Vorhersageintervall).



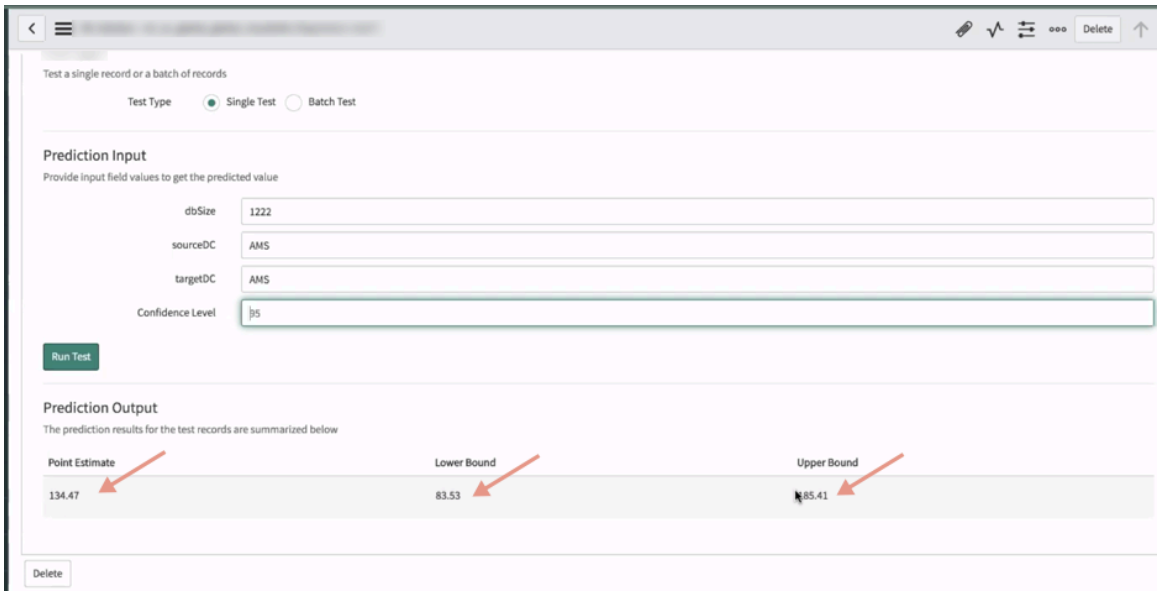
Auf der Registerkarte Testlösungen Ihrer Lösung können Sie die Vorhersageausgabe für die Datensätze testen, die Sie als Eingabe für die Vorhersage verwendet haben, indem Sie Werte für die Eingabefelder eingeben, z. B. **Quellrechenzentrum**, **Zielrechenzentrum**und **Datenbankgröße**. Sie können das Standard-Konfidenzniveau der Vorhersage von 95 verwenden oder einen anderen Wert zwischen 0 und 100 eingeben. Die Verwendung von 95 als Wert bedeutet, dass das System zu 95 % sicher ist, dass die tatsächliche Vorhersage in das Vorhersageintervall fällt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test ausführen**, um die Vorhersageausgabe zu suchen.



Nachdem Sie den Test ausgeführt haben, werden die Ausgabestatistiken der Vorhersage angezeigt. Die „Punktschätzung“ im Bildschirm ist ein einzelner Wert: ein bestimmter Zeitpunkt. Beispielsweise dauert die Datenbankwiederherstellung 134,47 Sekunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Unter- und Obergrenzen auf dem Bildschirm geben einen Bereichsgenauigkeitswert an. Beispielsweise dauert die Datenbankwiederherstellung zwischen 84,53 und 185,41 Sekunden.



Fortschritt des Lösungstrainings anzeigen

Zeigen Sie den Fortschritt oder Statistiken des Lösungstrainings an, um zu bestimmen, ob eine Lösung verfügbar ist oder wie lange der nächste Trainingszyklus vermutlich dauert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Lösungstraining umfasst diese Schritte.

1. Dateien zum Trainieren abrufen. Das System lädt die Trainingsdatensätze herunter und sendet sie an den nächstgelegenen Trainingsservice.
2. Daten vorbereiten. Das System entfernt doppelte Datensätze aus dem Trainingssatz.
3. Lösung trainieren. Der Trainingsservice trainiert die Lösung.
4. Trainierte Lösung hochladen. Der Trainingsservice lädt die Lösung als Anhangsdatensätze hoch.

Prozedur

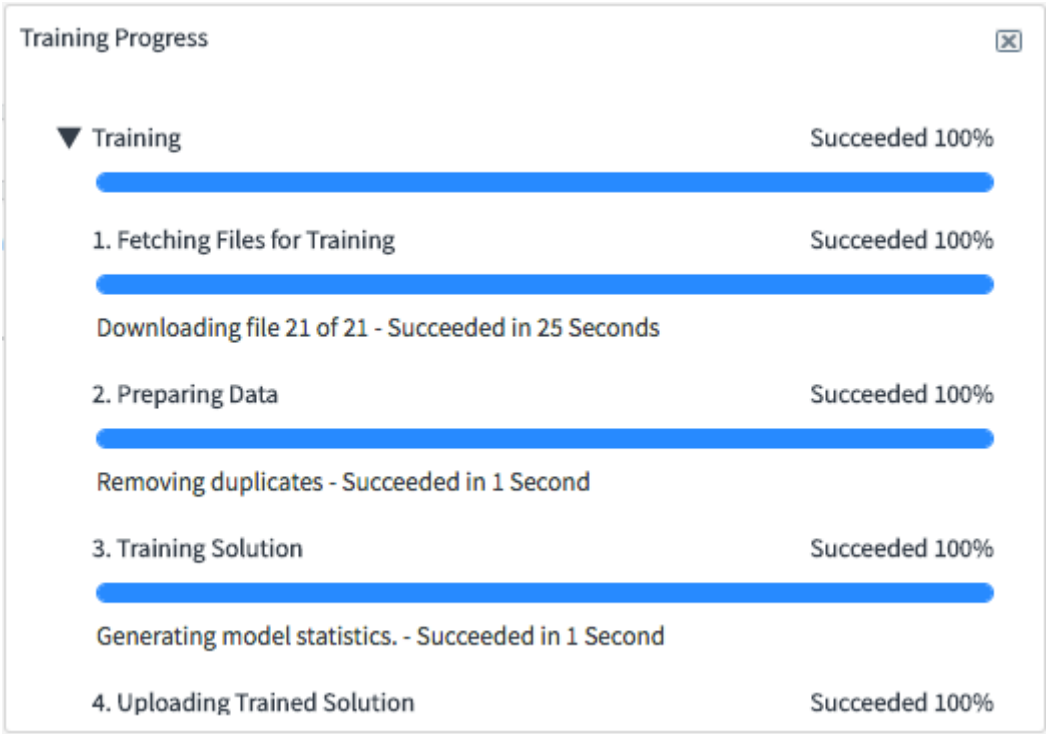
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungen** oder **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der ML-Lösungen die Lösung aus, deren Fortschritt oder Statistiken Sie anzeigen möchten.

   Example

   Wählen Sie zum Beispiel **Incident-Kategorisierung** aus, um den Trainingsverlauf anzuzeigen.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Trainingsfortschritt anzeigen**.
   Die Trainingsdauer variiert je nach Anzahl der Datensätze und Klassen innerhalb des Trainingssatzes. Je mehr Datensätze und Klassen Sie verwenden, desto länger dauert das Training. Zum Beispiel kann das Trainieren eines Satzes mit 100.000 Datensätzen und mehreren hundert Klassen ungefähr fünf Stunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt ein Popup-Fenster mit dem Trainingsfortschritt an.



Nächste Maßnahme

Klassifizierungslösungen finden Sie unter Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen.

Ähnlichkeitslösungen finden Sie unter Beispiele und Punktzahlen der Ähnlichkeitslösungen anzeigen.

Statistiken für Klassifizierungslösungen anzeigen

Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ in Predictive Intelligence wurde im Release Xanadu als veraltet markiert. Es wurden Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken für jede Klasse in einer Klassifizierungslösung bereitgestellt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Mit dem Release Yokohama wird das Dashboard „Lösungsstatistiken“ nicht mehr unterstützt. Kunden, die ein Upgrade durchführen, können ihre vorhandenen Lösungsstatistik-Dashboards über das Anwendungsmenü weiterhin verwenden. Für Neukunden, deren Onboarding mit dem Release Yokohama erfolgt, ist das Dashboard „Lösungsstatistiken“ nicht verfügbar. Die folgenden Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

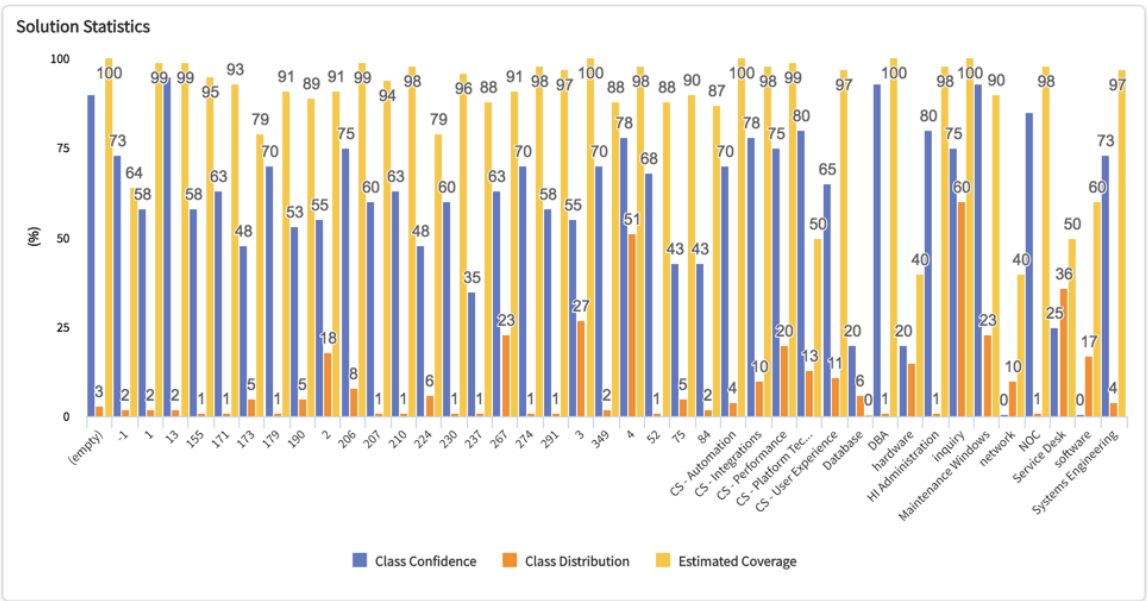
Das Dashboard für Lösungsstatistiken listet die Genauigkeit, die Abdeckung und die Verteilung für jede Klasse von aktiven Lösungen auf. Das System verwendet die Klassen mit der höchsten Anzahl von Datensätzen beim Erstellen einer Lösung. Die Anzahl der vorhergesagten Klassen kann weniger als 50 betragen. Eine Klasse kann übersprungen werden, wenn nicht genügend Verlaufsdaten zum Erstellen einer Lösung vorhanden sind, mit der die Klasse zuverlässig vorhergesagt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard „Lösungsstatistiken“ unterscheidet sich von der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ in einem ML-Lösungsdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsstatistiken**.
2. Wählen Sie unter **Nach Lösung filtern** die Lösung aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie unter **Nach Version filtern** die Lösungsversion aus, deren Statistiken Sie überprüfen möchten.
4. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
   Das System aktualisiert das Dashboard basierend auf den ausgewählten Filtern.



5. Identifizieren Sie Klassen mit unerwünschten Kombinationen von Genauigkeits-, Abdeckungs- und Verteilungswerten.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise Klassen, die eine geringe Genauigkeit oder Abdeckung, aber eine hohe Verteilung haben.

6. Identifizieren Sie fehlende Klassen, die das Modell enthalten soll.

   Example
   Identifizieren Sie beispielsweise fehlende Incident-Kategorien aus der Incident-Klassifizierungslösung.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie mit der überprüften Lösung zufrieden sind, ist die aktuelle Version bereits aktiv und einsatzbereit. Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie eine andere Version der Lösung auswählen und diese aktivieren. Sie können die Lösung auch wiederholt optimieren, indem Sie für die Klassengenauigkeit und -abdeckung akzeptable Werte konfigurieren.

Beispiele für Lösungsähnlichkeit anzeigen

Zeigen Sie die Beispiele und Punktzahlen für Ähnlichkeit an, die während des Lösungstrainings generiert wurden, um festzustellen, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl ausreicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Ähnlichkeitslösung trainieren
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Lösungstraining werden Beispiele für Datensatzpaare mit einer prozentualen Punktzahl generiert, die den Grad der Ähnlichkeit zwischen den beiden Datensätzen darstellt. Je höher die Punktzahl, desto höher die Ähnlichkeit. Eine Punktzahl von 100 zeigt identische Datensätze an, und eine Punktzahl von 0 zeigt komplett verschiedene Datensätze an.

Die Lösung gibt nur Ähnlichkeitsergebnisse zurück, deren Punktzahl über dem Schwellenwert liegt.

Hinweis:
Die in der Lösungsdefinition angegebenen Ähnlichkeitsfilter werden nicht auf Ähnlichkeitsbeispiele angewendet und nur während der Vorhersage angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen**.
2. Suchen Sie in der Liste der ML-Lösungen Ihre Lösung, und klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol.
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Ähnlichkeitsbeispiele**.
5. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele und ihre Schwellenwert-Punktzahlen, um das Niveau der Genauigkeit und Abdeckung zu bestimmen, die auf die Ergebnisse der Lösungsähnlichkeit angewendet werden sollen.
   Je höher die Ähnlichkeitspunktzahl ist, desto präziser ist sie und desto weniger Abdeckung bietet sie. Je niedriger die Ähnlichkeitspunktzahl ist, desto mehr Abdeckung und desto weniger Präzision bietet sie.
6. Bestimmen Sie abhängig von Ihrer Überprüfung, ob der Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl der Ähnlichkeitslösung erhöht oder verringert werden soll.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitslösung.

Predictive Intelligence verwenden

Trainieren und verwenden Sie Predictive Intelligence -Lösungen für verschiedene Aufgaben, die in andere ServiceNow -Produkte wie Document Intelligence und Task Intelligenceintegriert werden können.

Übersicht über Predictive Intelligence

Predictive Intelligence ist die Schnittstelle, über die Sie Modelle auf der ServiceNow KI-Plattform trainieren können. Mit diesen Modellen können Sie Muster vorhersagen, schätzen und identifizieren, die zum Weiterleiten von Arbeit, Ausfüllen von Formularfeldern, Schätzungen von Wartezeiten und mehr verwendet werden können.

- Vorschläge für relevante Artikel anzeigen.
- Aufgaben zuweisen, kategorisieren und priorisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erkennen Sie schwerwiegende Incidents.
- Falllösungen empfehlen.
- Verhindern Sie doppelte Artikel und Ideen.
- Erkennen Sie Phishing-Versuche.

Weitere Informationen zu den verschiedenen verfügbaren Lösungstypen finden Sie unter Erkunden Sie Predictive Intelligence.

Trainieren Sie Ihre ML-Lösungen

Predictive Intelligence Mit können Sie Vorhersagemodelle und ML-Lösungen trainieren, die Sie mithilfe von Daten in Ihren Instanzen anwenden können. Die von Ihnen erstellten Lösungen verwenden die -Frameworks, um Daten vorherzusagen, zu empfehlen und zu organisieren. Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Erstellen und Trainieren von Lösungen.

Sie können Predictive Intelligence auch auf andere Prozesse und Anwendungen erweitern, z. B.:

- Incident-Kategorisierung: Sagt die Kategorie des Incidents anhand der Kurzbeschreibung vorher. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management .
- CSM-Fallzuweisung: Sagt die Zuweisungsgruppe für den Falldatensatz anhand der Kurzbeschreibung vorher. Informationen zur Fallverwaltung finden Sie unter Predictive Intelligence .

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Apps und Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence.

Vorhersagen testen und überwachen

Nachdem Sie Ihre Lösungen erstellt und trainiert haben, rufen Sie die Predictive Intelligence-API auf, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die Ergebnisse, um die Leistung der Lösung zu messen und nach Bedarf Changes vorzunehmen.

Sie können die Abdeckung und Genauigkeit der bereitgestellten Vorhersagemodelle mithilfe des Dashboards „Lösungsstatistiken“ nachverfolgen, das standardmäßig Berichte zu diesen Vorhersagebereichen bereitstellt.

Bericht	Beschreibung
Durchschnittliche Vorhersageabdeckung (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, die aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ein Ergebnis zurückgegeben haben. Klicken Sie auf den Abdeckungswert, um eine Aufgliederung nach Klassen anzuzeigen.
Tägliche Vorhersagenabdeckung	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag erstellten Datensätze, an denen die Lösung ein Ergebnis vorhersagen konnte.
Durchschnittliche Vorhersagegenauigkeit (letzte 30 Tage)	Der Prozentsatz der Vorhersagen, bei denen der vorhergesagte Wert dem endgültigen Wert des Felds entsprach, als der Datensatz geschlossen wurde. Klicken Sie auf den Genauigkeitswert, um eine Aufgliederung nach Klassen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht	Beschreibung
Tägliche Vorhersagegenauigkeit	Der Prozentsatz der an einem bestimmten Tag geschlossenen Datensätze, an denen der vorhergesagte Feldwert mit dem endgültigen Wert übereinstimmte.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersagen testen und überwachen.

Ihre Instanz wird vorbereitet

Um Predictive Intelligenceoptimal zu nutzen, bereiten Sie vor. Sie müssen keinen Code schreiben oder Berechnungen durchführen, aber zu entscheiden, was Sie mit den Lösungsdefinitionen tun möchten, erleichtert die Implementierung.

- Identifizieren Sie die Probleme, die Sie mit Predictive Intelligencelösen möchten.
- 30.000–300.000 hochwertige Datensätze haben, aus denen Predictive Intelligence lernen kann.
- Legen Sie Ihre Erwartungen fest.

Hinweis:
Inkonsistenzen oder Lücken in Trainingsdaten können zu falschen oder unzuverlässigen Vorhersagen führen.

Implementierungsprozess

Predictive Intelligence Die Implementierung von in einer Produktionsinstanz dauert ungefähr 14 Tage.

- Tag 1: Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion.
- Tage 2–10: Erstellen Sie eine Lösungsdefinition, trainieren Sie sie anhand historischer Datensätze, und überprüfen Sie, ob die Lösung in der Instanz außerhalb der Produktion wie gewünscht funktioniert.
- Tage 11–13: Erstellen Sie Import- und Update-Sätze, um die Lösung in die Produktion zu bringen, trainieren und validieren Sie sie auf der neuen Instanz, und legen Sie die Häufigkeit für das erneute Trainieren fest.
- Tag 14 und am: Überwachen Sie die Lösung.

Im Allgemeinen können Workflows in Nicht-Produktionsumgebungen getestet und formatiert werden, bevor sie in die Produktionsinstanz verschoben werden, um Modelle weiter zu trainieren und Vorhersagen zu testen.

Weitere Informationen zu den ersten Schritten mit Predictive Intelligencefinden Sie unter Unser Leitfaden für die ersten Schritte mit Predictive Intelligence.

Mithilfe von APIs für maschinelles Lernen

Verwenden Sie APIs für maschinelles Lernen (ML) ServiceNow, um Modelle für maschinelles Lernen zu trainieren und Inferenzen auszuführen.

ML-APIs ermöglichen das Trainieren von Lösungen und das Verwalten von Lösungsversionen. Sie können aktive Versionen abrufen und festlegen, den Schulungsstatus überwachen und vieles mehr. Die ML-API stellt auch Encoder bereit, die die Verwendung von Begriffshäufigkeit–inverse Dokumenthäufigkeit (TF-IDF) als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wortkorpus ermöglichen. Schätzungen der Vorhersagbarkeit ermöglichen die Bewertung des Vorhersagewerts von Tabellenspalten.

Hinweis:
Predictive Intelligence APIs werden ausgeführt Patch 7 mit vollständigen Rechten ausgeführt. Nach diesem Release gewähren Sie Zugriff über ACLs. Weitere Informationen finden Sie unter Query ACLs .

Übersicht über die ML-API-Klassen

In diesem Abschnitt werden Klassen zum Trainieren von ML-Lösungen und zum Ausführen von Rückschlüssen mit trainierten Lösungen kurz beschrieben.

Datensätze

Ein Datensatz ist Eine Reihe von Datensätzen, einschließlich eines Tabellennamens, Spalten und Zeilenauswahlkriterien, die als Eingabe für ML-Trainingsalgorithmen verwendet werden. Datensätze enthalten nicht die tatsächlichen Daten.

Weitere Informationen finden Sie unter DatasetDefinition .

ML-Objekte: Lösungen, Codierer und Schätzungen

ML-Objekte definieren eine bestimmte Trainingskonfiguration, die auf einen Datensatz angewendet werden soll. Einige Vorgänge gelten für ML-Objekte gemeinsam. Zu den Lösungsobjekten gehören Klassifizierung, Clustering, Regression und Ähnlichkeit.

Encoder sind Textverarbeitungsobjekte, die entweder vortrainiert oder basierend auf den von Ihnen bereitgestellten Sprachdatensätzen trainiert werden. Sie können Encoder trainieren, die bestimmen, wie das System Textfelder interpretiert und verarbeitet. Für ML-Lösungen, die Text enthalten, können Sie einen Encoder trainieren, um anzugeben, wie Text verarbeitet wird, und um den trainierten Encoder in einer Lösung zu verwenden.

PredictabilityEstimate-Objekte schätzen, welche Felder in einem Datensatz vorhersehbar sind und auf welchen Funktionen diese Vorhersagbarkeit basiert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Klassifizierungslösung
- ClusteringLösung
- Encoder
- PredictabilityEstimate
- RegressionSolution
- Ähnlichkeitslösung

Speicher

ML-Objekte werden für jeden Objekttyp in einem bestimmten Speicher verwaltet. Jede Speicherklasse enthält Methoden für Hinzufügungs-, Abruf-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringLösungsspeicher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- Ähnlichkeitslösungsspeicher

Versionen

Jedes trainierte Objekt führt zu einer neuen Version, für die Sie Aufgaben ausführen können. Verwenden Sie die Versions-API, um eine beliebige Lösungsversion abzurufen und Aufgaben dafür auszuführen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- ClassificationSolutionVersion
- Clustering-Lösungsversion
- EncoderVersion
- PredictabilityEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- Ähnlichkeitslösungsversion

Zusammenfassung: ML-API-Flows

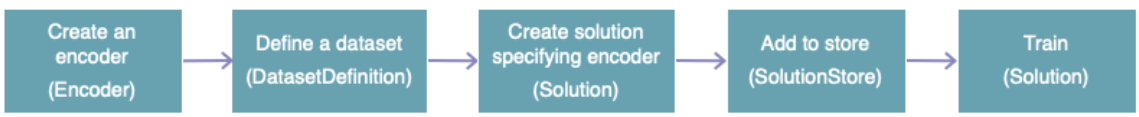
Sie können den folgenden Flow verwenden, um Lösungen, Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen zu konfigurieren und zu trainieren:

ML-API-Flow – Schulung für Lösung, Encoder und Schätzung

Hinweis:
Die Encoderdefinitionen unterstützen mehrere Datensatzdefinitionen, haben jedoch denselben Trainings-Flow.

Um eine Lösung mit einem Encoder zu trainieren, erstellen Sie zuerst den Encoder, und fügen Sie dann den Encoder in die Lösungskonfiguration ein.

ML-API-Flow – Lösungs-API-Training mit Encoder



Anforderungen an den ML-Objektcodierer:

- Erforderlich in Ähnlichkeits-API-Lösungen.
- In API-Lösungen für das Clustering erforderlich, es sei denn, der Entfernungsalgorithmus von Levenshtein wird verwendet. In diesem Fall sind Encoder optional.
- Optional für Klassifizierungs- und Regressionslösungen.
- Nicht verfügbar für Vorhersagbarkeitsschätzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte beim Training der ML-API-Lösung

Folgen Sie dieser Beispielaufgliederung, um zu erfahren, wie Sie eine Lösung konfigurieren und trainieren können.

Konfigurieren und trainieren Sie eine -Lösung

1. Definieren Sie einen Datensatz mit der *DatasetDefinition* -API.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Verwenden Sie den Konstruktor, um die Lösung zu definieren, einschließlich des Datensatzes in der Konfiguration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *Klassifizierungslösung ()*
   - *Clusterlösung ()*
   - *Codierer ()*
   - *Vorhersagbarkeitsschätzung ()*
   - *Regressionslösung ()*
   - *Ähnlichkeitslösung ()*

3. Fügen Sie die Lösungsdefinition mit der Methode *„add()“* dem Store hinzu.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore – add()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*
   - *EncoderStore – add()*
   - *PredictabilityEstimateStore – add()*
   - *RegressionSolutionStore – add()*
   - *Ähnlichkeitslösungsspeicher – add()*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Trainieren Sie die Lösung mit der Methode *„submitTrainingJob()“*. Nach Abschluss des Trainings können Sie die trainierte Lösung mit einer Lösungsversions-API verwalten. Eine Lösung kann mehrmals neu trainiert werden. Jedes Training führt zu einer neuen Lösungsversion, für die Sie Inferenzen ausführen können.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - *ClassificationSolution –submitTrainingJob()*
   - *ClusteringSolutionVersion –submitTrainingJob()*
   - *Encoder -submitTrainingJob()*
   - *PredictabilityEstimate –submitTrainingJob()*
   - *RegressionSolution –submitTrainingJob()*
   - *Ähnlichkeitslösung –submitTrainingJob()*

Zeigen Sie alle Klassifizierungslösungen in einem Store an

Sie können die *getAllNames()* -Methode des Stores verwenden, um eine Liste aller Lösungen anzuzeigen, die dem Store hinzugefügt wurden.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

In der Ausgabe hat das System die Lösung ml_x_snc_global_global_my_solution_definitionbenannt. Verwenden Sie diesen Namen in den folgenden Beispielen, um Versionsinformationen zu erhalten.

```
*** 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()*
- *Ähnlichkeitslösungsspeicher – getAllNames()*

Erste Schritte mit Versionen der ML-API-Lösungen

Folgen Sie diesen Beispielaufgliederungen, um zu erfahren, wie Sie trainierte Lösungsversionen verwalten.

Überprüfen Sie den Schulungsstatus

Rufen Sie die Klassifizierungslösung aus dem Store ab, wählen Sie eine Version aus, und überprüfen Sie den Trainingsstatus. Die zur Überprüfung des Trainingsstatus verwendeten Methoden gelten für alle ML-Objekttypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Rufen Sie die Lösung mit der `get()` - Methode aus dem Klassifizierungslösungsspeicher ab.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - `ClassificationSolutionStore – get()`
   - `ClusteringSolutionStore – get()`
   - `EncoderStore – get()`
   - `PredictabilityEstimateStore – get()`
   - `RegressionSolutionStore – get()`
   - `Ähnlichkeitslösungsspeicher – get()`

2. Greifen Sie mit der Lösungsmethode `getLatestVersion()` auf die aktuelle Lösungsversion zu, und rufen Sie ihren Trainingsstatus mit der Versionsmethode `getStatus()` ab.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Ausgabe, wenn das Training abgeschlossen ist:

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

abrufenAktuelleVersion()	abrufenStatus()
`ClassificationSolution – getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion – getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Encoder - getLatestVersion()`	`EncoderVersion – getStatus()`
`PredictabilityEstimate – getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion – getStatus()`
`RegressionSolution – getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion – getStatus()`
`Ähnlichkeitslösung – getLatestVersion()`	`ÄhnlichkeitslösungVersion – getStatus()`

Vorhersagen mit einer Lösungsversion abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem die Lösung trainiert wurde, rufen Sie die trainierte Version ab, und führen Sie eine Vorhersage dafür aus. Rufen Sie die von Ihnen erstellte Lösung aus dem Store ab. Wählen Sie als Nächstes die trainierte Version aus, und sagen Sie die trainierte Version vorher.

Hinweis:
Für Encoder und Vorhersagbarkeitsschätzungen können keine Vorhersagen getroffen werden.

1. Rufen Sie die Lösung mit der *get()*- Methode aus dem Klassifizierungslösungsspeicher ab.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Verwenden Sie die *get()*- Methode der GlideRecord- API, um einen Datensatz aus der Incident-Tabelle [incident] bereitzustellen.

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Optional. Konfigurieren Sie den Parameter *ClassificationSolutionVersion – prediction()*- Methode *options*, um die ersten drei Ergebnisse und alle Ergebnisse zurückzugeben.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Deklarieren Sie eine Variable mit dem Namen „ Ergebnisse“, und weisen Sie sie dem Vorhersageauftrag zu. Um den Vorhersageauftrag auszuführen, rufen Sie die neueste Lösungsversion mit der Methode *„ClassificationLösung – getLatestVersion()“* ab und rufen die Methode *„ClassificationLösungVersion – vorhersagen“* auf.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - *ClassificationSolutionVersion – vorhersagen ()*
   - *ClusteringSolutionVersion – vorhersagen ()*
   - *RegressionSolutionVersion – vorhersagen ()*
   - *ÄhnlichkeitslösungVersion – Vorhersage ()*

5. Drucken Sie die Ausgabe der vorhergesagten Ergebnisse.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielausgabe für vorhergesagte Ergebnisse:

```
*** 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": ""
  }
 ]
}
```

Vorhersagen testen und überwachen

Bewerten Sie die Abdeckung und Genauigkeit Ihrer auf maschinellem Lernen (ML) basierenden Lösungen, indem Sie sie testen. Verfolgen Sie nach der Bereitstellung die Leistung im Laufe der Zeit, um zu sehen, wie Ihre Lösungen abschneiden. Verwenden Sie die Informationen, um Änderungen an Ihren Lösungen vorzunehmen und so die Vorhersagen zu verbessern.

Lösungen zum Testen

Nachdem Ihre ML-Lösungen trainiert wurden, können Sie die Predictive Intelligence-API aufrufen, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. Verwenden Sie die API, um die folgenden Lösungen zu testen:

- Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen
- Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung testen

Überwachungsvorhersagen

Verwenden Sie für Klassifizierungsvorhersagen das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um die Abdeckung und Genauigkeit von Vorhersagen im Zeitverlauf zu verfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Zeitverlauf.

Fehlerbehebung bei Vorhersagen

Informationen zur Behebung häufig auftretender Probleme bei Lösungsvorhersagen finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Probleme [KB781893] in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren verwenden wir den REST-API-Explorer, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung zur Incident-Kategorisierung zu testen.

Vorbereitungen

Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer oder admin oder ml_admin

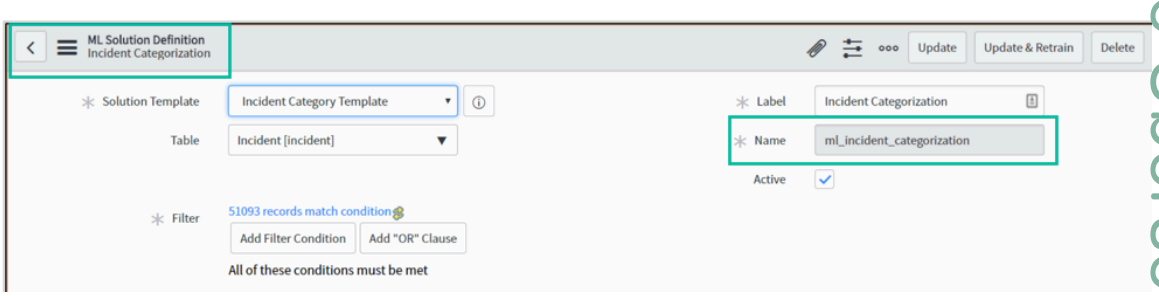
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Klassifizierungslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den Rest-API-Explorer verwenden, um eine Vorhersage der Ähnlichkeitslösung zu testen.

Prozedur

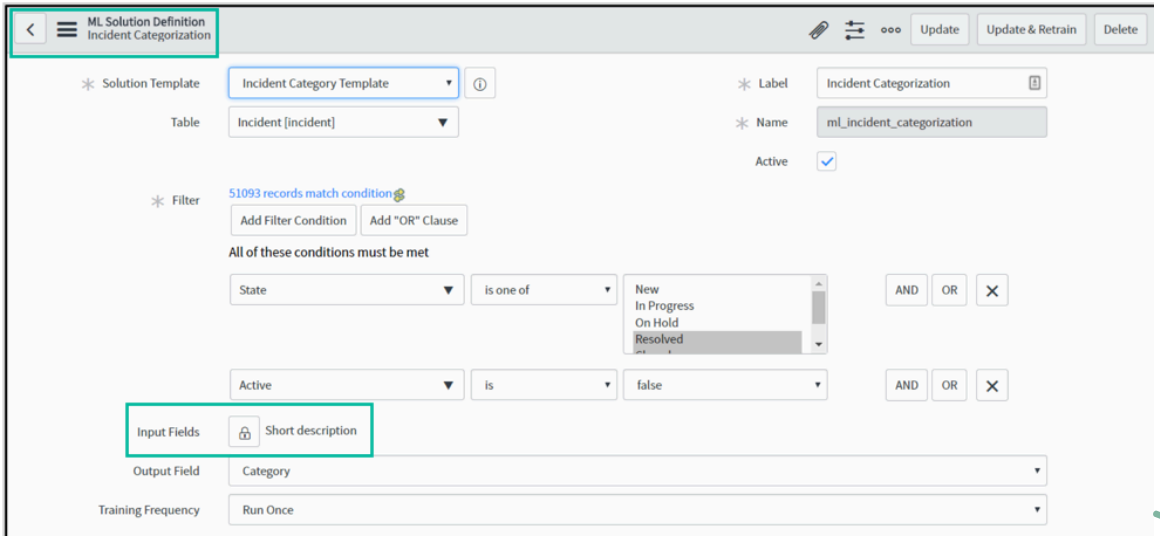
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie den **Namenswert** in die Zwischenablage oder in eine Notizdatei.
   Verwenden Sie in diesem Fall den Feldwert **Name** in Ihrem Datensatz ML-Lösungsdefinition *Incident-Kategorisierung*, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Notieren und speichern Sie die in Ihrem ML-Lösungsdefinitionsdatensatz verwendeten **Eingabefelder**, die der REST-API-Explorer in seinem Aufruf an die Predictive Intelligence -API verwenden soll.
   In diesem Fall verwenden Sie das Feld **short_description**, da das Vorhersagemodell trainiert wurde, die Kategoriedefinition anhand dieses Felds zu ermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Navigieren zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**.
5. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
6. Geben Sie im Feld **Wert** neben „solution-name“ `ml_incident_categorization` ein.

   Hinweis:
   Dies ist der Namenswert, den Sie in Schritt 1 dieses Verfahrens erfasst haben.

7. Klicken Sie auf **Abfrageparameter hinzufügen**.
   Das Predictive Intelligence-Formular wird aktualisiert und zeigt den Abschnitt **Abfrageparameter** an.
8. Geben Sie `short_description` in das erste Feld ein.

   Hinweis:
   Dies ist das Eingabefeld, das Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung eines Incidents ein.
   Geben Sie zum Beispiel `Verbindung konnte nicht hergestellt werden` ein.
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Absenden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.
    Das System sagt den Ausgabewert im Abschnitt „Antworttext“ der API-Ausgabe voraus. Sie können andere Kurzbeschreibungen verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.
11. **Wahlweise:** Senden Sie eine andere Anforderung an die Predictive Intelligence-API, um das Vorhersagemodell erneut zu testen.

    a. Kehren Sie zum Abschnitt **Abfrageparameter** des Predictive Intelligence-Formulars zurück.

    b. Geben Sie im zweiten Feld eine kurze Beschreibung ein, die sich auf eine andere Art von Incident bezieht.
    Geben Sie zum Beispiel `Verbindung zu MSSQL konnte nicht hergestellt werden` ein.

    c. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Abschnitt mit dem Antworttext wird möglicherweise aktualisiert, um ein anderes Ergebnis als in Schritt 9 anzuzeigen. Dies hängt von den Incident-Kategorien ab, die Sie bei der Einrichtung der Lösungsdefinition konfiguriert haben. Mit anderen Worten, das Ändern des Kurzbeschreibungstexts kann den Incident als eine andere Art von Problem neu klassifizieren.

Example:
Sie können das Vorhersagemodell Predictive Intelligence auch testen, wenn Sie mithilfe des Incident-Formulars einen neuen Incident-Datensatz erstellen.

1. Navigieren zu **Incident** > **Neu erstellen:**.
2. Legen Sie in dem neuen Incident-Formular, das daraufhin geladen wird, die Felder wie folgt fest.
   - **Benutzer:** Geben Sie den Namen des Anrufers ein.
   - **Kategorie:** Als Standard belassen.
   - **Kurzbeschreibung:** Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Sie testen möchten.
3. Senden Sie das Incident-Formular ab.

Ergebnis: Wenn das Formular aktualisiert wird, wird eine Informationsmeldung angezeigt, in der die Incident-Kategorie automatisch auf einen bestimmten Wert festgelegt ist.

Hinweis:
Bei einigen Kurzbeschreibungen wird die Vorhersage möglicherweise nicht verarbeitet, da die Konfidenz der Lösung bei der Vorhersage des Werts für diese Eingabe nicht ausreicht.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung testen

Sobald Ihre ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) trainiert sind, können Sie die Predictive Intelligence-API verwenden, um eine Lösungsvorhersage zu treffen. In diesem Beispielverfahren verwenden Sie die Anwendung REST-API-Explorer, um die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für Empfehlungen zu gelösten Incidents zu testen.

Vorbereitungen
Trainieren Sie Ihre ML-Lösung, bevor Sie eine Vorhersage testen.

Erforderliche Rolle: web_service_admin, rest_api_explorer oder admin oder ml_admin

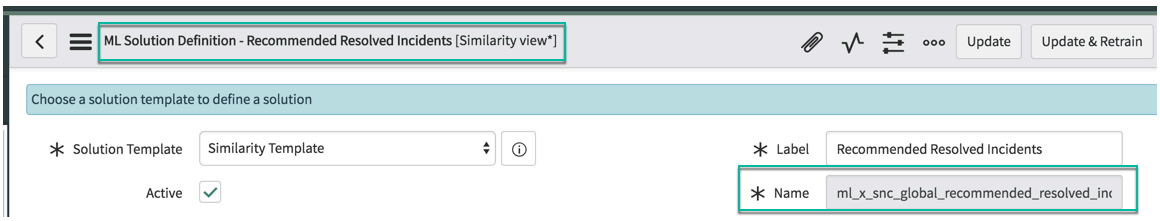
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren veranschaulicht anhand von Beispieldaten, was Sie in Ihrer Instanz tun können, und stellt möglicherweise keine Daten oder Datensätze dar, die tatsächlich in Ihrer Instanz enthalten sind.

Dieses Szenario veranschaulicht die Vorhersage einer Ähnlichkeitslösung für eine hypothetische ML-Lösung, die Sie zuvor erstellt und trainiert haben. Sie können auch den REST-API-Explorer verwenden, um die Vorhersage einer Klassifizierungslösung zu testen.

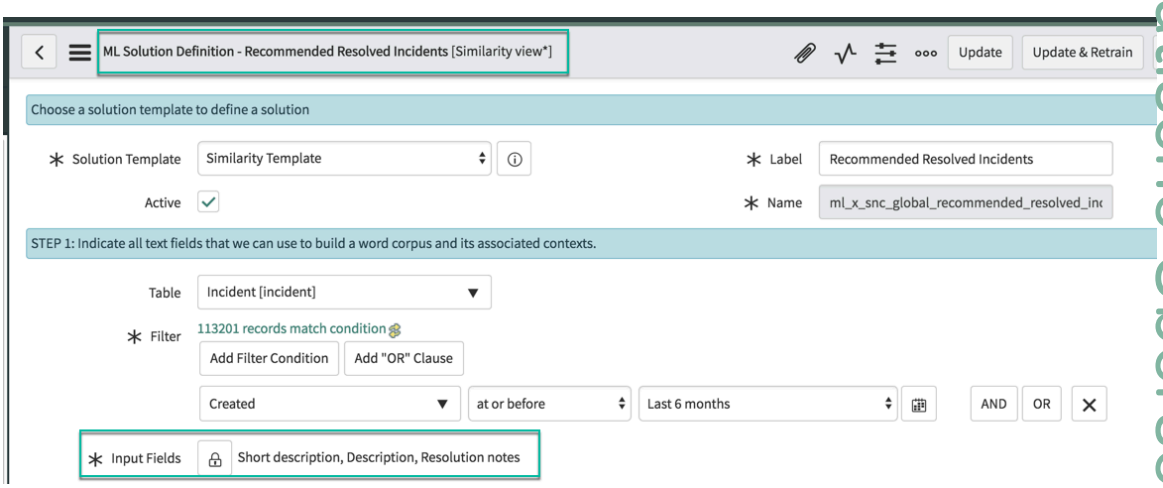
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie die ML-Lösungsdefinition, deren Vorhersage Sie testen möchten, und kopieren Sie den **Namenswert** in die Zwischenablage oder in eine Notizdatei.
   In diesem Fall verwenden wir den Feldwert **Name** in Ihrem Datensatz ML-Lösungsdefinition *Empfohlene gelöste Incidents*, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



3. Kopieren Sie die Werte in den **Eingabefeldern** im Datensatz der ML-Lösungsdefinition, den der REST-API-Explorer beim Aufruf der Predictive Intelligence-API verwenden soll.
   In diesem Fall verwenden Sie den Feldtyp **Kurzbeschreibung**, da das Vorhersagemodell trainiert wurde, ähnliche Datensätze zur Überprüfung durch Sie anhand dieses Felds zu erlernen, zu koppeln und zu empfehlen.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Browserregisterkarte, auf der Sie Ihre Instanz anzeigen, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Navigieren Sie auf der Registerkarte des Duplikatbrowsers zu **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**.
6. Klicken Sie auf **Untersuchen**.
7. Legen Sie diese Auswahlfelder wie folgt fest.
   Das Formular Predictive Intelligence wird angezeigt. Mit diesem Formular bereiten Sie die Aufrufanforderung für die Predictive Intelligence-API vor.
8. Geben Sie in das Feld **Wert** für den Lösungsnamen den Namen `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents` ein.

   Hinweis:
   Dies ist der Namenswert, den Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

9. Klicken Sie auf **Abfrageparameter hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Geben Sie im Abschnitt „Abfrageparameter“ den Wert eines der Eingabefelder aus der Lösung ein, die Sie testen.

    a. Fügen Sie in das erste Feld `short_description` ein.

    Hinweis:
    Das ist eines der Eingabefelder, die Sie in Schritt 2 dieses Verfahrens erfasst haben.

    Sie können andere Feldtypen wie **Beschreibung** oder **Auflösungshinweise** verwenden, um zu testen, was die Lösung vorhersagt.

    b. Geben Sie im zweiten Feld beliebigen Text ein, der in einem Incident-Datensatz enthalten sein könnte. Geben Sie beispielsweise `Discovery-Fehler` ein.

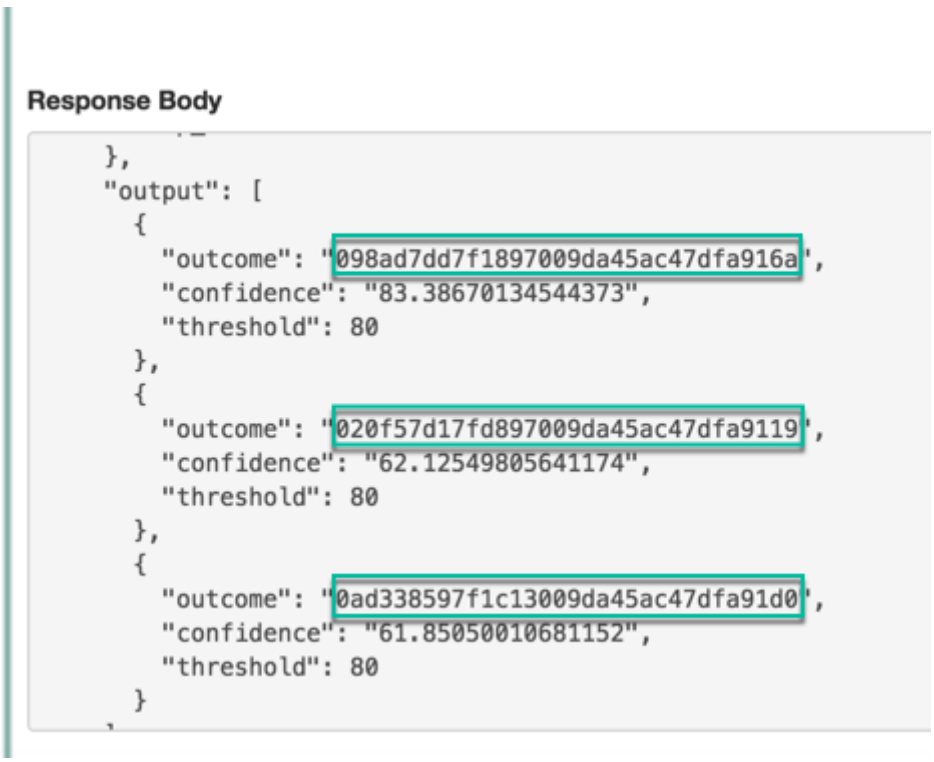
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche [+], um eine zweite Abfragebedingung zu erstellen, die die Anzahl der Ergebnisse definiert, die abgefragt werden sollen.

    a. Geben Sie im ersten Feld `top_n` ein.

    b. Geben Sie im zweiten Feld `3` ein.
    Diese Bedingungen legen die Abfrage zum Abrufen der drei ähnlichsten Incident-Datensätze fest.

12. Klicken Sie auf **Senden**.
    Der REST-API-Explorer sendet Ihre Anforderung an die Predictive Intelligence-API.

13. Kopieren Sie im Abschnitt „Antworttext“ die drei Ergebniswerte, die Ihr API-Aufruf zurückgegeben hat (siehe folgenden Screenshot).



14. Navigieren Sie auf der Registerkarte des ursprünglichen Browsers zu **Service Desk** > **Incidents**.

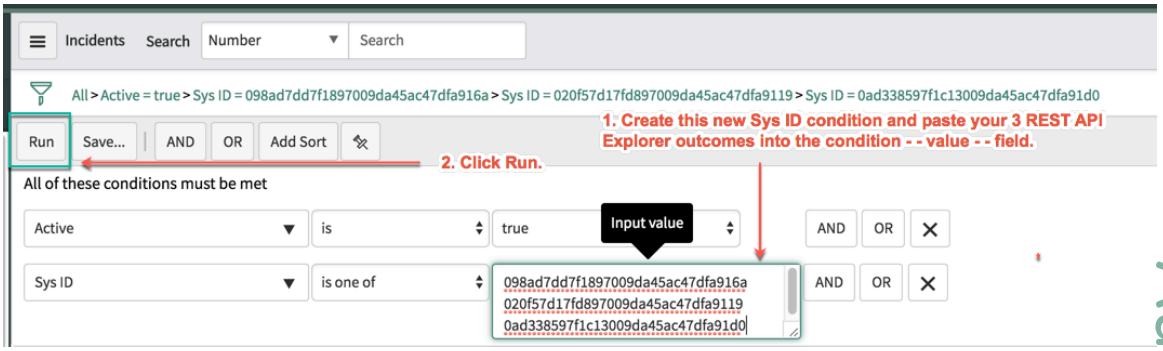
15. Legen Sie die Filterbedingungen für die drei REST-API-Ergebnisse in die Listenansicht der Incidents-Tabelle fest (siehe folgenden Screenshot).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Fügen Sie die Bedingungen „Aktiv“ und „Sys-ID“ unten der Filtersymbol für die Incidents-Listenansicht hinzu.

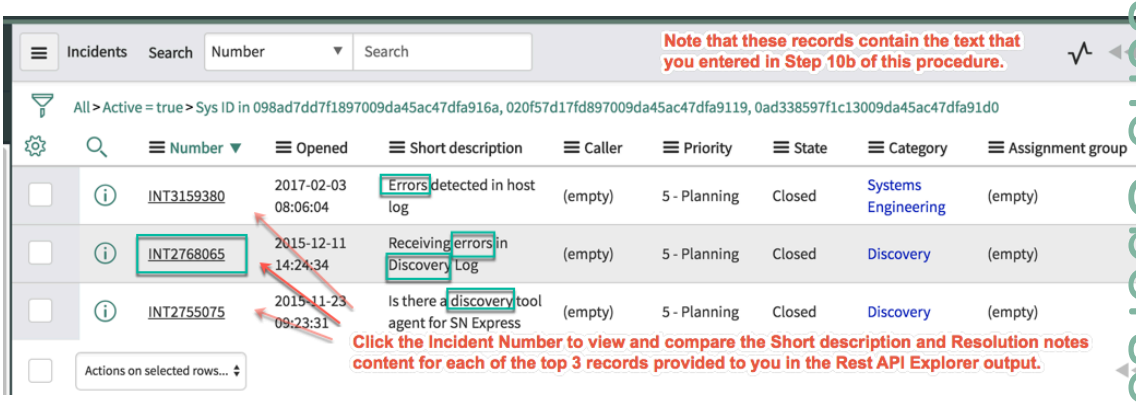
b. Fügen Sie die drei REST-API-Ergebnisse in das Feld **Eingabewert** der von Ihnen erstellten Sys-ID-Bedingung ein.

c. Klicken Sie auf **Ausführen**.



16. Vergleichen Sie wie im nachfolgenden Screenshot die zurückgegebene Liste der Incidents mit der Eingabe für die Vorhersageausgabe im REST-API-Explorer.

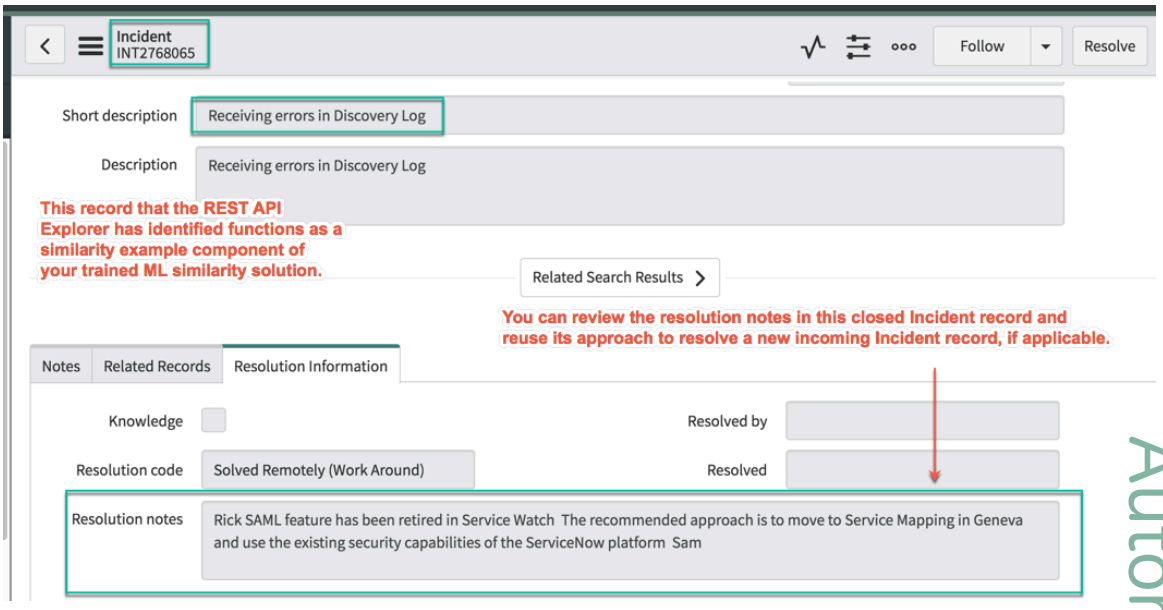
a. Klicken Sie auf die Incident-Nummer, um den Incident-Datensatz zu öffnen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Überprüfen Sie wie im folgenden Screenshot den Text der Auflösungshinweise im Incident-Datensatz.



Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence-API

MLPredictor – Global

Verfolgen Sie die Ergebnisse der Klassifizierungsvorhersage im Zeitverlauf

Verwenden Sie das Dashboard „Vorhersageergebnisse“, um zu bestimmen, ob sich die Vorhersagen der Klassifizierungslösung mit der Zeit verbessern. Identifizieren Sie Lösungen, die verfeinert oder erneut trainiert werden müssen.

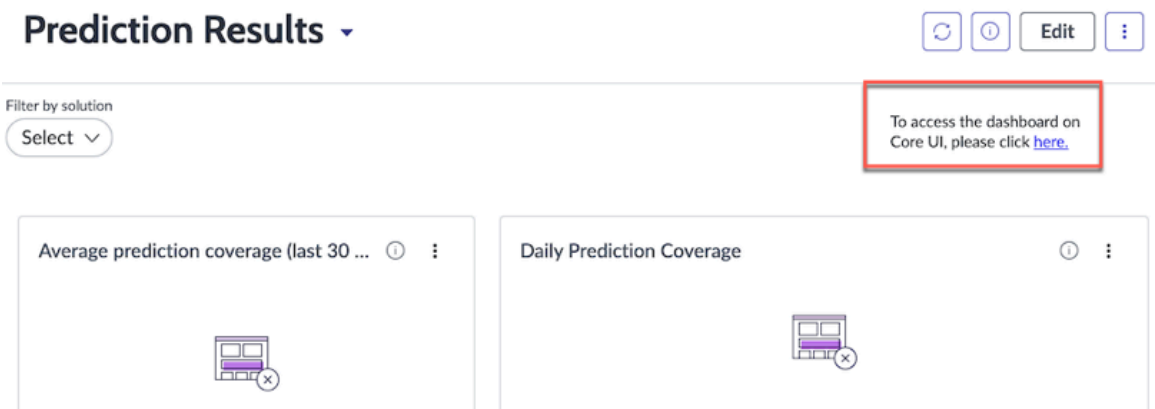
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, ml_admin oder ml_report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard „Vorhersageergebnisse“ erstellt Berichte zu Abdeckung, Genauigkeit und Rückruf im Laufe der Zeit für Klassifizierungslösungen.

Mit dem Release Xanadu wurde dieses Dashboard in die Anwenderoberfläche Next Experience migriert. Kunden, die von früheren Releases upgraden, können über das aktuelle Dashboard auf die Version Core-UI zugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard „Vorhersageergebnisse“ werden Statistiken in zwei Zeitrahmen bereitgestellt: Durchschnitt für die letzten 30 Tage und täglich. Die Indikatoren *Abdeckung*, *Genauigkeit*und *Rückruf* sind wie folgt definiert.

Indikatoren für Vorhersageergebnisse

Berichtstyp	Definition
Abdeckung	Der Prozentsatz der Vorhersagen, die aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ein Ergebnis zurückgegeben haben.
Genauigkeit	Der Prozentsatz der Vorhersagen, bei denen der vorhergesagte Wert mit dem endgültigen Wert des Felds beim Schließen des Berichts identisch war.
Zurückrufen	Prozentsatz der richtigen Vorhersagen, die aus der Gesamtzahl der versuchten Vorhersagen ein Ergebnis zurückgegeben haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Vorhersage-Ergebnisbericht**.
2. Wählen Sie in der Eingabeaufforderung **Nach Lösung filtern** des Dashboard für Vorhersage-Ergebnisse die Lösungsstatistiken aus, die Sie überprüfen möchten.
   Das System aktualisiert das Dashboard abhängig von der ausgewählten Lösung.
3. Identifizieren Sie Klassen mit anomalen Abdeckungs-, Genauigkeits- oder Erinnerungswerten.

Example
Identifizieren Sie beispielsweise Lösungen, bei denen Abdeckung, Genauigkeit oder Rückruf mit der Zeit abnimmt.

Nächste Maßnahme
Verfeinern Sie den Lösungsdefinitionsfilter, indem Sie nach Bedarf Klassen ein- oder ausschließen. Trainieren Sie die Lösung nach der Aktualisierung erneut.

Ihre ML-Lösungsschulungsaufträge werden überprüft

Verwenden Sie das Modul ML-Lösungen (Ansicht ML-Trainingsaufträge), um den Trainingsstatus und -fortschritt für Predictive Intelligence -Lösungen zu überwachen. Das Modul zeigt Trainingsaufträge für Benutzeroberflächen- und API-Lösungen an.

Hintergrund und Nutzung

Wenn Sie eine ML-Lösung oder ML-Lösungsdefinition zum Trainieren übermitteln, wird sie zur Verarbeitung zur Vorhersage und Bereitstellung eines Datenergebnisses an ein Rechenzentrum ServiceNow übermittelt. Je nach Lösungsgröße kann das Training Stunden oder manchmal Tage dauern. Mit der Ansicht ML-Trainingsaufträge behalten Sie den Überblick über alle laufenden und abgeschlossenen ML-Lösungsschulungsaufträge in Ihrer Instanz.

Um auf diese Ansicht zuzugreifen, verwenden Sie die Rolle admin oder ml_admin und den folgenden Navigationspfad: **Predictive Intelligence** > **Trainingsaufträge**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

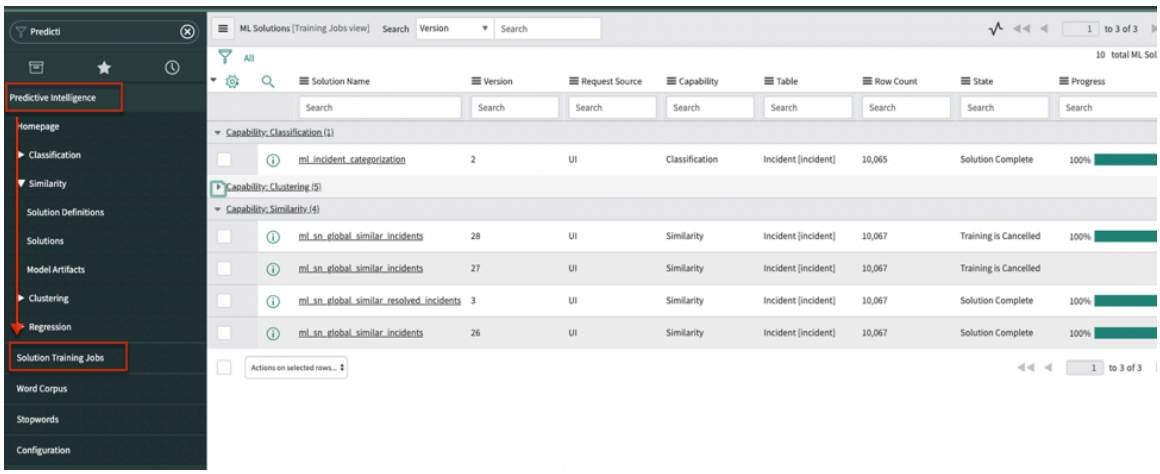
Hinweis:
Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

ML-Trainingsaufträge – Zusammenfassung anzeigen

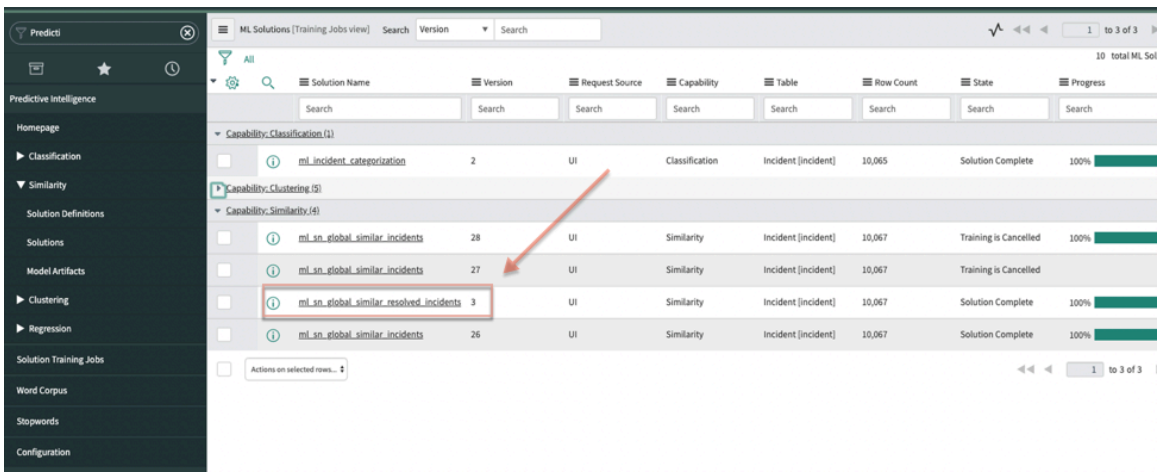
Die Ansicht zeigt alle ML-Trainingsaufträge, gruppiert nach den vier Predictive Intelligence -Fähigkeits-Frameworks: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Jeder Datensatz zeigt Werte wie den Lösungsnamen, die Version, den Trainingsstatus und den Prozentsatz des Schulungsabschlusses an.

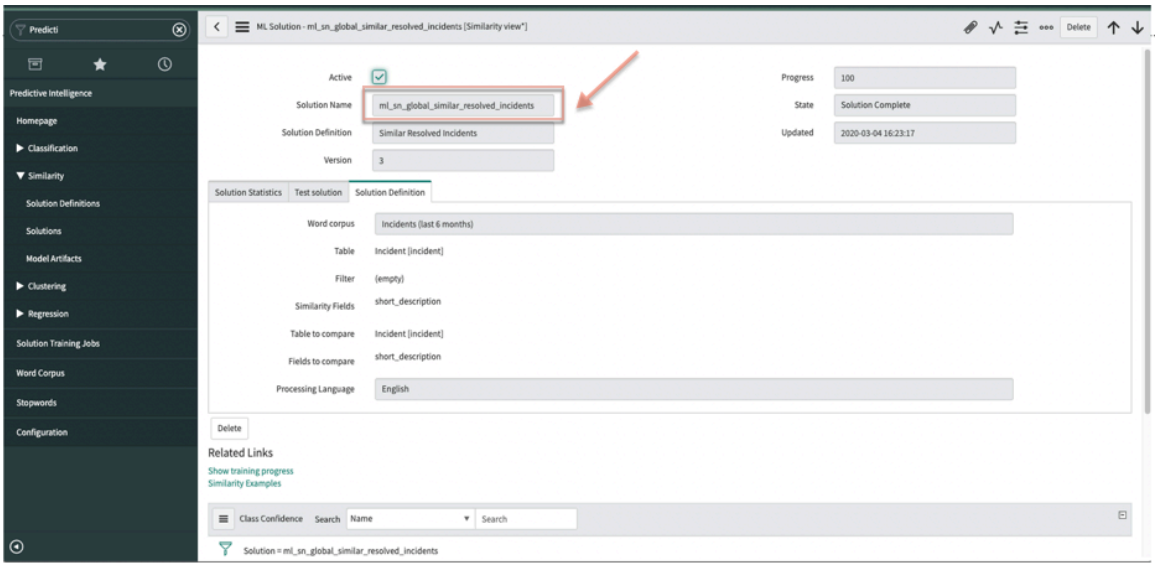
Wenn Sie keine Schulungsaufträge für eine bestimmte Fähigkeit haben, wird in der Liste keine Gruppe für diese Fähigkeit angezeigt. In diesem Szenario gibt es beispielsweise keine Gruppe für Regression, da Sie noch keine Regressionslösungen haben, die Sie noch zum Training übermittelt haben.



Wählen Sie den Lösungsnamen aus, um die Details der ML-Lösung anzuzeigen (siehe Abbildungen unten).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Domänentrennung und Predictive Intelligence

Die Anwendung Predictive Intelligence unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Domain Separation und Predictive Intelligence

Mit Predictive Intelligencekönnen Sie auf maschinellem Lernen basierende historische Datensätze verwenden. Eine ML-Lösungsdefinition kann in Predictive Intelligence pro Domäne konfiguriert werden, wodurch sichergestellt wird, dass die von der Lösung verwendeten Daten domänenspezifische Daten sind. Nachdem eine Lösung in einer Domäne trainiert wurde, können die Vorhersagen der Lösung innerhalb dieser Domäne angewendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So funktioniert Domain Separation in Predictive Intelligence

Ein Instanzbesitzer kann eine ML-Lösung (maschinelles Lernen) für jede Domäne trainieren, indem er für jede Domäne eine Lösungsdefinition erstellt und diese Lösungen trainiert. Auf diese Weise verwendet jede Lösung für die entsprechende Domäne spezifische Daten.

- Daten können domänengetrennt sein.
- In Basissystem-Applikationstabellen ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Die domänenspezifische Konfiguration wird vom Instanzbesitzer verwaltet.
- Mandantendomänen können ihre eigenen Applikationsdaten verwalten.
- Applikationseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Unterstützung für Datenbankansichten für Predictive Intelligence

Verwenden Sie Datenbankansichten, um zwei oder mehr Tabellen als Eingabe für Ihre Lösung für maschinelles Lernen (ML) zu verknüpfen.

Verwenden von Datenbankansichten in einer ML-Lösung

Mithilfe von Datenbankansichten können Sie die Anzahl der Felder erweitern, die Ihre Lösung zum Trainieren verwenden kann. Durch die Verwendung von mehr als einer Tabelle in Ihrem Formular zur ML-Lösungsdefinition können Sie auf mehr Eingabedaten zugreifen, um das Lösungsergebnis zu bereichern.

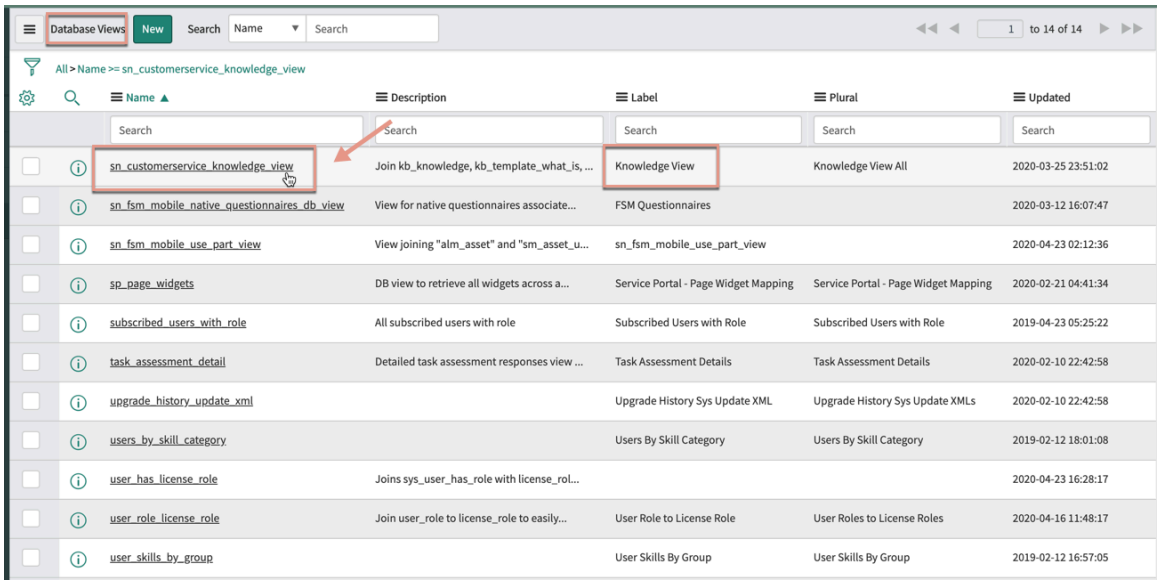
Mit Datenbankansichten können Sie zwei oder mehr Tabellen in einer konsolidierten Ansicht verbinden. Damit dies in einer ML-Lösung funktioniert, müssen Sie zuerst die Datenbankansicht erstellen. Siehe Datenbankansichten .

Datenbankansichten werden in allen vier Predictive Intelligence -Fähigkeits-Frameworks unterstützt: Klassifizierung, Ähnlichkeit, Clustering und Regression.

Beispiel für eine Datenbankansicht für Predictive Intelligence

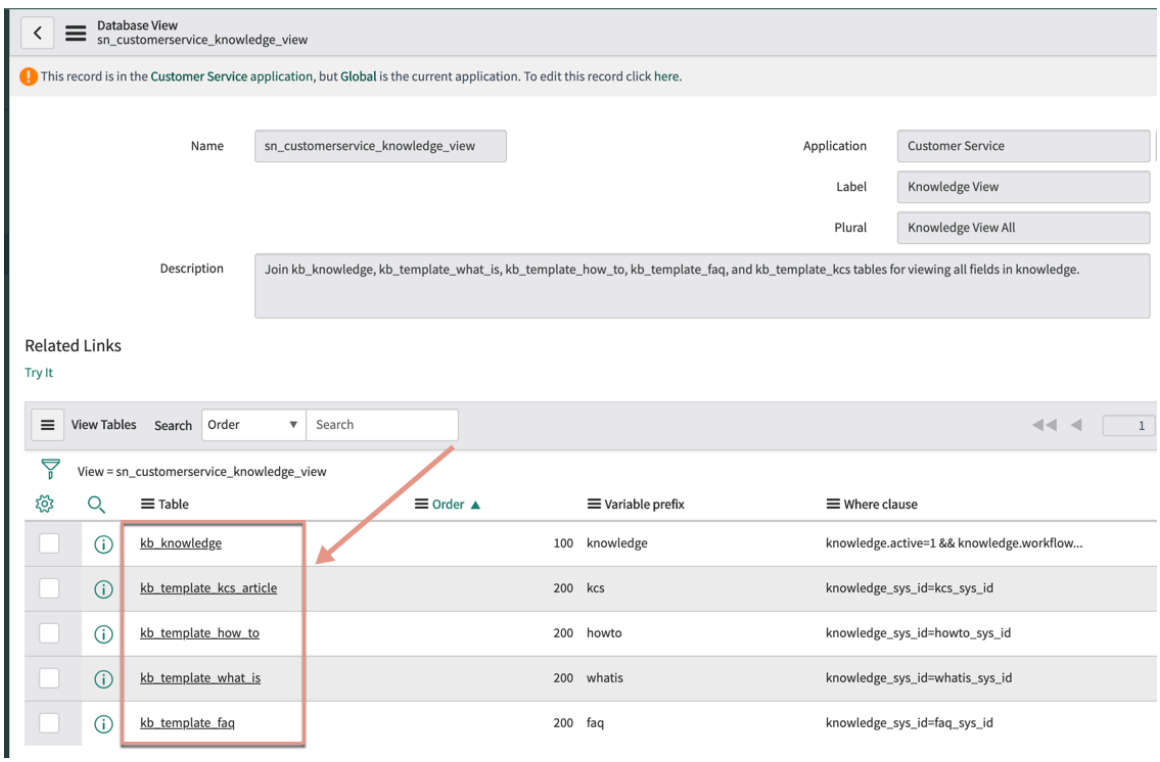
Im folgenden Beispielszenario haben Sie eine Datenbankansicht zur Verwendung in einer ML-Ähnlichkeitslösung erstellt. Die folgende Abbildung zeigt den von Ihnen erstellten Datenbankansichtsdatensatz einschließlich **Name** und **Bezeichnung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



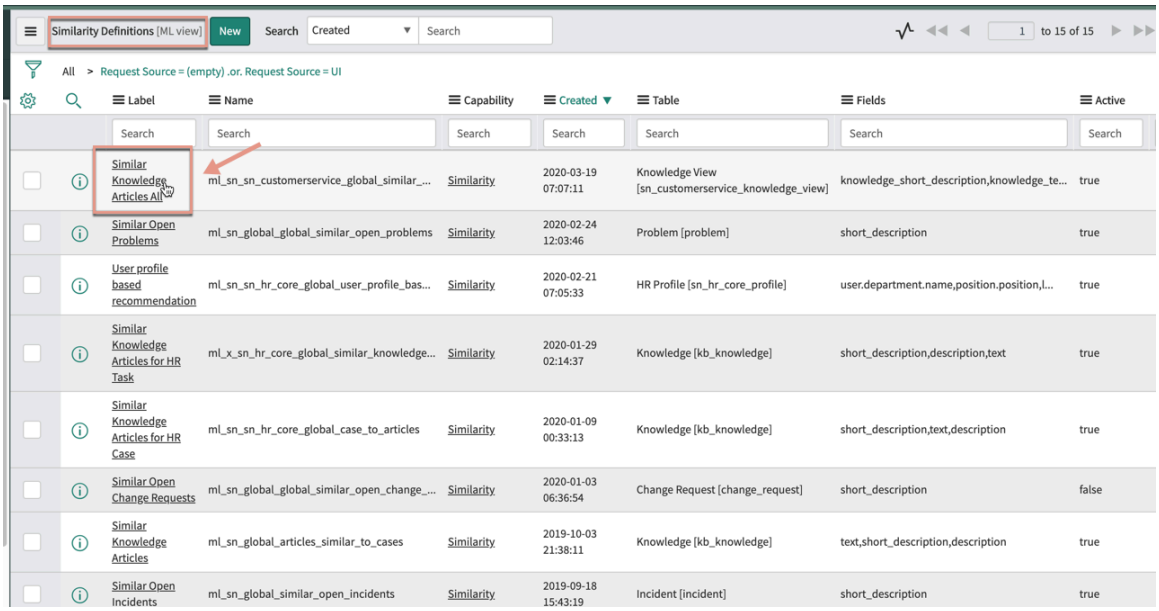
Wenn Sie auf den **Datensatznamen**klicken, wird der zugehörige Inhalt angezeigt (siehe Abbildung unten). Im Inhalt der Datenbankansicht werden die fünf Knowledge Base-Tabellen aufgelistet, die Sie mit der Ansicht verknüpft haben. Die meisten dieser Tabellen enthalten verschiedene Vorlagentypen für Wissensartikel, z. B. FAQs oder Anleitungsartikel.

Wenn eine Datenbankansicht als Eingabe für eine Ähnlichkeitslösung verwendet wird, muss für jede der Tabellen, aus denen die Ansicht besteht, mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration Ihrer Instanz ServiceNow festgelegt sein. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000. Beispiel: Die Datenbankansicht **„Wissensansicht“** hat fünf Tabellen, und jede Tabelle muss 10.000 Datensätze enthalten. Wenn eine Tabelle nicht 10.000 Datensätze enthält, werden die Ergebnisse aus dieser Tabelle möglicherweise nicht angezeigt. Wenn Sie diesen Wert ändern müssen, wenden Sie sich an den Kundensupport.



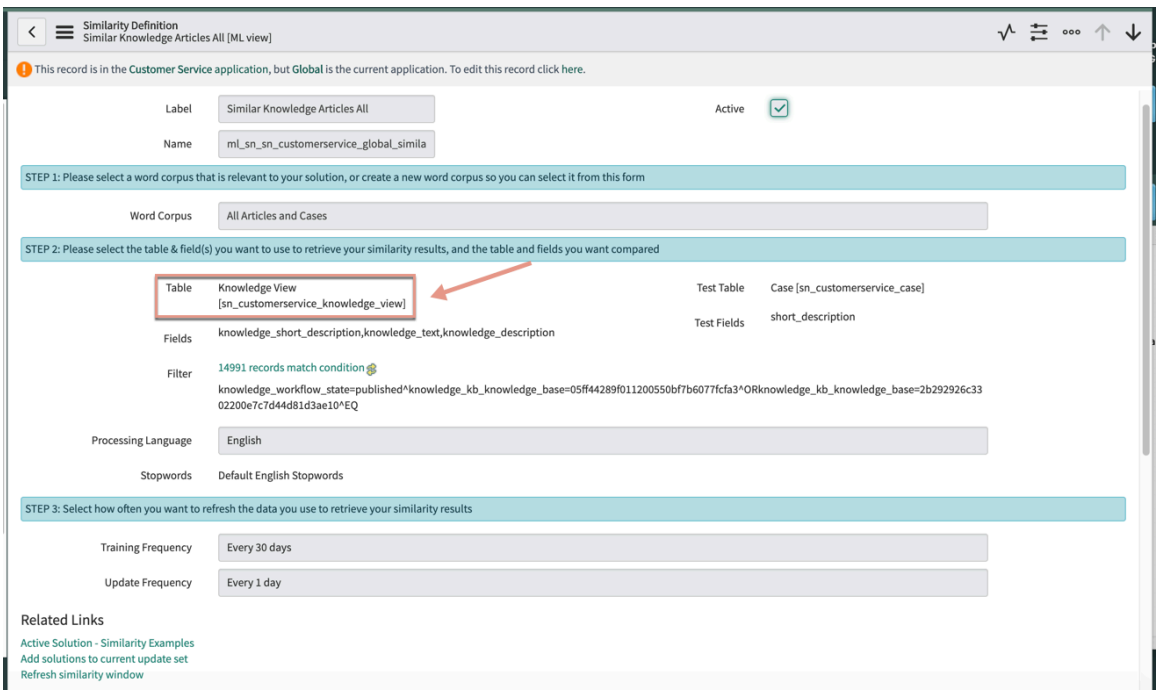
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Abbildung unten sehen Sie den Datensatz der Definition der Ähnlichkeitslösung, den Sie bereits erstellt haben und den Sie Ihrer Datenbankansicht zuordnen möchten. Wenn Sie auf die **Bezeichnung** für Ihren Ähnlichkeitsdatensatz klicken, wird das zugehörige Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ angezeigt.



Ähnlichkeitsdefinitionsformulare vergleichen Ihre vorhandenen Tabellendatensätze basierend auf ihrer Ähnlichkeit, indem sie eine Tabelle im Feld **Tabelle** und eine andere Tabelle im Feld **Testtabelle** verwenden.

Um eine Datenbankansicht in Ihrer Ähnlichkeitslösung zu verwenden, wählen Sie anstelle einer Tabelle im Feld **Tabelle** die von Ihnen erstellte Datenbankansicht aus. In diesem Beispielszenario handelt es sich um die Datenbankansicht **der Wissensansicht**. Diese Konfiguration erhöht die Anzahl der Datensätze, die Ihre Lösung beim Training verwendet, da das System fünf Datentabellen anstelle von einer vergleicht und verarbeitet.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow® Apps und Funktionen, die verwenden Predictive Intelligence

In diesem Thema finden Sie Beispiele für ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen, die die Funktionalität Predictive Intelligence von nutzen.

Gegebenenfalls arbeiten die Teams ServiceNow von zusammen, um Produkte zu entwickeln, bei denen die von Predictive Intelligence bereitgestellten Fähigkeiten auf Grundlage von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen zum Einsatz kommen.

Diese Teams haben Kunden in verschiedenen Geschäftsbereichen (BUs) und Branchen. Beispielsweise arbeiten die Marketing-, Produkt-, Design-, Entwicklungs- und Dokumentationsteams von Kundenservice-Management (CSM) mit dem Plattformteam Predictive Intelligence zusammen, um Geschäftsbereichspezifische Produkte für ServiceNow CSM-Kunden bereitzustellen.

Hier finden Sie eine Liste einiger ServiceNow -Produkte, die Predictive Intelligence die -Funktionalität nutzen.

ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für strategisches Portfoliomanagement	ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für das Wissensmanagement	ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für IT Service Management
ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für HR Service Delivery	Machine Learning-Lösungen für HR Service Delivery Agent Workspace	Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für Vulnerability Response	Machine Learning-Lösungen für Customer Service Management	Machine Learning-Lösungen für die Suchverwaltung
ML-Lösungen für das Außendienst-Management	ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für Ereignismanagement	Machine Learning-Lösungen für Flow Designer

Verwenden Sie Predictive Intelligence in Workflow-Studio mit ML-Aktionen

Verwenden Sie Predictive Intelligence -Aktionen in Workflow-Studio, um Flows zu erstellen, die Ihre Modellvorhersagen enthalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer -Instanz aktiviert sind: Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Workflow-Studio (com.snc.ml_flowdesigner).
- Erstellen oder verwenden Sie eine vorhandene trainierte Predictive Intelligence -Lösung.
- Erforderliche Rolle: admin oder ml_admin und flow_designer oder delegated_developer.

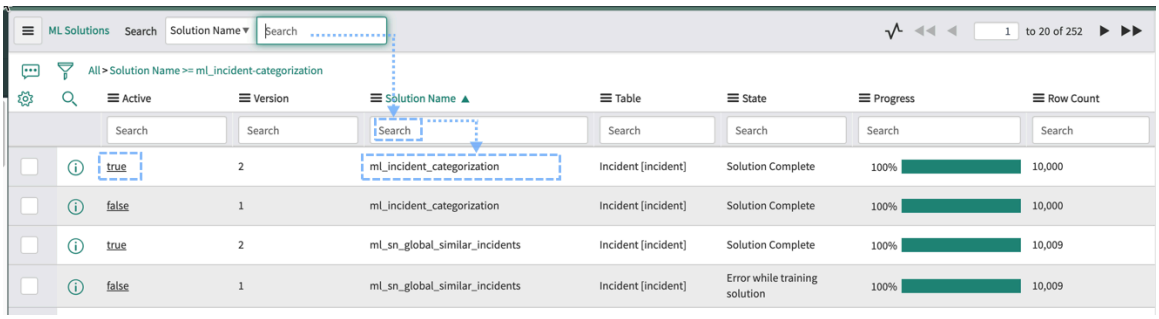
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Workflow-Studio Mit können Sie komplexe Prozesse automatisieren. Als Erstes müssen Sie identifizieren, welchen Prozess Sie automatisieren möchten. In diesem Beispielszenario automatisieren Sie die Zuweisung einer Kategorie an einen Incident-Datensatz. Wenn Sie den Flow abschließen, aktualisiert der nächste in Ihrer Instanz erstellte Incident-Datensatz das Feld Kategorie im Datensatz basierend auf dem Text, der im Feld **Kurzbeschreibung** eingegeben wurde.

Sie können jede aktive und trainierte Klassifizierungs-, Ähnlichkeits- oder Regressions-ML-Lösung in Ihrem Flow entsprechend Ihrem Anwendungsfall bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

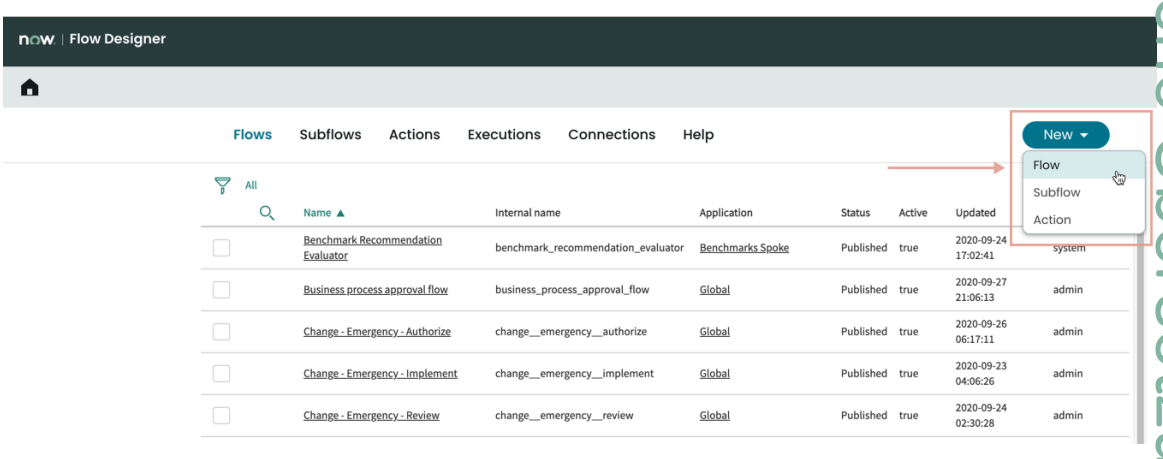
In diesem Beispielverfahren erstellen Sie einen Flow, der die Lösung *ml_incident_categorization* in einer Workflow-Studio -Aktion bereitstellt. Sie können diese Lösung finden, indem Sie in der Tabelle der ML-Lösungen suchen (siehe Abbildung unten). Vergewissern Sie sich, dass die von Ihnen verwendete Lösung trainiert wurde und der Wert **Aktiv** auf **true**festgelegt ist.



Weitere Informationen zur Verwendung von Flow Designer in Workflow-Studiofinden Sie unter Exploring flows . Informationen zu den in Predictive Intelligence für Workflow-Studioenthaltenen Aktionen finden Sie in der Tabelle „Spoke-Aktionen“ in Machine Learning solutions for Flow Designer .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*.
2. Auswahlvorgang **Neu** > **Flow**.



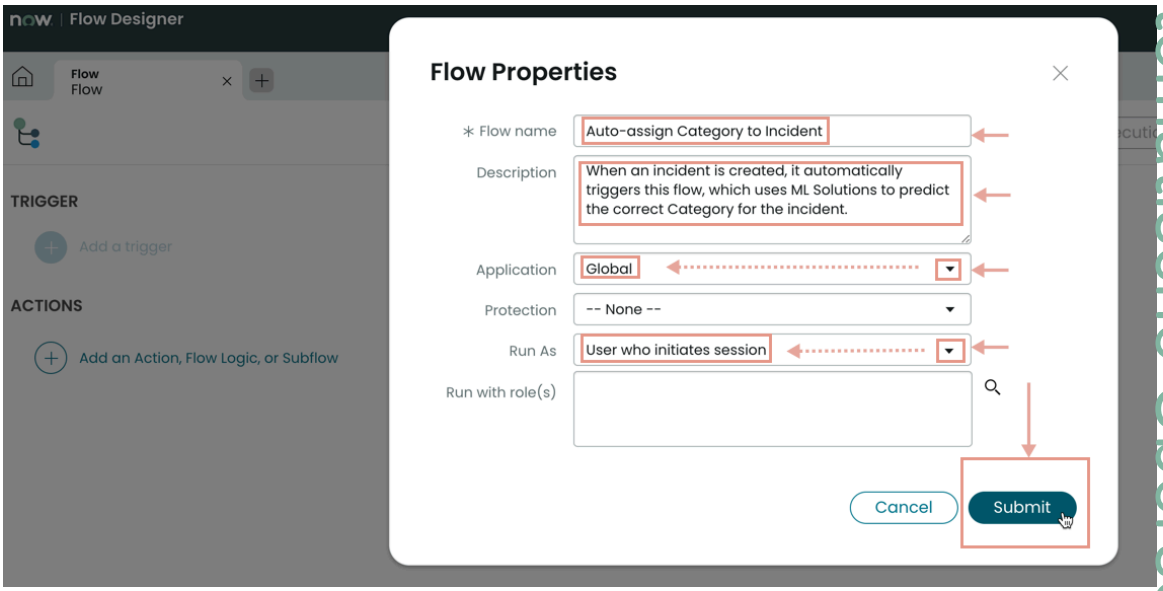
3. Konfigurieren Sie im Bildschirm **Lassen Sie uns die Details für Ihren Flow** abrufen die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Flow-Name	Geben Sie einen Namen für den Flow an. In diesem Szenario geben Sie Kategorie automatisch an Incident zuweisenein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze zusammenfassende Beschreibung dessen ein, was der Flow liefert. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Wenn ein Incident erstellt wird, wird automatisch dieser Flow ausgelöst, der ML-Lösungen verwendet,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um die richtige Kategorie für den Incident vorherzusagen.
Anwendung	Wählen Sie **Global** aus.
Schutz	Wählen Sie **--Keine--** oder **Schreibgeschützt**aus. In diesem Szenario wählen Sie **--Keine--**aus.
Ausführen als	Wählen Sie **den Anwender aus, der die Sitzung initiiert**.
Mit Rollen ausführen	Bitte leer lassen.
Flow-Priorität – Standard	Mittel (Standard)

4. Wählen Sie **Absenden**.

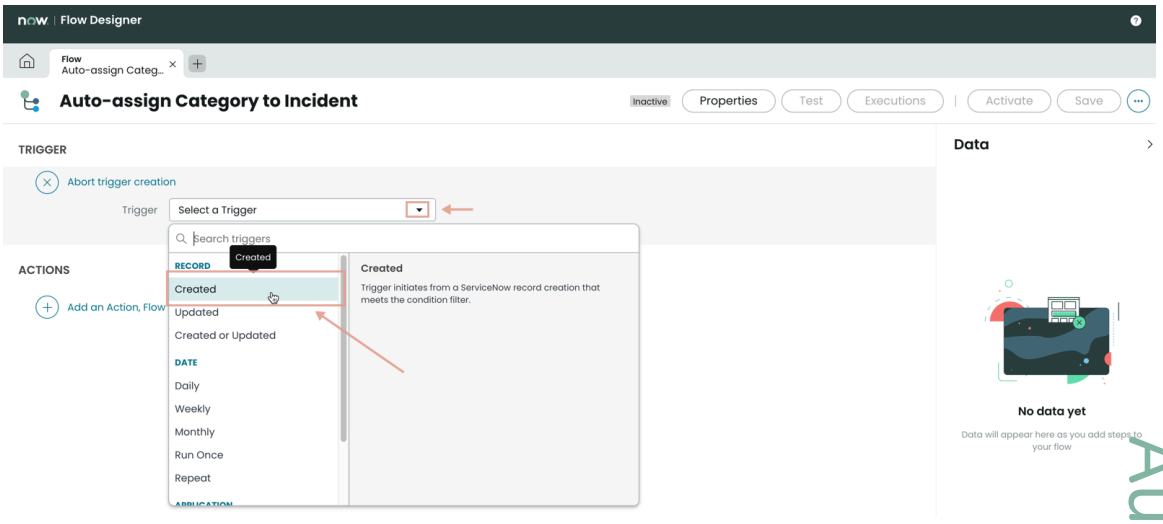


Der Bildschirm Flow wird angezeigt und zeigt den Namen *Auto-assign Category to Incident (Kategorie automatisch an Incident* zuweisen) an, den Sie dem Flow zugewiesen haben. Wenn der Bildschirm „*Erste Schritte*“ angezeigt wird, wählen Sie **Tour überspringen**aus.

5. Konfigurieren Sie im Abschnitt TRIGGER des Bildschirms die folgenden Felder, um einen Auslöser für den Flow zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

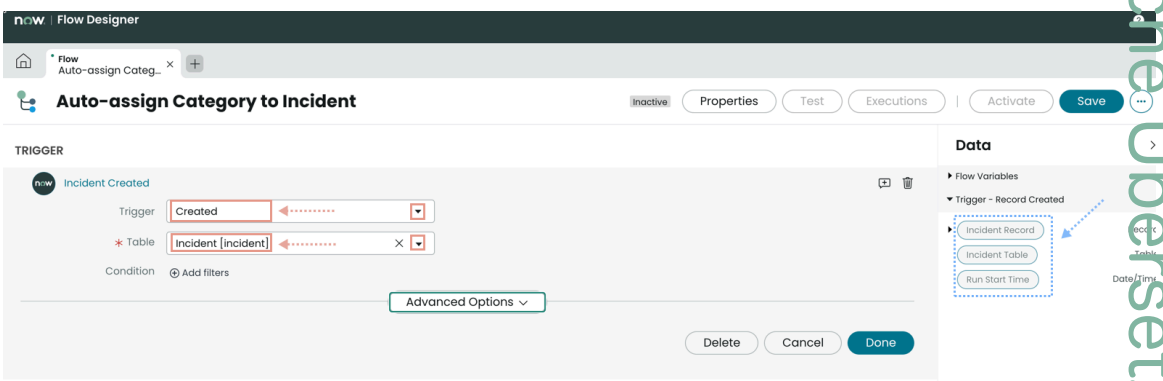
a. Zum Hinzufügen eines Auslösers: Wählen Sie **Erstellt**aus.



b. Tabelle: Wählen Sie **Incident [incident]**aus.

Hinweis:

Wenn Sie sowohl das Feld **Auslöser** als auch das Feld **Tabelle** konfigurieren, werden im Abschnitt **Daten** des Bildschirms Datensatz-Datenpillen angezeigt, sodass Sie sie in Ihrem Flow verwenden können.

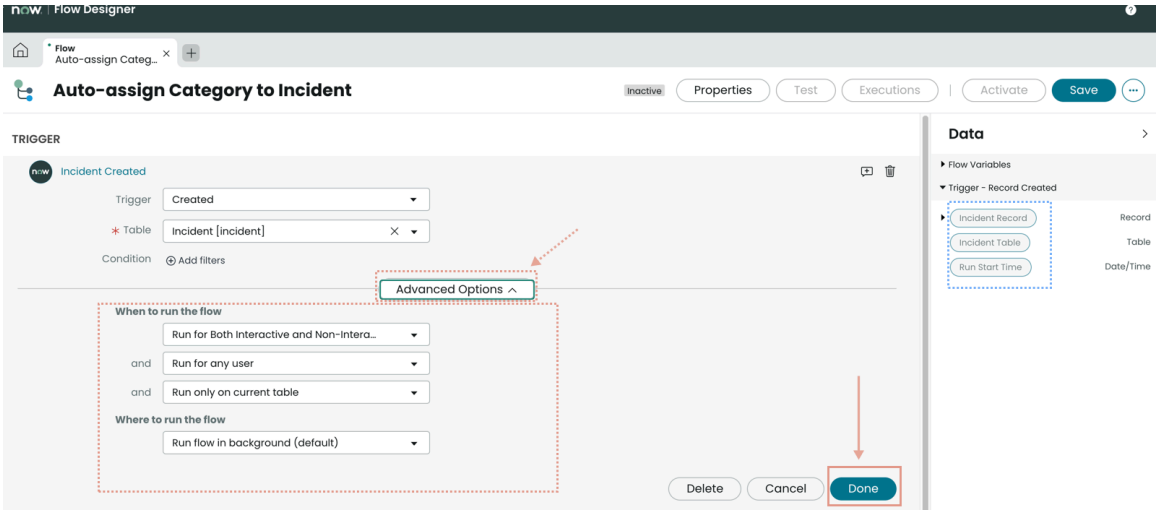


c. Bedingung: Wählen Sie **Filter hinzufügen,** wenn Sie dem Flow Bedingungen hinzufügen möchten.

d. Wahlweise: Öffnen Sie den Bereich **Erweiterte Optionen**, um zusätzliche Bedingungen anzuzeigen, die Sie auf den Flow anwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

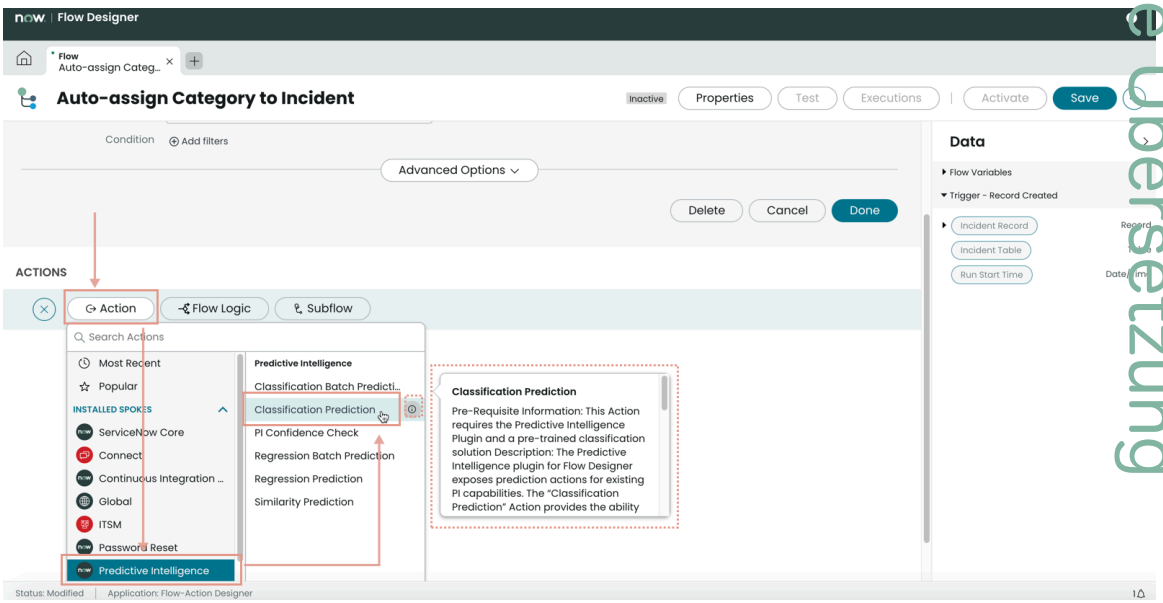


e. Wahlweise: Um den Bereich zu schließen, wählen Sie **Erweiterte Optionen**.

f. Wählen Sie **Fertig**.

6. Konfigurieren Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms die folgenden Felder, um eine Aktion Klassifizierungsvorhersage zu erstellen.

a. Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen: Wählen Sie **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **Vorhersage für Klassifizierung**.



Wählen Sie den Tooltip, um die Beschreibung einer Klassifizierungsvorhersage anzuzeigen.

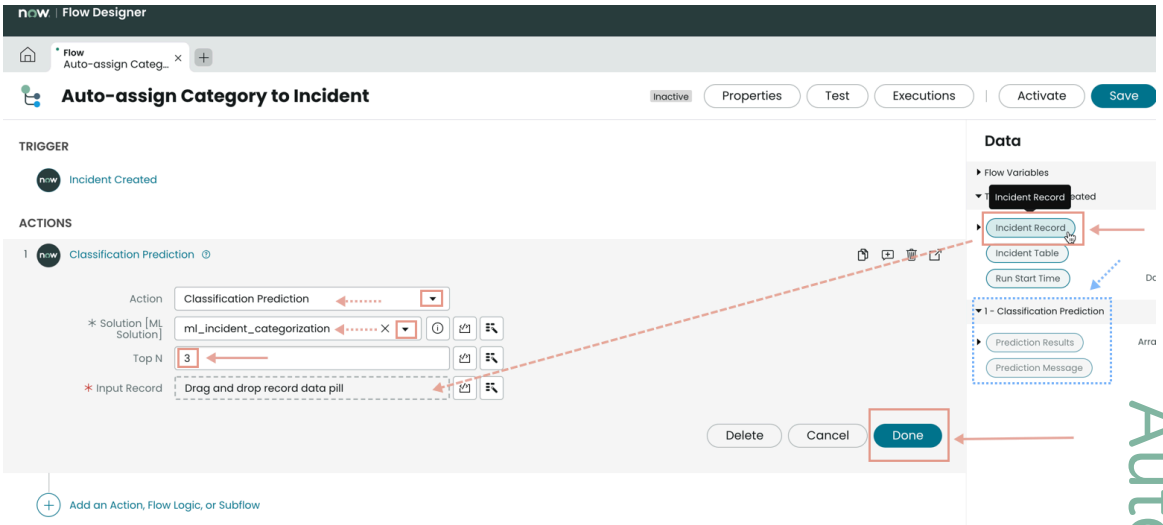
b. Lösungsname [ML-Lösung]: Wählen Sie **ml_incident_categorization**aus.

c. Top N: Geben Sie `3` ein.
Wenn Sie eine Zahl wie z. B. 3 eingeben, verwendet das System die Top 3 ML-Vorhersagen mit der höchsten Punktzahl für Vorhersagekonfidenz. Wenn Sie nichts eingeben, legt das System den Standardwert auf 1 fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

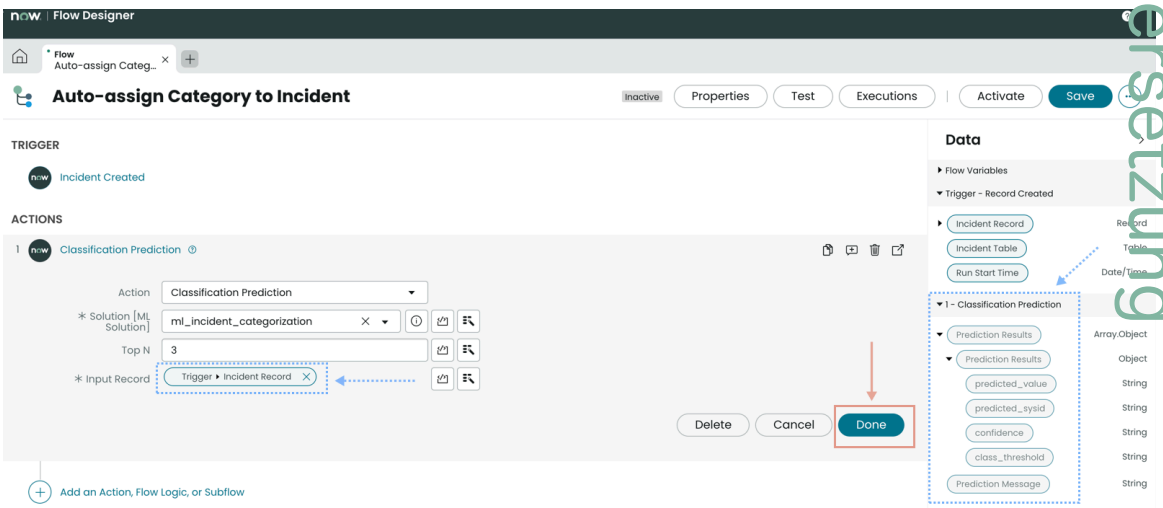
d. Eingabedatensatz: Ziehen Sie Ihre **Datenpille Auslöser → Incident-** Datensatz per Drag-and-Drop in das Feld Eingabedatensatz.



Die Werte für Aktion, Lösungsname, Top N und Eingabedatensatz bieten eine Grundlage für die Vorhersage der Kategorie.

Hinweis:
Die Datenpille, die Sie in diesen Datensatz einfügen, muss auch ein -Datensatz sein. Versuchen Sie beispielsweise nicht, eine Tabellenpille oder eine Datums-/Uhrzeitpille in das Feld Eingabedatensatz zu ziehen.

e. Wählen Sie **Fertig**.
Ergebnis: Die Aktion Klassifizierungsvorhersage wird im Flow abgeschlossen, und die zugehörigen Datenpillen werden im Abschnitt „Daten“ des Bildschirms angezeigt.



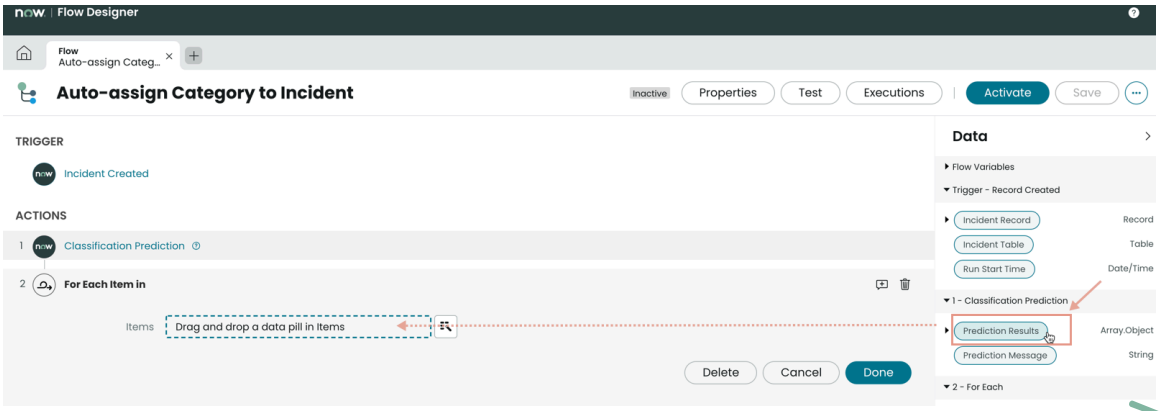
7. Führen Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms die folgenden Schritte aus, um Aktionen und Flow-Logik für die Vorhersageergebnisse des incident zu erstellen.

Hinweis:
Obwohl Sie eine Schleife verwenden können, um jedes Vorhersageergebnis zu durchlaufen, verwendet das in dieser Dokumentation gezeigte Szenario eine relativ kleine Anzahl von Aktionen. Informationen zu erweiterten Flow-Konfigurationen finden Sie unter Flow Designer .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

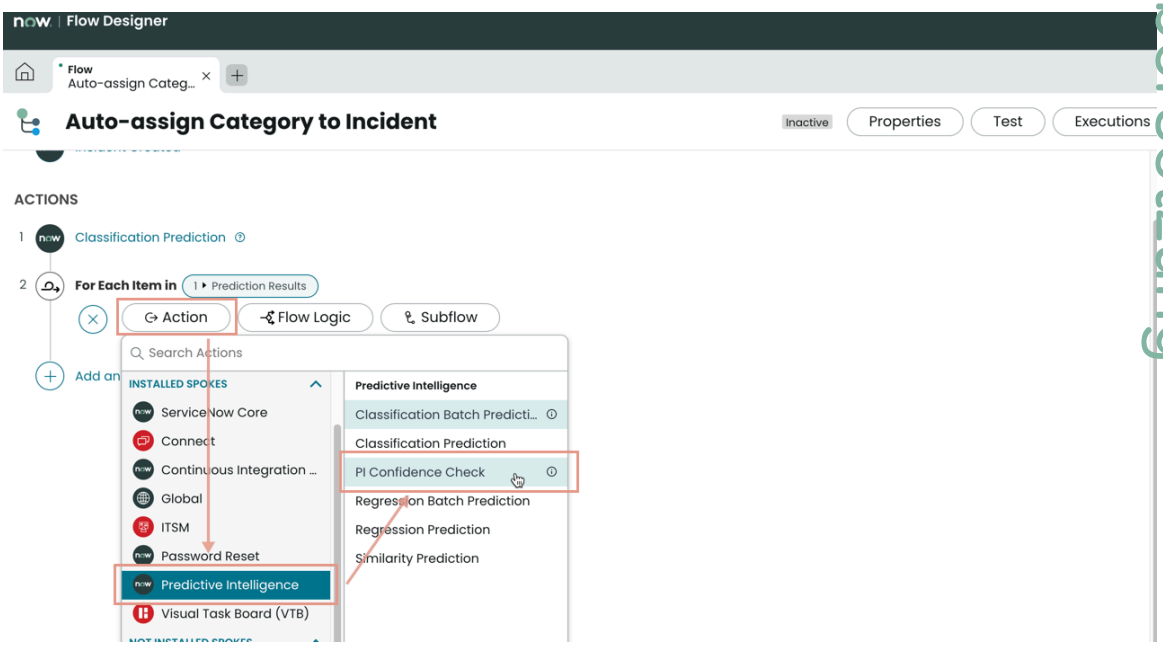
a. **Für jedes Element in der Liste der Elemente**: Ziehen Sie die Datenpille **Vorhersageergebnisse** per Drag-and-Drop in das Feld **Elemente**.



Hinweis:
Um auf die Liste der Elemente in der Aktion „Regressionsvorhersage“ zuzugreifen, benötigen Sie „**Für jedes Element“ nicht in** der Flow-Logik.

b. Klicken Sie auf **Erledigt**.
Ergebnis: Die Aktion Vorhersageergebnisse wird im Flow gestartet, und die zugehörigen Datenpillen werden im Abschnitt Daten des Bildschirms angezeigt.

8. Wählen Sie im Abschnitt AKTIONEN des Bildschirms die Option aus **Aktion** > **Predictive Intelligence** > **PI-Vertrauensprüfung**.
Die PI-Konfidenzprüfung ist ein Tool, mit dem Sie Werte in einem Flow vergleichen können. In diesem Anwendungsfall werden die Vorhersageergebniswerte verglichen, und die Prüfung gibt entweder Wahr oder Falsch aus.



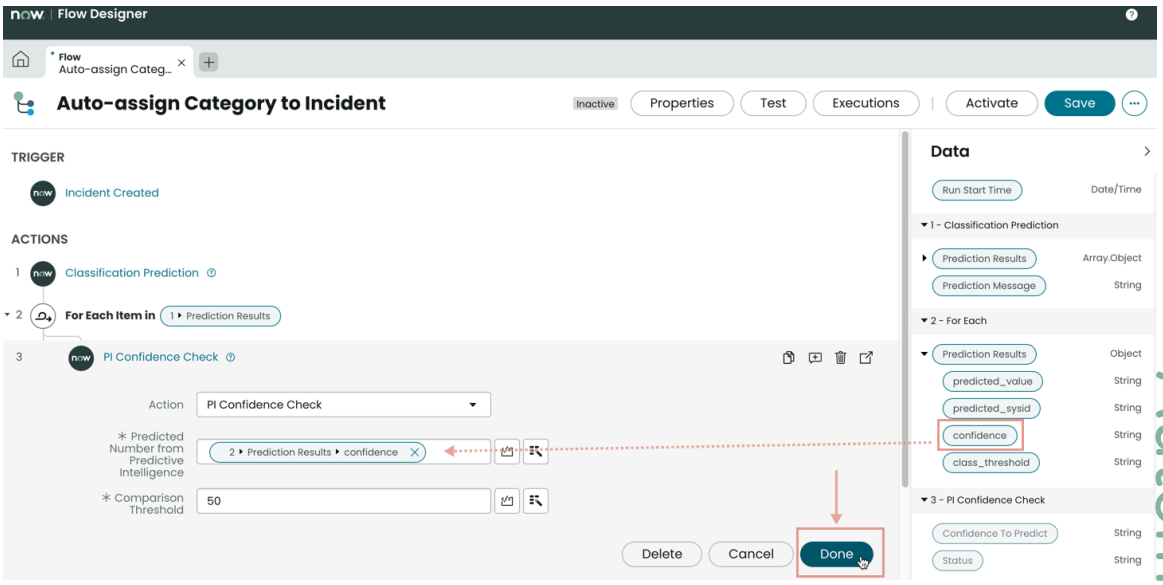
9. Ziehen Sie die **Konfidenzdatenpille** per Drag-and-Drop in das Feld **Predicted Number from Predictive Intelligence (Vorhergesagte Anzahl aus Predictive Intelligence)**.

10. Geben Sie 50 in das Feld **Vergleichsschwellenwert** ein.

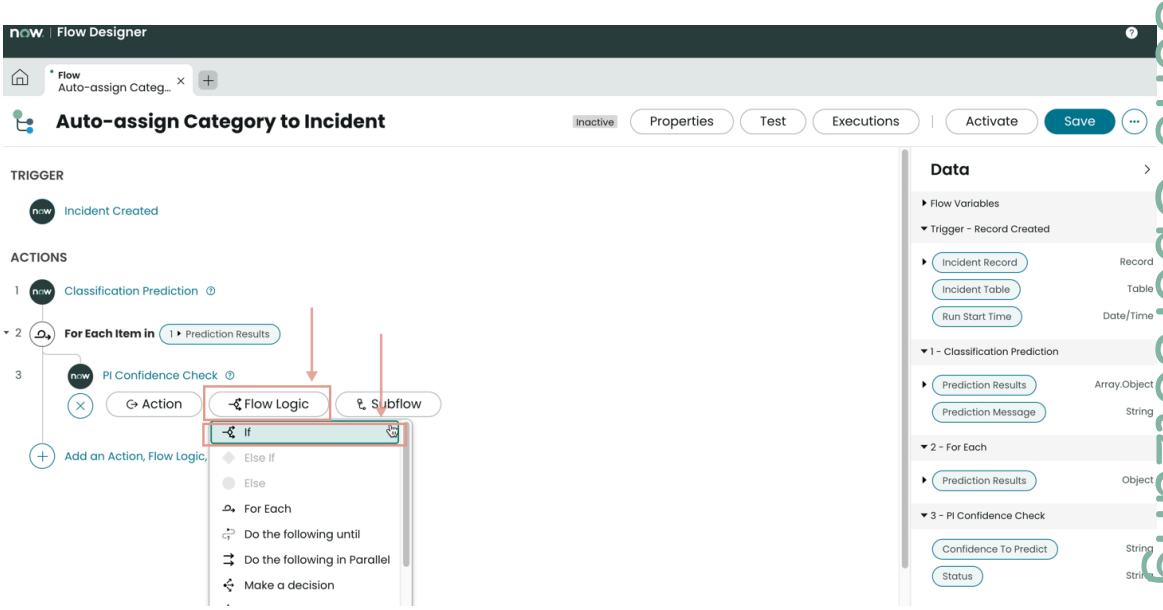
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispielszenario geben Sie die Zahl 50 ein. Dadurch wird das System angewiesen, Vorhersagen zu verwenden, die eine Vertrauensbewertung über 50 % aufweisen.

11. Wählen Sie **Fertig**.



12. Auswahlvorgang **Flow-Logik** > **Falls** um dem Flow eine Bedingung hinzuzufügen.

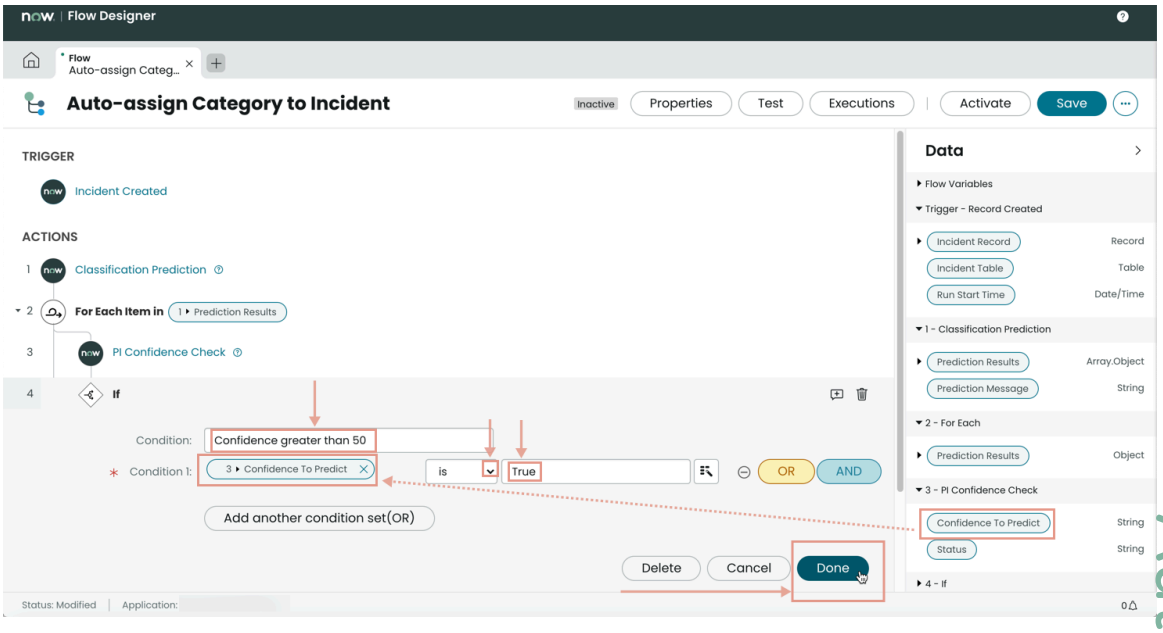


13. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den ersten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

- **Bedingung**: Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein, der definiert, was sie tut. In diesem Beispielszenario geben Sie eine Konfidenz größer als 50ein.
- **Bedingung 1**: Ziehen Sie die Datenpille **Konfidenz zur Vorhersage** per Drag-and-Drop in das Feld. Wählen Sie **ist aus**, und geben Sie den Wert Wahrein. Dieser Schritt vervollständigt den ersten Teil (den Vorgänger) der Bedingungs-Flow-Logik.
- Wählen Sie **Fertig**.

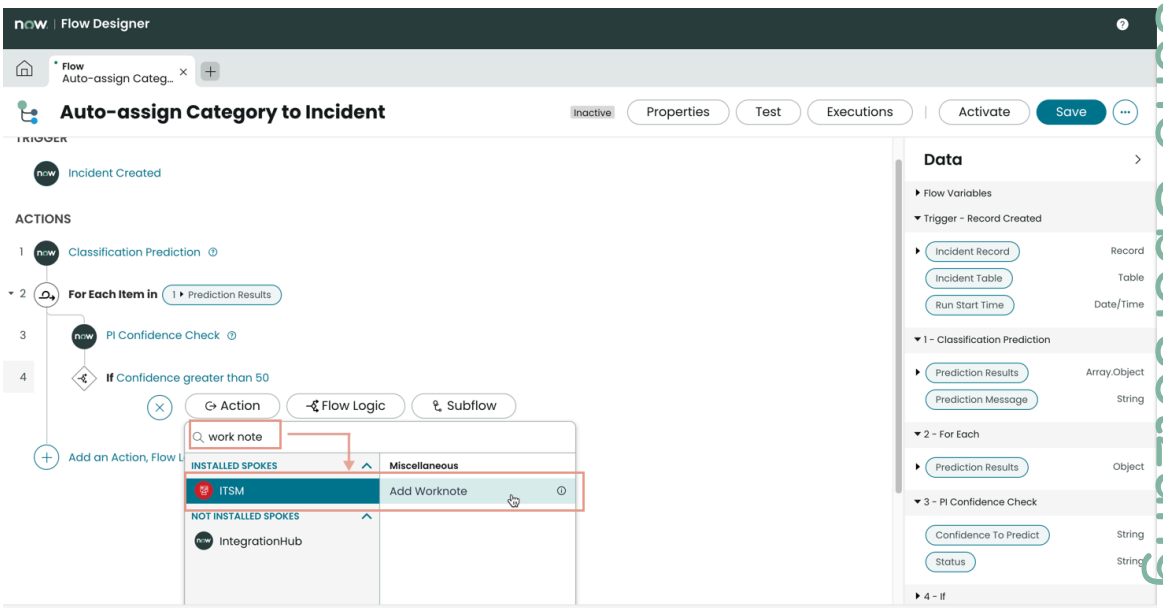
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Wählen Sie **Aktion** aus, und geben Sie in das Suchfeld `Arbeitsnotiz` ein.

15. Auswahlvorgang **ITSM** > **Arbeitsnotiz hinzufügen** um eine Arbeitsnotiz als zweiten Teil (Abschluss) der Bedingung hinzuzufügen.

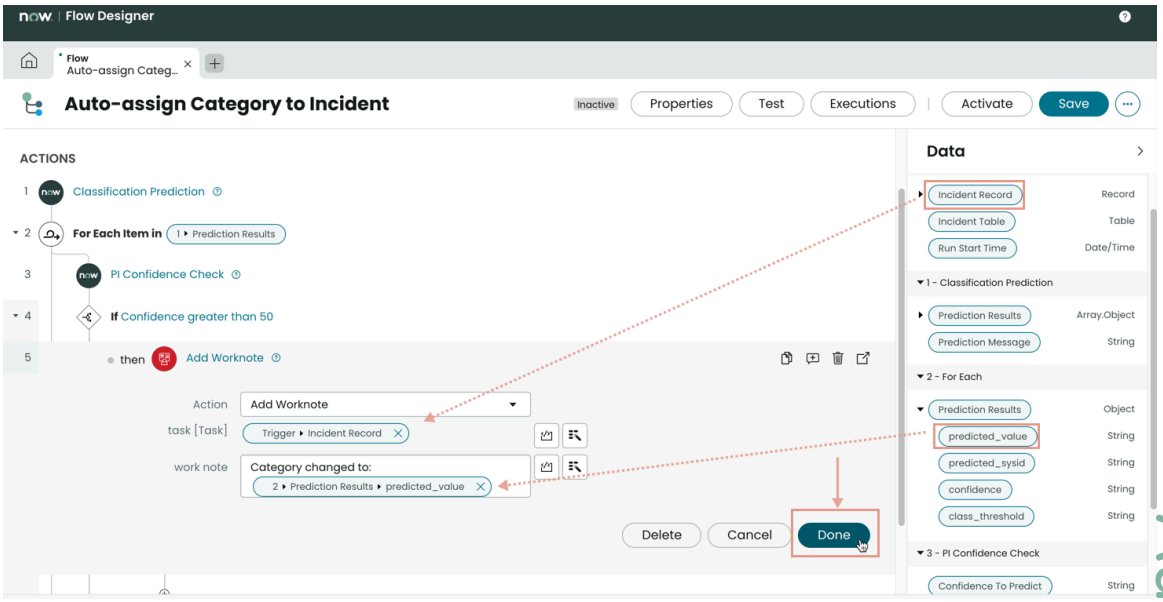


16. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den zweiten und letzten Teil der Bedingungs-Flow-Logik zu definieren.

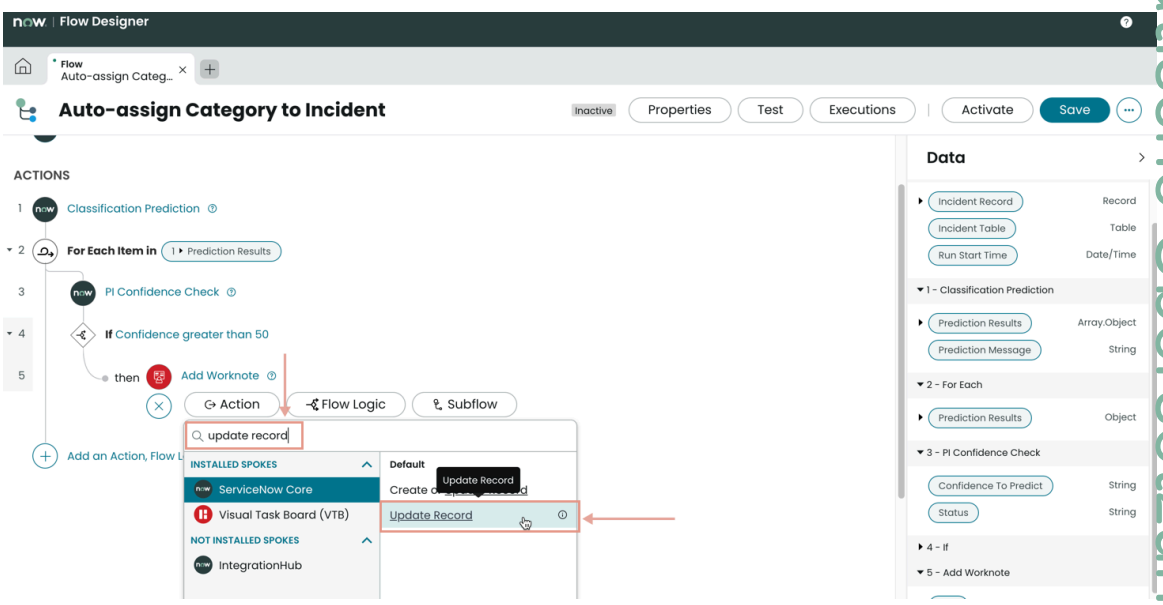
- **Aktion**: Als Ergebnis von Schritt 14 oben wird in diesem Feld automatisch **Arbeitsnotiz hinzufügen** angezeigt.
- **Aufgabe [task]**: Ziehen Sie die Datenpille des **Incident-Datensatzes** per Drag-and-Drop in das Feld.
- **Arbeitsnotiz**: Ziehen Sie die Datenpille **„predicted_value“** per Drag-and-Drop in das Feld. Dieser Schritt schließt die logische Schlussfolgerung des Bedingungs-Flows ab.
- Wählen Sie **Fertig**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



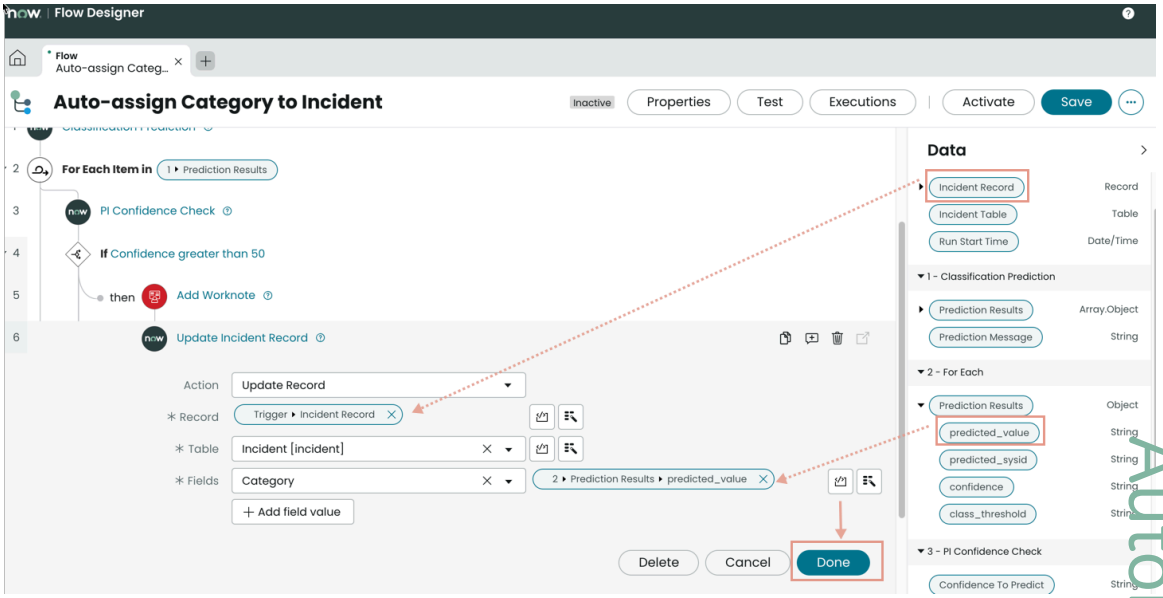
17. Wählen Sie **Aktion** aus, und geben Sie in das Suchfeld den Aktualisierungsdatensatz ein.
18. Wählen Sie **Datensatz aktualisieren**aus.



19. Konfigurieren Sie die folgenden Felder, um den Incident Record zu aktualisieren.
    - **Aktion**: Als Ergebnis von Schritt 16 oben wird in diesem Feld automatisch **„Datensatz aktualisieren“** angezeigt.
    - **Datensatz**: Ziehen Sie die Datenpille des **Incident-Datensatzes** per Drag-and-Drop in dieses Feld.
    - **Tabelle**: Wählen Sie **Incident [incident]**aus.
    - **Felder**: Wählen Sie **Kategorie**aus. Ziehen Sie dann die Datenpille **„predicted_value“** per Drag-and-Drop in dieses Feld neben den Wert **Kategorie**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Erledigt**.

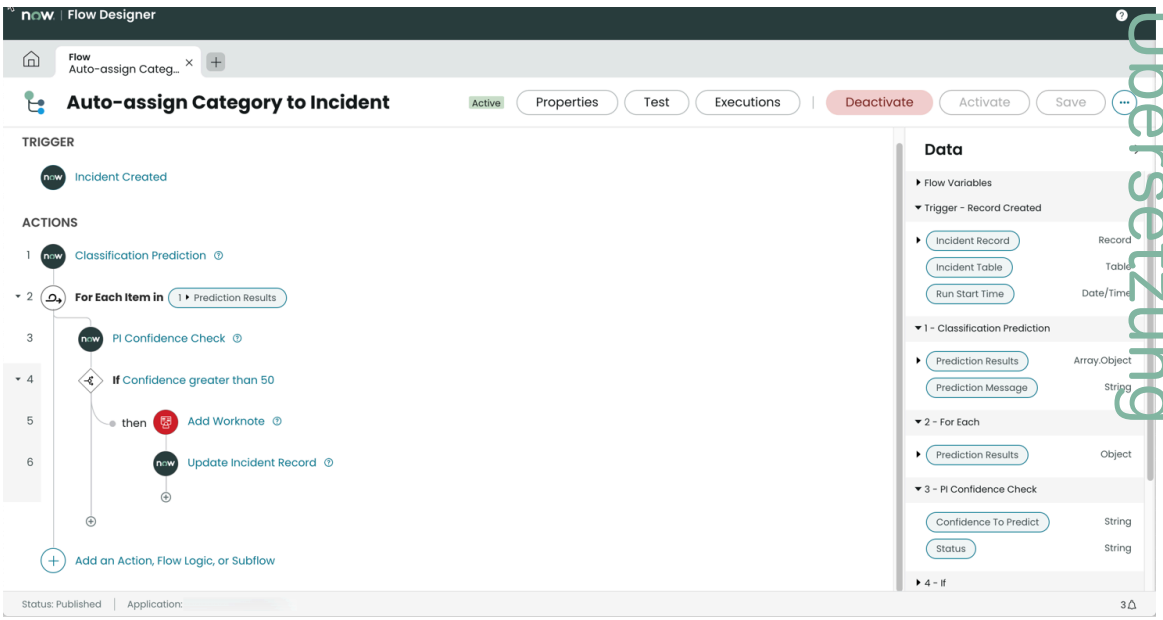


20. Wählen Sie **Speichern**.

21. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnis

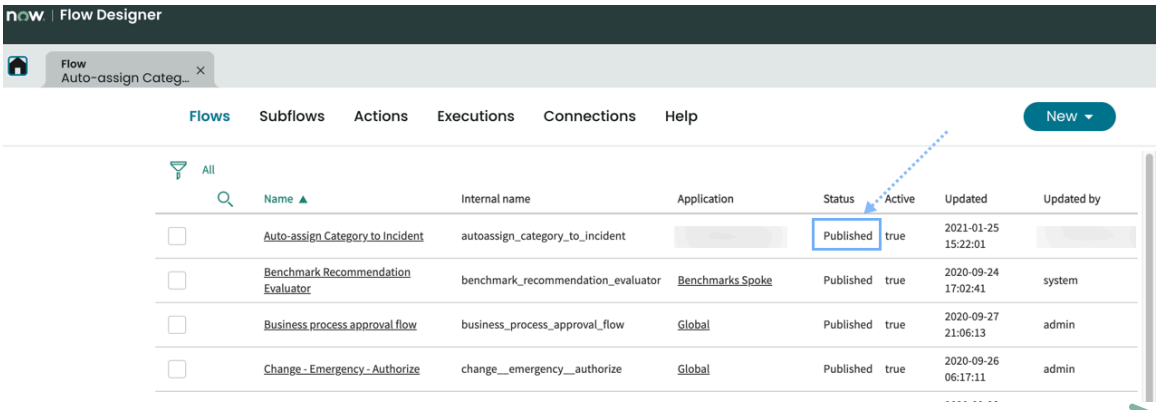
- Ihr Flow zur automatischen Zuweisung von Kategorien an Incidents ist aktiviert und abgeschlossen.



Automatische Übersetzung

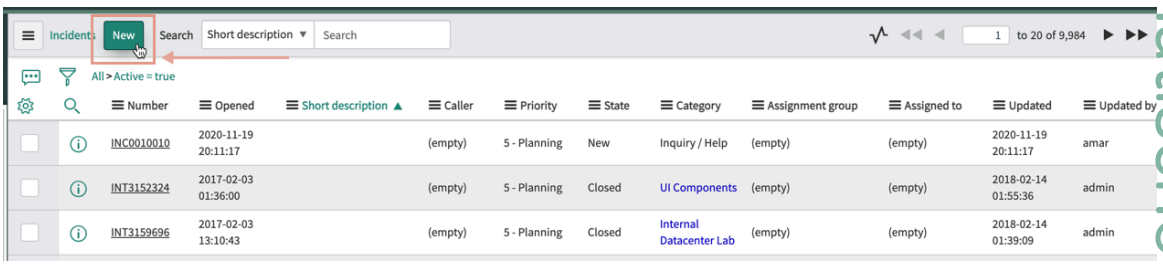
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Außerdem wird es auf dem Startbildschirm Workflow-Studio in der Spalte „Flows“ als veröffentlicht angezeigt.



22. Navigieren Sie zu **Incidents**.

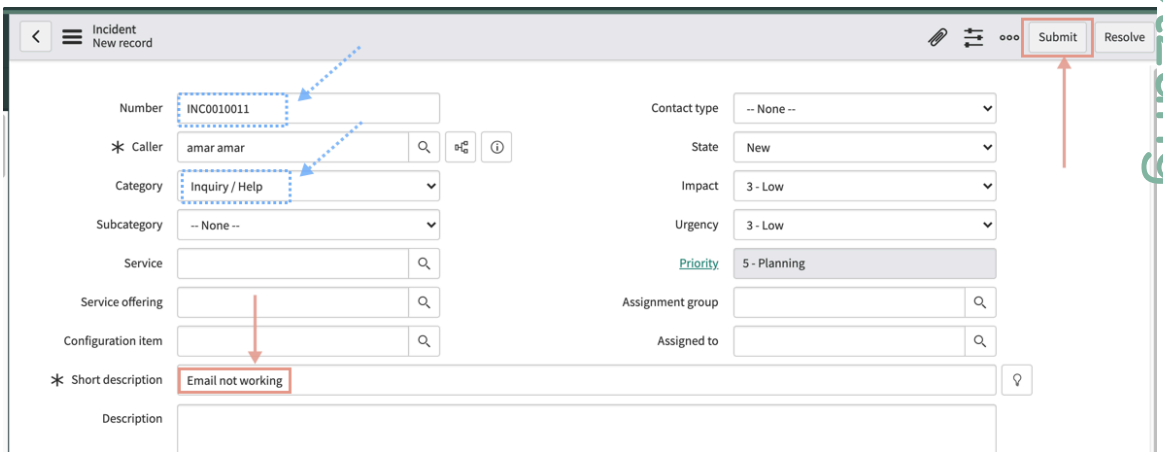
23. Wählen Sie **Neu** aus, um in der Tabelle „Incidents“ einen Test-Incident-Datensatz zu erstellen. In diesem Beispielszenario erstellen Sie den Datensatz INC0010011.



24. Beachten Sie in der folgenden Abbildung, dass in dem von Ihnen erstellten Datensatz der Wert Kategorie auf **Anfrage/Hilfe**festgelegt ist.

25. Im Feld **Kurzbeschreibung** geben Sie E-Mail funktioniert nicht ein.

26. Wählen Sie **Absenden**.

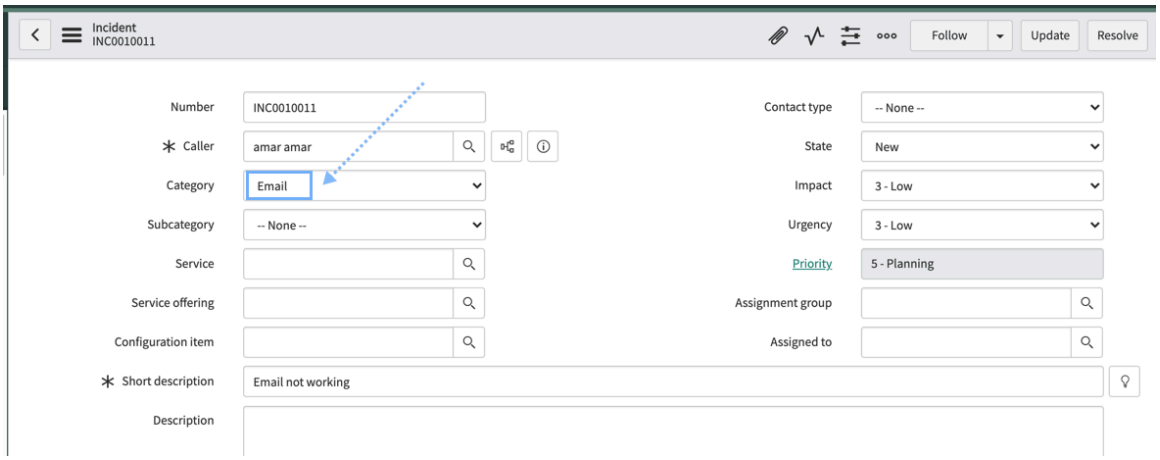


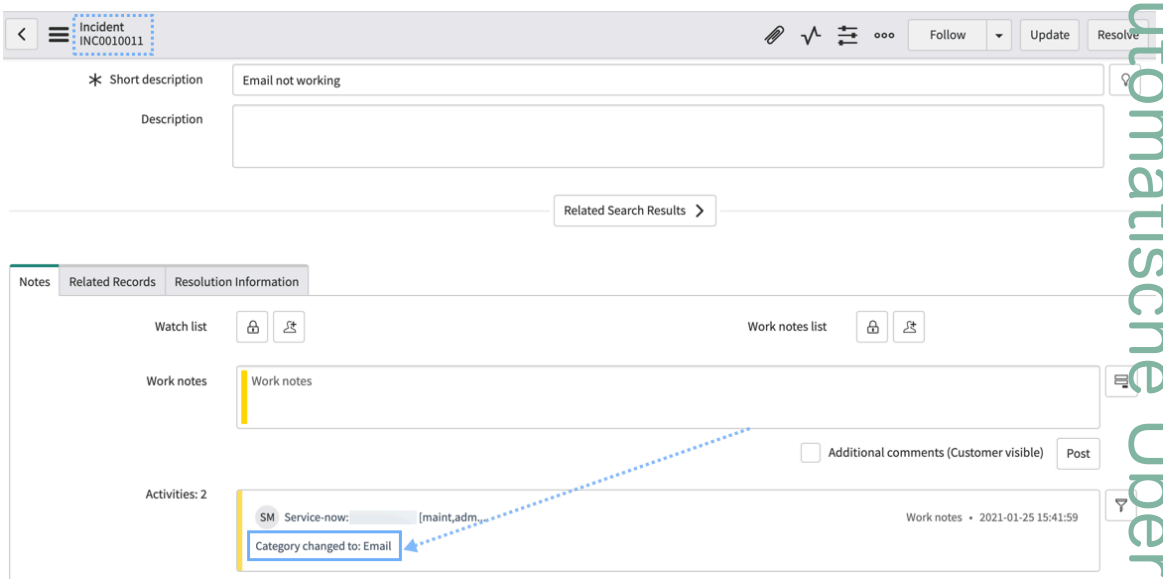
Ergebnis

Das System aktualisiert den Incident-Datensatz und zeigt an, dass der Wert für die Kategorie von **Anfrage/Hilfe** in **E-Mail**geändert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Zugehörige Informationen

Machine Learning solutions for Flow Designer

Verwenden von skriptfähigen MLSolutionFactory-Objekten

Skriptfähige MLSolutionFactory-Objekte ermöglichen das Definieren von ML-Funktionen. Sie können die APIs verwenden, um datengesteuerte Funktionen zu erstellen, z. B. für das Subclustering großer Cluster oder Cluster mit mehreren angehängten PRBs.

Sie können skriptfähige Objekte in einem geskripteten Erweiterungspunkt verwenden, um die REST API-Methode Predictive Intelligence an spezifische Geschäftsanwendungsfälle anzupassen.

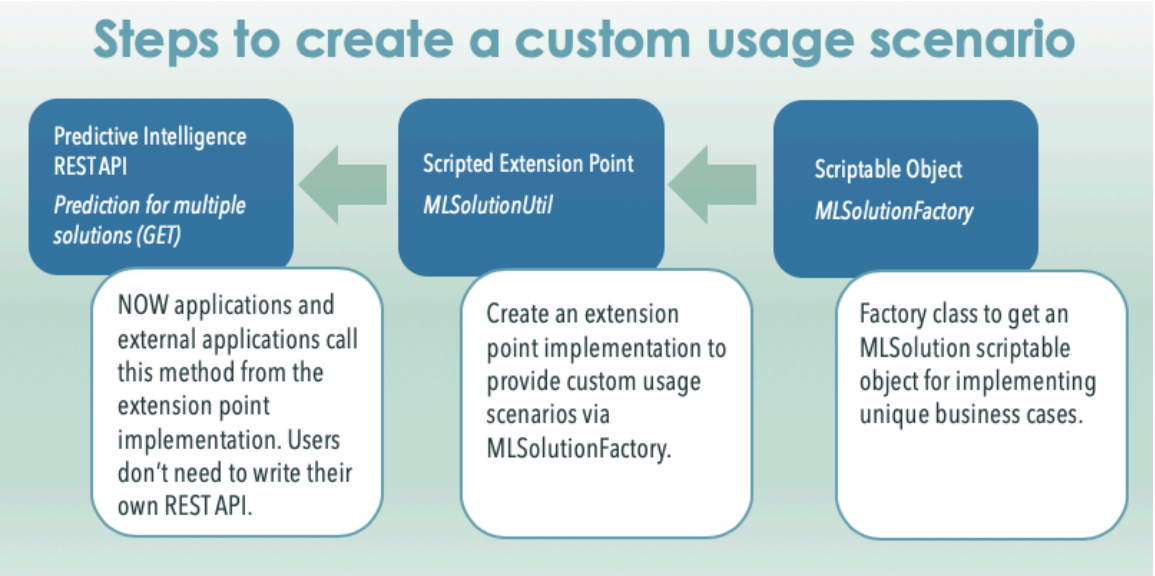
ServiceNow-Anwendungen auf der NOW Platform können skriptfähige Objekte und Skripteinbindungen aufrufen. Externe Anwendungen können Scripted REST APIs aufrufen. Standardmäßig verwendet die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* den geskripteten Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil*, um für eine Liste aktiver Lösungsnamen Vorhersagen basierend auf den Eingaben auszuführen und Ergebnisse zurückzugeben. Der Erweiterungspunkt *MLSolutionUtil* ermöglicht das Erstellen benutzerdefinierter Implementierungen für bestimmte Nutzungsszenarien wie die Ausführung einer zweiten Lösungsvorhersage, nachdem die Bedingung einer ersten Lösungsvorhersage erfüllt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden ist der allgemeine Prozess zum Erstellen eines benutzerdefinierten Nutzungsszenarios dargestellt.

1. Entwickler passen die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* mithilfe des skriptfähigen Objekts *MLSolutionFactory* an.
   - Als *global.MLSolutionUtil* in der Erweiterungspunkttabelle [sys_extension_point] aufgeführt
   - Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Skripteinbindung registrieren
2. Die Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts *MLSolutionUtil* verwendet `MLSolutionFactory`, um das skriptfähige Objekt abzurufen, und ruft Vorhersagemethoden für dieses Objekt auf.
3. Die Methode *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* ruft je nach Umfang der Anforderung die Implementierung `MLSolutionUtil-Erweiterungspunkt` auf.
4. Anwendungen rufen den Endpunkt *Predictive Intelligence REST API - Prediction for multiple solutions (GET)* aus einem Script Includes-Formular auf.



Weitere Informationen finden Sie unter

- REST API für Predictive Intelligence
- MLSolutionFactory: Global

ML-Lösungen während eines Systemklons beibehalten

Speichern Sie die Daten Ihrer trainierten ML-Lösung (maschinelles Lernen) während eines Systemklons.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System speichert trainierte ML-Lösungen als Anhangsdatensätze. Diese Datensätze umfassen Ihre Lösungsartefakte, z. B. Lösungsdefinitionen, Vorlagendatensätze und Vorhersagemodellstatistiken, die allesamt erforderliche Komponenten der Vorhersagefunktionalität von Predictive Intelligence sind. Um diese Datensätze beizubehalten, führen Sie jedes Mal, wenn Sie einen Systemklon ausführen, die allgemeinen Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Informationen zur Behebung allgemeiner Probleme beim Klonen von Lösungen finden Sie im Artikel Predictive Intelligence Common Probleme [KB0781893] in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Applikationsnavigator ein, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen.
2. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.clone_artifacts` auf **true** festgelegt ist.
3. Wenn Sie nur die Datensätze der ML-Lösung und nicht die zahlreichen anderen Datensätze in der Tabelle „sys_attachment“ beibehalten möchten, schließen Sie die Tabelle „sys_attachments“ von der Ausführung des Klons aus.
4. Fordern Sie einen Systemklon an.
   Das System behält Ihre ML-Lösungsdatensätze während des Systemklons bei.

Predictive Intelligence Referenzen

Referenzseiten für Komponenten von Predictive Intelligence.

Datenverschlüsselung in Predictive Intelligence

Erfahren Sie, welche Verschlüsselungstypen für das Training Predictive Intelligence von -Lösungen unterstützt werden.

Predictive Intelligence-Unterstützung für verschlüsselte Trainingsdaten

Verschlüsselungstyp	Unterstützt	Notizen
Feldverschlüsselung	Ja	Stellen Sie sicher, dass der Benutzer *„sharedservice.worker“* über dieselbe Verschlüsselungsmodulrolle verfügt, die für die Verschlüsselung verwendet wurde.
Edge Encryption	Nein	Keine.
FDE (Vollständige CD-Verschlüsselung)	Ja	Keine.

Predictive Intelligence Sprachunterstützung

Predictive Intelligence bietet Unterstützung für internationale Sprachen. Erfahren Sie, welche Sprachen für -Lösungen Predictive Intelligence verfügbar sind.

Wenn Sie eine Predictive Intelligence -Lösung erstellen, können Sie die Sprache auswählen, die das System für die Verarbeitung Ihrer Trainingsdatensätze verwenden soll. Englisch ist die Standardsprache.

Ein Beispiel für das Zuweisen einer Sprache zu einer Lösung finden Sie im Abschnitt „Verarbeitungssprache“ in Schritt 3 der Dokumentation Klassifizierungslösung erstellen und trainieren.

Sie können auch anwenderdefinierte Stoppwortlisten für eine Sprache erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Stoppwortlisten erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abdeckung des Sprachsupports

Die derzeit verfügbaren Sprachen für Predictive Intelligence -Lösungen und Stoppwortlisten sind: Portugiesisch (Brasilien), Chinesisch (vereinfacht), Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch (kanadisch), Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch.

Predictive Intelligence -Eigenschaften

Die -Eigenschaften für Predictive Intelligence steuern bestimmte Parameter der auf maschinellem Lernen (ML) gestützten Lösungen, des Lösungstrainingsprozesses und des Cachings.

Navigieren Sie mit der Wartungsrolle zu **Predictive Intelligence** > **Konfiguration** zum Überprüfen oder Bearbeiten.

Hinweis:
Die meisten Eigenschaften im Zusammenhang mit Schulungen erfordern zum Überprüfen oder Bearbeiten die Wartungsrolle. Einige Eigenschaften erfordern möglicherweise andere Rollen.

Predictive Intelligence -Eigenschaften

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
Überschreibt den *schreibgeschützten* Status des Datensatzes „ml_solution_definition“ während des Trainings	glide.platform_ml.override_training_lock	• True: Überschreibt den **schreibgeschützten** Status während des Trainings, sodass Sie ml_solution_definition bearbeiten können. • False: ml_solution_definition bleibt im **schreibgeschützten** Status.
Mindestanzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training der Regressionslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Die Unterstützung für neue Regressionslösungen wird seit dem Release Washington DC eingestellt. Sie können vorhandene Lösungen bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.
Maximale Anzahl von Datensätzen für Regression	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die beim Training der Regressionslösung verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300.000 **Hinweis:** Die Unterstützung für neue Regressionslösungen wird seit dem Release Washington DC eingestellt. Sie können vorhandene Lösungen bearbeiten und trainieren, aber Sie können keine neuen erstellen.
Die Zeit (in ms), die eine sich im Training befindliche Lösung ohne Updates wartet, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt.	glide.platform_ml.training_timeout	Legt die Zeitüberschreitungszeit für eine sich im Training befindliche Lösung in Millisekunden fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 21600000 (ms)
Maximale Modellgröße	glide.platform_ml.api.model_size	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die Sie zum Trainieren eines Modells verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288000
Maximale Anzahl der Datensätze, die im Training verwendet werden	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die beim Training der Klassifizierungslösung verwendet werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300.000
Mindestanzahl der in einem Training verwendeten Datensätze	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Legt die Mindestanzahl von Datensätzen fest, die für das Training der Klassifizierungslösung erforderlich sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10000
Maximale Anzahl von Tagen, für die Datensätze auf Anforderung abgerufen werden können	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, die eine einzelne Anforderung von Ihren Datensätzen abrufen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für Wortkorpus	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen pro Tabelle für die Wortkorpuserstellung für Ähnlichkeits- und Clustering-Lösungen fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: Ab Release Washington DC verwenden Klassifizierungs-, Clustering- und Ähnlichkeitslösungen Workflow-Lösungen. Diese sind vortrainiert, sodass kein Wortkorpus erforderlich ist. Das Feld „Wortkorpus“ wird aus den Workflow-Lösungsformularen entfernt.
Maximale Anzahl von Datensätzen für das Ähnlichkeitsfenster (zum Nachschlagen von Ergebnissen)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die das Ähnlichkeitsfenster zum Nachschlagen von Ergebnissen abrufen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100.000
Maximale Anzahl von Datensätzen für Clustering	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Legt die maximale Anzahl von Datensätzen fest, die in einem Cluster enthalten sein können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100.000

Gemeinsam genutzter Serviceplaner

Eigenschaft	Eigenschaftsname
URL des gemeinsam genutzten Service Planers	glide.shared_service_scheduler.url

Machine Learning-Artefakte

Eigenschaft	Eigenschaftsname
Maximale Anzahl der zwischengespeicherten Artefakte (in MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Kompressionsschema des Artefakt-Caches	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence-Rollen

Predictive Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

ML-Administrator [ml_admin]

Kann die Tabellen ml_predictor_results und ml_predictor_results_task erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

ML-Beschrifter [ml_labeler]

Kann die Tabelle ml_label_candidate erstellen, lesen, schreiben oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- `sn_ace.ace_user`
- `nlu_user`

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

ML-Berichtbenutzer [ml_report_user]

Kann die Tabellen ml_predictor_results und ml_predictor_results_task lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

pa_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Document Intelligence

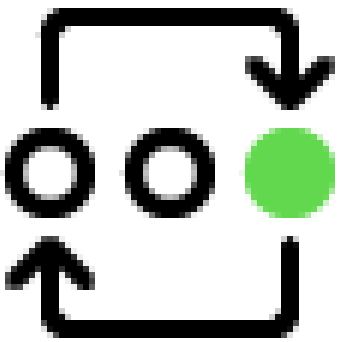
Document Intelligence (DocIntel) ist eine KI-Lösung, mit der jedes Unternehmen den Prozess des Extrahierens von Daten aus Dokumenten automatisieren und beschleunigen kann. Diese Daten können problemlos in größere Automatisierungs-Workflows integriert werden, um Zeit und Ressourcen zu sparen.

Video, in dem gezeigt wird, wie die Dokumentverarbeitung mit Document Intelligence beschleunigt und automatisiert wird

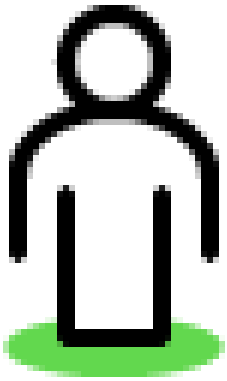
Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von DocIntel	Richten Sie DocIntel für die Verarbeitung verschiedener Dokumenttypen ein	Integrieren Sie Ihre DocIntel-Anwendung in andere Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Überwachen	Referenzen
		
Verwenden Sie die Anwendung DocIntel, um Dokumente zu verarbeiten, indem Sie Text in Dokumenten erkennen und analysieren	Verfolgen Sie die Nutzung und Effektivität von DocIntel	Rufen Sie Details zu den mit DocIntel installierten Eigenschaften ab

Now Assist in Document Intelligence
Verwenden Sie generative KI, um Informationen aus Dokumenten zu analysieren und zu extrahieren

Problembehandlung und Hilfe

- Erfahren Sie mehr über die Neuerungen und Änderungen in Document Intelligence release notes .
- Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen.
- KI und Intelligenz in der ServiceNow Community .
- Greifen Sie auf Echtzeitkurse, selbstgesteuerte Schulungen und Karriereressourcen zu ServiceNow University .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen.
- Kontakt Kundenservice und Support .

Document Intelligence erkunden

Document Intelligence hilft Ihnen, mithilfe von künstlicher Intelligenz (KI) schnell und genau Informationen aus Dokumenten zu klassifizieren und zu extrahieren.

Document Intelligence – Übersicht

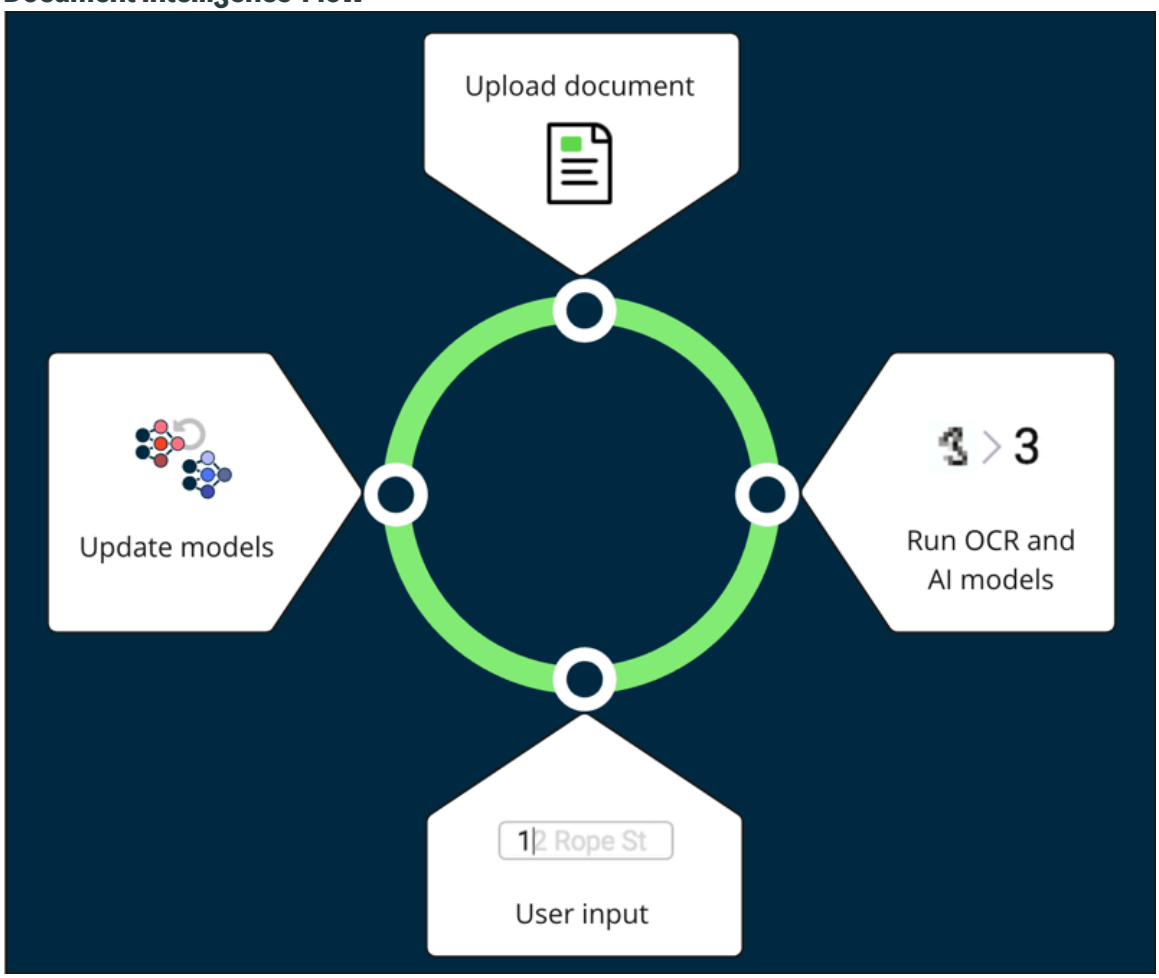
Document Intelligence verwendet die optische Zeichenerkennung (OCR) zusammen mit KI-Modellen, um Informationen in Dokumenten mit unterschiedlichen Strukturen und Formatierungen zu erkennen und zu extrahieren. Auf diese Weise können Sie Informationen genau extrahieren und die Dokumentverarbeitung automatisieren.

Document Intelligence – Workflow

Mit Document Intelligence (DocIntel) können Sie ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format verarbeiten. Sie können Dokumente verarbeiten, die eingegebenen Text enthalten, z. B. Formulare, Rechnungen, Identitätsdokumente und mehr.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die -Dokumentextraktion in Document Intelligencefunktioniert.

Document Intelligence-Flow



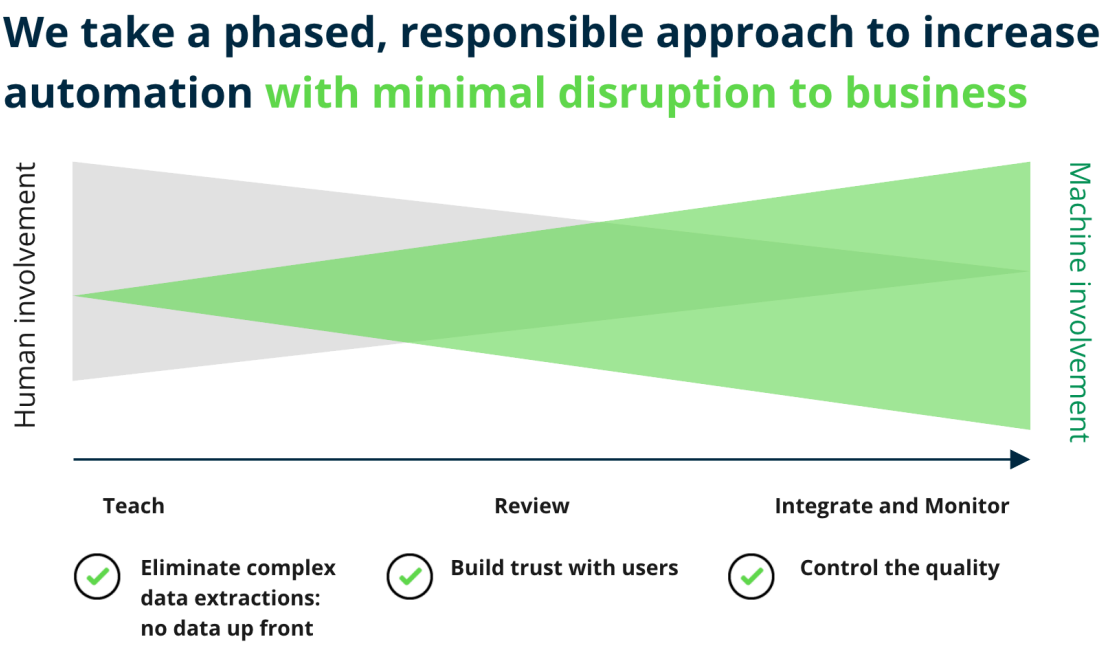
In diesem Workflow:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ein Dokument wird zur Verarbeitung in einer Dokumentaufgabe hochgeladen.
2. DocIntel extrahiert die Daten mithilfe von OCR- und KI-Modellen aus dem Dokument.
3. Der Benutzer gibt Eingaben, um die Empfehlungen DocIntel zu validieren oder zu korrigieren.
4. Die Modelle werden aktualisiert und trainiert, um genauere Ergebnisse zu liefern.

Document Intelligence – Vorteile

Vorteile von Document Intelligence



Document Intelligence bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Starten Sie schnell mit einem No-Code-Setup, das die Datenextraktion aus vielen Dokumenttypen ermöglicht, einschließlich PDF-Dokumenten und gescannten Papierdokumenten.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Aktivieren Sie die Kategorisierung für jeden von Ihnen definierten Dokumenttyp.	Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Automatisieren Sie intelligent mit verantwortlicher, Feedback-gesteuerter KI für kontinuierliches Lernen.	Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
		DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Integrieren Sie Dokumentverarbeitungsschritte nahtlos in Workflows.	Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Beschleunigen Sie die Extraktion von strukturierten und halbstrukturierten Dokumenten wie Formularen, Rechnungen, IDs und mehr.	Extrahieren Sie Felder mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence	DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]
Klassifizierung von ein- und mehrseitigen Dokumenten beschleunigen	Klassifizieren Sie Dokumente mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence	DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]

Document Intelligence konfigurieren

Aktivieren Sie Document Intelligence in Ihrer -Instanz, und beginnen Sie mit der Basiskonfiguration.

1. Installieren und konfigurieren Sie den Document Intelligence.
   - Document Intelligence einrichten.

     Lesen Sie sich wichtige Informationen durch, bevor Sie mit der Einrichtung von Document Intelligencebeginnen.
   - Document Intelligence installieren.

     Um eine optimale Konfigurations-Experience für *Anwendungsfälle*zur Dokumentextraktion zu erreichen, installieren Sie die Anwendung Document Intelligence Administrator.
   - Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch.

     Document Intelligence 3.0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem Now Platform -Plugin zu unterstützen.
   - Document Intelligence-Einstellungen konfigurieren.

     Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Informationen für Anwender anzeigt.
2. Konfigurieren Sie Document Intelligence Anwendungsfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Document Intelligence für die Verarbeitung verschiedener Dokumenttypen ein, indem Sie festlegen, welche Daten Sie extrahieren und welche Klassen oder Kategorien Sie anwenden möchten.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.

  Erstellen Sie *Extraktionsanwendungsfälle*, fügen Sie *Felder* und *Feldgruppen*hinzu, und konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi, um mit der Extraktion von Daten aus Ihren Dokumenten zu beginnen.

- Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion.

  Verwalten Sie Ihre Document Intelligence -Anwendungsfälle, um Ihre Anforderungen an die Dokumentextraktion zu unterstützen.

- Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein.

  Erstellen Sie Anwendungsfälle *für die Klassifizierung*, fügen Sie Felder (Klassen) hinzu, und trainieren Sie Ihre Anwendungsfälle, um mit der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

- Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung

  Verwalten Sie Ihre Document Intelligence -Anwendungsfälle zur Unterstützung Ihrer Dokumentklassifizierungsanforderungen.

Document Intelligence einrichten

Lesen Sie sich die folgenden Informationen durch, bevor Sie mit der Einrichtung von Document Intelligencebeginnen.

Prüfliste

Setupaufgabe	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass die ServiceNow Core-Anwendungen oder Plugins, die zur Unterstützung Document Intelligence von erforderlich sind, installiert und aktiviert sind.	Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen oder Plugins über ServiceNow Storeinstalliert und aktiviert sind. Wenn Sie das erste Plugin aktivieren, werden die abhängigen Plugins automatisch aktiviert. Falls nicht installiert, installieren und aktivieren Sie jeweils nur eine Anwendung in der folgenden Reihenfolge, um eine reibungslose Implementierung zu gewährleisten. • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) • Plattform Document Intelligence (com.glide.platform_ml_di) • Document Intelligence UIB-Komponente (sn_docintel_iframe) Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
(Optional) Installieren Sie die Anwendung Document Intelligence Administrator, um Prozessverantwortlichen eine verbesserte Anwender-	Installieren Sie Document Intelligence Administrator Anwendung aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
Experience bei der Einrichtung, Konfiguration und Überwachung ihrer Dokumentenextraktionslösungen zu bieten.	dem ServiceNow® Store. Überprüfen Sie die Liste auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität. Zu den wichtigsten Funktionen der Anwendung gehören: • Konfigurieren Sie Ihre Lösungen zur Dokumentenextraktion ganz einfach, indem Sie definieren, was Sie aus Ihren Dokumenten extrahieren möchten. • Überwachen Sie die Leistung Ihrer Lösungen zur Dokumentenextraktion, und passen Sie den Automatisierungsgrad an.
Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Now Platform -Rollen zugewiesen haben.	Die folgenden Rollen werden für die Funktionen Document Intelligence verwendet: • Der -Administrator (admin) installiert die Anwendung aus dem ServiceNow Store und weist die Rollen zu. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
Domänentrennung	Überprüfen Sie die Informationen zum Thema Domain Separation, wenn Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben trennen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.
Stellen Sie sicher, dass die zur Unterstützung Document Intelligence von erforderlichen Dateierweiterungen in allen Anpassungen der Systemeigenschaft „glide.attachment.extensions“ enthalten sind.	Die Systemeigenschaft „glide.attachment.extensions“ ist standardmäßig leer. Stellen Sie beim Anpassen sicher, dass die folgenden Dateierweiterungen enthalten sind: • jpeg • jpg • png • PDF

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfliste (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Restrict attachment file extensions.
Kopieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung Ihrer Document Intelligence -Implementierung erforderlich sind.	Führen Sie die Schritte in Duplizieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion aus, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) zu kopieren.
Importieren Sie alle Anwendungsfälle, die zur Unterstützung Ihrer Document Intelligence -Implementierung erforderlich sind.	Führen Sie die Schritte in Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion aus, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) zu importieren.

Document Intelligence installieren

Mit der Administratorrolle können Sie Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (sn_docintel_admin) installieren. Die Anwendung sn_docintel_admin installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Abhängigkeiten, falls sie noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung.
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Document Intelligence in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.
- Überprüfen Sie die Liste der Document Intelligence Administratoranwendungen in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Document Intelligence installiert:

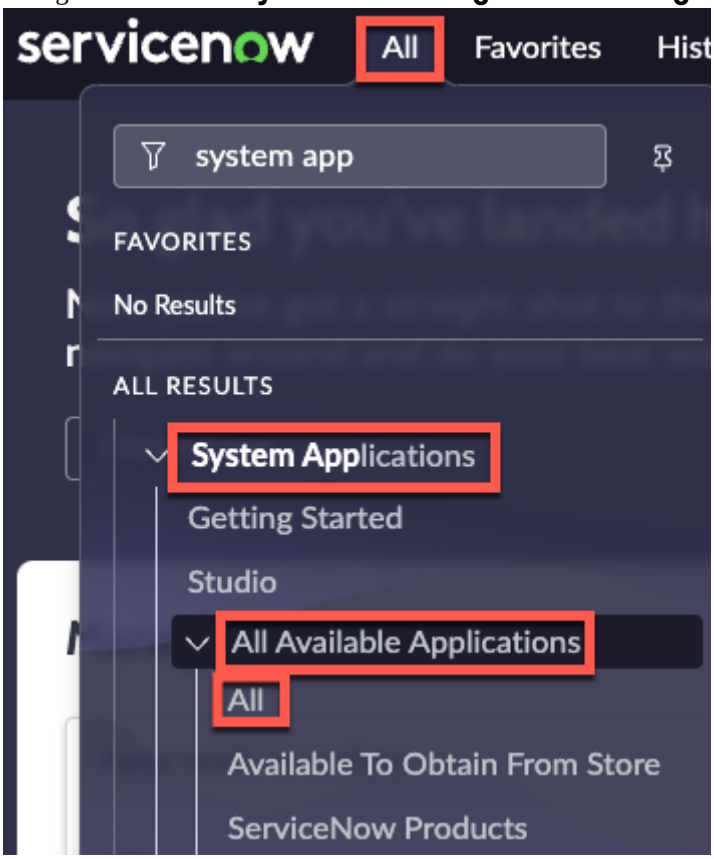
- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Document Intelligence Administrator (sn_docintel_admin).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch

Document Intelligence 3.0 oder höher enthält ein aktualisiertes Datenbankschema, um den Übergang von einer bereichsbezogenen Anwendung zu einem Now Platform -Plugin zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Aufgaben

Überprüfen Sie die Informationen in diesem Thema, bevor Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence (DocIntel) 3.0 oder höher durchführen.

Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter Document Intelligence installieren.

Vor dem Upgrade

Document Intelligence Prüfliste vor dem Upgrade für 3.0 oder höher

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
Wählen Sie eine Zeit für die Planung des Upgrades aus	Vermeiden Sie es, das Upgrade während der Laufzeit des Upgrade-Auftrags für die nächtliche Aufgabendefinition (Anwendungsfall) durchzuführen. Ein Upgrade der Anwendung zu diesem Zeitpunkt würde verhindern, dass Anwendungsfälle bis zur Laufzeit des nächsten Tages aktualisiert werden.
Aktualisieren Sie beliebigen anwenderdefinierten Code, der direkt auf DocIntel-Datenbanktabellen verweist	Nach dem Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher verwendet DocIntel neue Flow-Aktionen. DocIntel verwendet anstelle der bereichsbezogenen Anwendungstabellen (di_) auch die Datenbanktabellen Now Platform (sys_di_). Alle DocIntel -Daten werden automatisch in diese Plattformtabellen migriert. **Hinweis:** Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion sind möglicherweise erst verfügbar, wenn die Migration abgeschlossen ist. Wenn Sie in Ihrer Instanz anwenderdefinierten Code haben, der direkt auf die Tabellen für bereichsbezogene Anwendungen (di_) verweist, sollte er aktualisiert werden, vorzugsweise auf die Plattformkomponente, die DocIntel APIs verwendet. Wenn Sie anwenderdefinierten Code haben, für den Flow-Aktionen DocIntel der Version 2.4 oder früher verwendet werden, muss er aktualisiert werden, um Flow-Aktionen der Version 3.0 oder höher zu verwenden. Die Liste der Tabellen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence Prüfliste vor dem Upgrade für 3.0 oder höher (Fortsetzung)

Aufgabe vor dem Upgrade	Beschreibung
Fügen Sie bereichsübergreifende Datensätze für Integrationen hinzu	Fügen Sie für Integrationen mit Document Intelligencebereichsübergreifende Datensätze für die neuen Datenbanktabellen DocIntel hinzu. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die vorhandenen bereichsübergreifenden Datensätze für die alten Tabellen nicht entfernt werden. Die Liste der hinzuzufügenden Datensätze finden Sie im Abschnitt Bereichsübergreifende Datensätze. Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Datensätzen finden Sie unter Cross-scope privilege record.

Während des Upgrades

Document Intelligence Prüfliste für Upgrades auf 3.0 oder höher

Upgrade-Aufgabe	Beschreibung
Vermeiden Sie es, den Arbeitsbereich Document Intelligence zum Extrahieren von Feldern zu verwenden	Warten Sie, bis eine Dokumentaufgabe in die Tabelle „sys_di_task“ migriert wurde, bevor Sie sie mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence abschließen. Das Abschließen einer Aufgabe während des Upgrades kann zu Datenverlust führen.

Nach dem Upgrade

Document Intelligence Prüfliste nach dem Upgrade für 3.0 oder höher

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
Testen Sie DocIntel Integrationen und anwenderdefinierte Workflows	Testen Sie Ihre Anwendungsfallintegrationen, um sicherzustellen, dass sie mit dem neuen Datenbankschema funktionieren.
Auf Datenverlust prüfen	Einige Fälle, in denen Daten verloren gehen können, sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence Prüfliste nach dem Upgrade für 3.0 oder höher (Fortsetzung)

Aufgabe nach dem Upgrade	Beschreibung
	• Jede Aktion, die zum Löschen eines Anhangs in einem alten di_task-Datensatz führt, führt dazu, dass ein Anhang für den neuen sys_di_task-Datensatz fehlt. • Das Löschen neuer Aufgaben, die während der Datenmigration erstellt wurden (d. h. während oder direkt nach dem Upgrade auf 3.0 oder höher), würde zu einer dauerhaften Löschung führen, da diese Datensätze möglicherweise keine Einträge in den Tabellen „di_task“ enthalten. • Das Löschen eines alten Flows „process_task“ (oder einer Aktion, die zur Löschung dieses Flows führt) würde zu einer leeren Flow-Referenz in den neuen Integrationssetup-Datensätzen führen.
Migration nach dem Upgrade von veralteten Anwendungsfällen, die über Update-Sätze importiert wurden	Jederzeit nach Abschluss des Upgrades und der Datenmigration auf Document Intelligence 3.0 oder höher können Sie das Migrations-Batch-Skript, das während des Upgrades ausgeführt wurde, erneut ausführen. Sie können dieses Skript ausführen, wenn Sie importierte Anwendungsfälle migrieren müssen, die eine Migration zu den Plattformtabellen (sys_di_) erfordern. 1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**. 2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe `DocIntel migrate remaining data`. 3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**. 4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**. ⚠ **Warnung:** Verwenden Sie niemals den Batch-Auftrag `DocIntel migrate remaining data`, um die Migration erneut auszuführen, nachdem Sie alle Datensätze aus sys_di-Tabellen gelöscht haben. Sie sollten es nur verwenden, um fehlende Daten aus di_-Tabellen in sys_di-Tabellen zu migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereichsübergreifende Datensätze

Bereichsübergreifende Datensätze für Document Intelligence 3.0 oder höher

Quellbereich	Zielbereich	Zielname	Vorgang	Zieltyp	Status
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_task	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_key	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_key_group	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_ocr_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_pdf_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_prediction_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_training_input	Lesen	Tabelle	Zulässig
Umfang des integrierenden BU	global	sys_di_key_hint	Lesen	Tabelle	Zulässig

Document Intelligence-Einstellungen konfigurieren

Verwenden Sie allgemeine Einstellungen, um zu steuern, wie Document Intelligence Informationen für Anwender anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Einstellungen**.
2. Passen Sie die Einstellungen nach Bedarf an.

Hinweis:
Die folgenden Einstellungen gelten nur für Dokumentextraktionsfunktionen.

DocIntel-Einstellungen

Einstellung	Beschreibung
Option für exakte Übereinstimmung	Wählen Sie **Automatisch synchronisieren**, um die Option für die exakte Übereinstimmung zu aktivieren. Dadurch kann der Benutzer ein Symbol auswählen, um nur die Empfehlungen anzuzeigen, die genau mit seiner Eingabe übereinstimmen.
Kandidatenbewertung	Wählen Sie **Automatisch synchronisieren,** um neben jeder Empfehlung Konfidenzwerte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vertrauensbewertungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
Seitenbereiche	Wählen Sie die Position des Navigationsbereichs und des Dokumentfelderbereichs aus.
Standardbreite des Extraktionsbereichs	Geben Sie die Standardbreite des Bereichs „Dokumentfelder“ (Extraktion) in Pixel ein.
Standardbreite der Miniaturansicht	Geben Sie die Standardbreite des Navigationsbereichs (Miniaturansicht) in Pixel ein.
Standardmäßige Dokumentanpassung für den Bildbereich	Wählen Sie aus, wie das Dokument im Dokumentbereich (Bild) angezeigt werden soll.

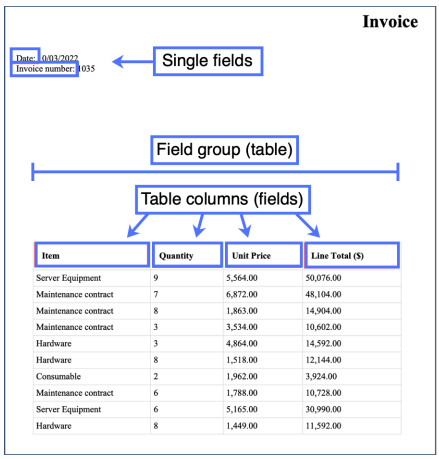
Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein

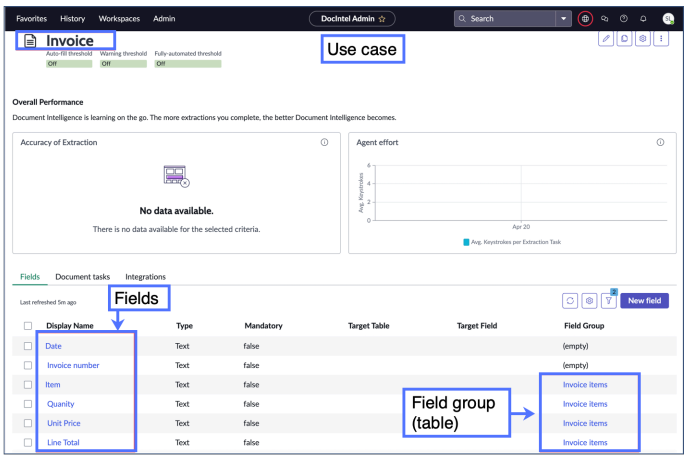
In Document Intelligencewerden Anwendungsfälle verwendet, um die Struktur eines Dokumenttyps zu definieren, den Sie verarbeiten möchten. Sie besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML).

Übersicht über Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion

In einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definieren Sie die Informationen, die die KI in einem Dokument erkennen soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die zu erkennenden Felder und den Ort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden sollen.

Wenn Sie beispielsweise Rechnungsdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise den Anwendungsfall „Rechnung“. Dieser Anwendungsfall kann Felder für Datum, Rechnungsnummer, Artikel usw. enthalten, um zu definieren, welche Informationen aus dem Dokument extrahiert werden müssen.





Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter in Dokumentaufgaben mit der Verarbeitung von Dokumenten beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Anwendungsfälle für Now Assist in Kompetenzen Document Intelligence haben einen separaten Setup-Prozess. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence konfigurieren.

Workflow

Richten Sie in den folgenden Schritten einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.

   Definieren Sie den Namen, Zieltabelleund die Sprache für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion.

   Definieren Sie die Felder, aus denen die KI lernt, Werte zu erkennen und daraus zu extrahieren.

   Definieren Sie beliebige Feldgruppierungen, um Daten zu extrahieren und zu organisieren, die aus Tabellen oder Informationsmustern gesammelt wurden, z. B. aus Kontrollkästchenlisten.

3. Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.

   Definieren Sie, wie Felder aus Dokumenten in einer Dokumentaufgabe extrahiert werden sollen.

4. Richten Sie Integrationen ein.

   Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder die Wertextraktion für Workflows mit anderen -Anwendungen auszulösen.

Während Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Feldwerte aus einzelnen Dokumenten zu extrahieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich kontinuierlich.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um ein Dokument zu definieren, das Sie in Document Intelligenceverarbeiten möchten. Zum Beispiel Rechnungen oder Führerscheine.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie **Neuer Anwendungsfall**aus.
3. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Wählen Sie eine Zieltabelle zum Speichern der Dokumentverarbeitungsergebnisse für diesen Anwendungsfall aus.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie das Sprachmodell, das zur Unterstützung der Dokumentextraktion verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen unterstützt von Document Intelligence.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, schließen Sie die Einrichtung ab, indem Sie Felder hinzufügen und die Datenextraktionsmodikonfigurieren.

Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion

Richten Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls ein. Document Intelligence verwendet Felder, um Daten aus Dokumenten zu identifizieren und zu extrahieren. Felder können gruppiert werden, um DocIntel beim Extrahieren von Daten aus Dokumenten mit Tabellen, Kontrollkästchenlisten und anderen logischen Gruppierungen von Feldern zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Felder**, und wählen Sie **Felder definieren**aus.
   Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie **Neues Feld**aus.
4. Wählen Sie den Typ der Daten aus, die Sie aus dem Dokument extrahieren möchten.

   Sie können einen der folgenden Datentypen zum Extrahieren auswählen:

   Einzelfeld

   Einzelne Felder werden verwendet, um eine einzelne Information im Dokument zu extrahieren. Zum Beispiel eine Dokumentnummer oder ein Kundenname.

   Kontrollkästchenliste

   Kontrollkästchenlisten werden verwendet, um ein Kontrollkästchen oder eine Gruppe von Kontrollkästchen zu extrahieren. Alle Kontrollkästchen können aktiviert oder deaktiviert werden.

   Tabelle

   Tabellen werden verwendet, um Listen oder Tabellen mit Informationen zu extrahieren. Eine Tabelle kann mehrere Spalten haben. Die Anzahl der Listenelemente oder Tabellenzeilen muss nicht im Voraus bekannt sein.

   Einzelfeldgruppe

   Einzelfeldgruppen werden verwendet, um Werte zu extrahieren, die im Dokument gruppiert sind. Zum Beispiel ein Standort mit einer Adresse, einem Ort und einem Land. Für eine einzelne Feldgruppe kann nur ein Element extrahiert werden (im Gegensatz zu mehreren Zeilen, die für eine Tabelle extrahiert werden).

   Ein Formular wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Datentyp angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Der Typ des Formulars hängt vom Typ des Felds ab, das Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
   - Einzelfeldformular
   - Formular „Einzelfeldgruppe“.
   - Formular „Kontrollkästchenliste“.
   - Formular „Tabelle“
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Das System hat die neuen Felder der Liste Felder hinzugefügt, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

Deaktivieren Sie ein Datenextraktionsfeld

Deaktivieren Sie Felder, die Sie nicht als Teil Ihres Anwendungsfalls verwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Felder**, und wählen Sie das Feld aus, das Sie deaktivieren möchten.
4. Wählen Sie im Formular **Feld deaktivieren aus**.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Deaktivieren aus**.

> ⚠ **Warnung:**
> Es gibt keine Möglichkeit, das Feld erneut zu aktivieren, nachdem es deaktiviert wurde.

Ergebnisse
Das deaktivierte Feld wird nicht für die Datenextraktion oder das Training verwendet.

Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi

Konfigurieren Sie die Extraktionsmodi für Anwendungsfälle, um zu definieren, wie Document Intelligence Felder aus Dokumenten extrahiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Extraktionsmodi bestimmen, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence.

DocIntel verwendet die folgenden Extraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Empfehlung	DocIntel enthält Empfehlungen für die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence. Wählen Sie die Empfehlung aus, oder geben Sie den Wert manuell ein. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie zuversichtlich die KI bei der Vorhersage ist. Je weiter DocIntel Ihre Dokumente verarbeitet, desto besser werden die Empfehlungen mit der Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Automatisch ausfüllen	DocIntel füllt die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence automatisch aus. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Konfidenz verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie das Feld **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen** im Anwendungsfall aktualisieren.
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel extrahiert automatisch die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Vertrauensbewertungen für alle Pflichtfelder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. Felder müssen nicht überprüft werden. DocIntel wird mit der Zeit immer sicherer, je mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den Modus „Vollständig automatisiert“ für häufig verarbeitete Dokumente oder wenn Sie vom System vertraut sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).
4. Wählen Sie den Extraktionsmodus für den Anwendungsfall aus.
   - Wenn das KI-Modell DocIntel weiter trainiert werden muss, um Empfehlungen mit höheren Vertrauensbewertungen abzugeben, belassen Sie den Standardempfehlungsmodus, ohne einen anderen Modus auszuwählen.
   - Wenn DocIntel Empfehlungen mit Konfidenzwerten über dem angegebenen Schwellenwert liefert, wählen Sie die Option **Modus automatisch ausfüllen** aus.
   - Wenn DocIntel die Pflichtfelder mit sehr hohen Vertrauensbewertungen automatisch ausfüllt, wählen Sie die Option **Vollständig automatisierter Modus** aus.
5. **Wahlweise:** Passen Sie den Schwellenwert für das automatische Ausfüllen und den Warnungsschwellenwert für den automatischen Ausfüllmodus an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- (Optional) **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen**: DocIntel füllt die Felder nur dann automatisch aus, wenn die Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung dem von Ihnen definierten Prozentsatz entspricht oder darüber liegt.

  Felder mit einer Vertrauensbewertung, die unter dem Schwellenwert liegt, werden im Arbeitsbereich Document Intelligence leer gelassen, und der Empfehlungsmodus ist zum Extrahieren dieser Felder verfügbar.

- (Optional) **Warnungsschwellenwert**: DocIntel zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Konfidenzpunktzahl an oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an.

6. **Wahlweise:** Passen Sie den Konfidenzschwellenwert für Pflichtfelder im vollständig automatisierten Modus an.

   - (Optional) DocIntel schließt die Dokumentaufgabe automatisch ab und übermittelt sie, wenn alle Pflichtfelder eine Konfidenzpunktzahl aufweisen, die dem Prozentsatz entspricht oder höher ist, den Sie im Feld **Vollständig automatisierter Schwellenwert** festgelegt haben.

   - (Optional) Wenn ein Pflichtfeld unter dem Schwellenwert liegt, wird die Dokumentaufgabe nicht automatisch übermittelt und erfordert eine Überprüfung durch einen Service Desk-Mitarbeiter. Felder, die nicht erforderlich sind, können leer gelassen oder nicht überprüft werden.

   - (Optional) Wenn keine Felder als erforderlich für die Dokumentaufgabe definiert sind, wird die Dokumentaufgabe von DocIntel automatisch abgeschlossen und übermittelt.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion

Verwalten Sie Ihre Document Intelligence -Anwendungsfälle, um Ihre Anforderungen an die Dokumentextraktion effizient zu erfüllen.

In den folgenden Themen werden Funktionen beschrieben, mit denen Sie Ihre Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion verwalten können.

- Duplizieren Sie einen Anwendungsfall, und ändern Sie ihn nach Bedarf, um schnell einen neuen Anwendungsfall mit ähnlichen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) einzurichten.
- Exportieren und importieren Sie trainierte Anwendungsfälle, um sie in Ihren ServiceNow® -Instanzen gemeinsam zu nutzen.
- Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn Sie keine Dokumente mehr damit verarbeiten müssen.

Duplizieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls, um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall erstellen möchten, der eine ähnliche Struktur wie ein anderer hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

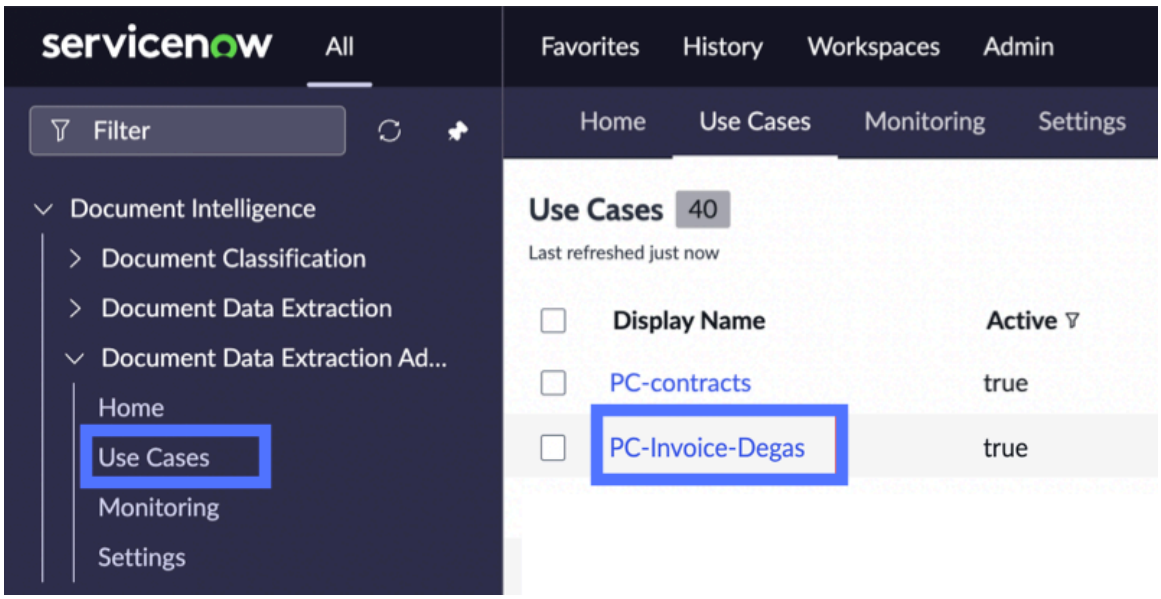
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

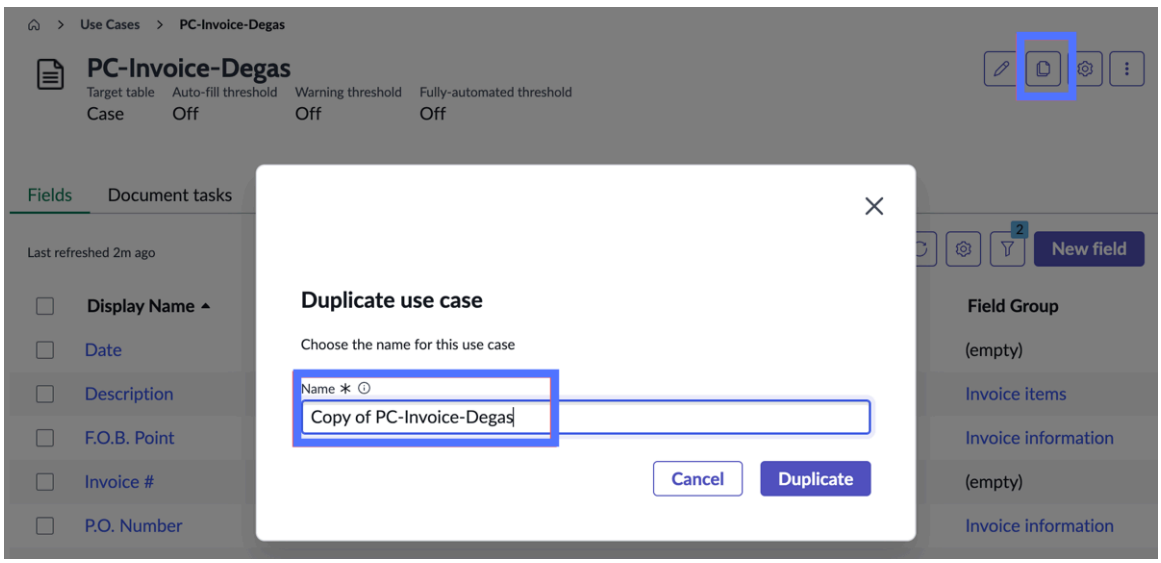
Führen Sie diese Schritte aus, um eine Kopie eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie kopieren möchten.



3. Wählen Sie im Bildschirm „Anwendungsfall“ das Symbol Diesen Anwendungsfall duplizieren ( ).
4. Geben Sie im Feld Anwendungsfall duplizieren einen Namen für den neuen Anwendungsfall ein.



5. Wählen Sie **Duplikat**aus.

Ergebnisse

Der duplizierte Anwendungsfall wird in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zur Verwendung in einer anderen ServiceNow -Instanz, indem Sie ihn einem Update Set hinzufügen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen das gleiche Familienrelease und die gleiche Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um einem Update Set einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) hinzuzufügen. Das Update Set kann dann zur Verwendung in einer anderen Instanz exportiert werden.

Die Update-Sätze werden automatisch erstellt und als Hintergrundprozess auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Dieser Vorgang dauert einige Minuten. Die resultierenden Update-Sätze dürfen nicht manuell auf „Abgeschlossen“ gesetzt oder exportiert werden, bevor der Hintergrundauftrag abgeschlossen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie exportieren möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm „Anwendungsfall“ das Optionssymbol ( ) und dann **Add to update Set (Zu Aktualisierungssatz hinzufügen**) aus.
4. Wählen Sie **Zu Update-Satz hinzufügen**.
   Der Anwendungsfall wird einem System-Update Set hinzugefügt.
5. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
6. Wählen Sie den hinzugefügten Update-Satz aus.
7. Wählen Sie im Update-Satz-Formular **die Option In XML exportieren** unter Zugehörige Links aus.

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zur Verwendung in Ihrer Instanz ServiceNow.

Vorbereitungen

- Update-Sätze für einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion werden gemäß den in Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktionangegebenen Schritten heruntergeladen.
- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen das gleiche Familienrelease und die gleiche Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) zu importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
2. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Update Set aus XML importieren aus**.
3. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus, und laden Sie sie hoch.
4. Öffnen Sie den Datensatz des Update Sets.
5. Wählen Sie **Update Set-Vorschau anzeigen aus**.

   Für „sys_di_extracted_values“ können einige Fehler auftreten, die besagen, dass in „sys_di_image“ für das in diesem Update referenzierte Spaltenbild kein Datensatz gefunden werden konnte.

   Dieser Fehler tritt auf, da diese extrahierten Werte leer sind und kein di_image aufweisen.
6. Wählen Sie **Remote-Update akzeptieren aus**.
7. Wenn keine weiteren Fehler auftreten, wählen Sie **Update Set festlegen**aus.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7 für jeden Update-Satz.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird in die -Instanz importiert und in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Löschen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie auf dem Bildschirm „Anwendungsfall“ das Optionensymbol ( ) und anschließend **Löschen**.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Löschen aus**.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und ML-Modellen (maschinelles Lernen) gelöscht.

Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung ein

Ein Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ist ein Satz von Kategorien, die zum Klassifizieren Ihrer Dokumente und ihrer einzelnen Seiten verwendet werden. Sie besteht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern (Klassen) sowie allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML).

Übersicht über Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung

In einem Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI erkennen und auf ein Dokument anwenden soll. Geben Sie dazu den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die anzuwendenden Klassen und den Ort an, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden.

Wenn Sie beispielsweise Ausweisdokumente verarbeiten möchten, benötigen Sie möglicherweise den Anwendungsfall „Identitätsdokumente“. Fügen Sie dann Klassen für Reisepässe, Führerscheine, Militärausweise usw. hinzu, um zu kennzeichnen, welche Arten von Dokumenten verarbeitet werden.

Nachdem Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung definiert haben, können Service Desk-Mitarbeiter in Dokumentaufgaben mit der Verarbeitung von Dokumenten beginnen.

Workflow

Richten Sie in den folgenden Schritten einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.

   Definieren Sie den Namen und die Eigenschaften für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie Dokumentklassen mithilfe von Feldern.

   Definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI lernt, um Dokumente zu erkennen und auf sie anzuwenden.

3. Trainieren Sie den Anwendungsfall.

   Starten Sie einen Schulungsauftrag, um der KI Anwendereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben für die kontinuierliche Verbesserung bereitzustellen.

Während Service Desk-Mitarbeiter an Dokumentaufgaben arbeiten, um Dokumente und ihre einzelnen Seiten zu klassifizieren, lernt die KI aus dem Feedback und verbessert sich kontinuierlich.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um mit der Definition der Klassen oder Kategorien zu beginnen, die Sie auf einen Dokumenttyp oder Seiten innerhalb des Dokuments anwenden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfallformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für den Anwendungsfall, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Dokumenttyp	Typ des Dokuments, das für den Anwendungsfall verarbeitet werden soll.
Dokumentkonfiguration	Konfiguration des Dokuments, das für den Anwendungsfall verarbeitet werden soll.
Schwellenwert für automatisches Ausfüllen	DocIntel füllt die Klassen (Felder) nur dann automatisch aus, wenn die Konfidenzpunktzahl der Top-Empfehlung dem von Ihnen definierten Prozentsatz entspricht oder über diesem liegt. Felder mit einer Vertrauensbewertung, die unter dem Schwellenwert liegt, werden im Arbeitsbereich Document Intelligence leer gelassen, und der Empfehlungsmodus ist zum Extrahieren dieser Felder verfügbar. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus für automatisches Ausfüllen aktiviert ist.
Vollständig automatisierter Schwellenwert	Schwellenwert für die Konfidenzpunktzahl für Dokumentklassifizierungen, der die vollständige Automatisierung einer Dokumentaufgabe im Modus „Vollständig automatisiert (direkte Verarbeitung)“ ermöglicht.
Warnungsschwellenwert	DocIntel zeigt eine Warnung für leere Felder und automatisch ausgefüllte Felder mit einer Konfidenzpunktzahl an oder unter dem von Ihnen definierten Prozentsatz an. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Modus für automatisches Ausfüllen aktiviert ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, schließen Sie die Einrichtung ab, indem Sie Felder hinzufügen, um Dokumentklassen zu erstellen. Trainieren Sie dann den Anwendungsfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Dokumentklasse

Erstellen Sie Felder als Teil Ihres Anwendungsfalls für die Dokumentklassifizierung. Document Intelligence verwendet Felder, um die Klassen oder Kategorien zu definieren, die auf Dokumente angewendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Felder**, und wählen Sie **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Definieren Sie ein neues Feldformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name für die Klasse, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Anwendungsfall	Der diesem Feld- (Klassen-)Datensatz zugeordnete Anwendungsfall.
Typ	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder eine Kontrollkästchenoption). Wählen Sie Text aus.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Klasse verwendet wird.

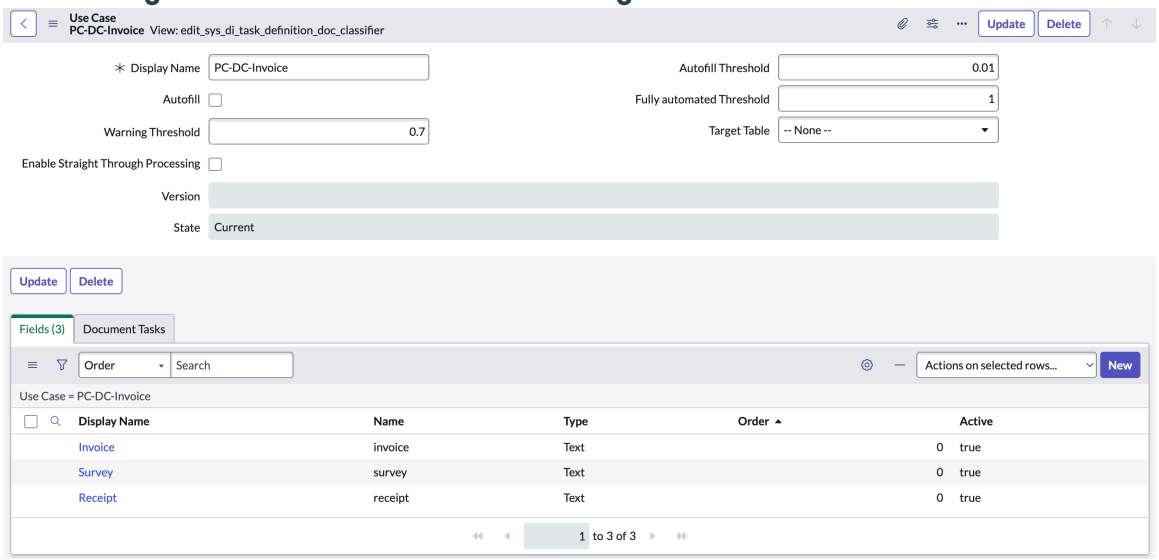
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das System hat das neue Klassenfeld der Liste Felder hinzugefügt, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung mit Klassen



Trainieren Sie einen Anwendungsfall

Trainieren Sie den Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung mit Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben, um die Empfehlungen Document Intelligence von im Laufe der Zeit zu verbessern.

Vorbereitungen

- Dem Anwendungsfall muss mindestens eine überprüfte Dokumentaufgabe zugeordnet sein, um ihn zu trainieren. Über alle überprüften Aufgaben müssen für jeden Typ, den Sie in Ihrem Anwendungsfall definiert haben, mindestens zwei Anhänge vorhanden sein.

  Erstellen Sie zunächst eine Dokumentaufgabe, und führen Sie sie im Arbeitsbereich Document Intelligence aus.

  Hinweis:
  Sie können die Aufgabe erst verarbeiten, wenn der Anwendungsfall trainiert wurde. Sie können sie jedoch abschließen, indem Sie alle Felder ausfüllen und absenden.

- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung beginnen nicht mit vortrainierten KI-Modellen. Daher ist es wichtig, die Modelle mit Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zu trainieren.

Hinweis:
Um die Serverlast zu reduzieren und Leistungsprobleme zu minimieren, beträgt das Standardlimit für das Training eines Anwendungsfalls alle 30 Tage.

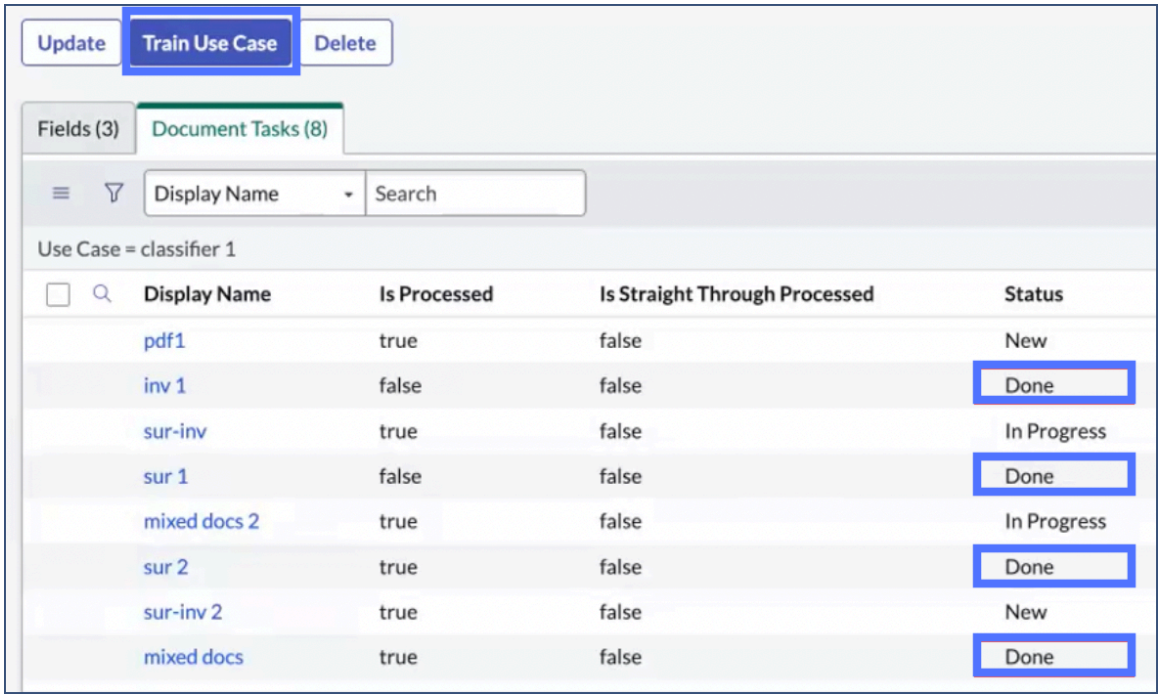
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste aus.
3. Wählen Sie **Anwendungsfall trainieren**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DocIntel verwendet die extrahierten Werte aus den Dokumentaufgaben im Status „Fertig“, um das Modell zu trainieren.



Ergebnisse
Der Auftrag zum Trainieren des Anwendungsfalls beginnt. Dieser Auftrag kann mehrere Stunden in Anspruch nehmen.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung

Verwalten Sie Ihre Document Intelligence -Anwendungsfälle, um Ihre Anforderungen an die Dokumentklassifizierung effizient zu erfüllen.

In den folgenden Themen werden Funktionen beschrieben, mit denen Sie Ihre Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung verwalten können.

- Exportieren und importieren Sie trainierte Anwendungsfälle, um sie in Ihren ServiceNow® -Instanzen gemeinsam zu nutzen.
- Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn Sie keine Dokumente mehr damit verarbeiten müssen.

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zur Verwendung in einer anderen ServiceNow® -Instanz, indem Sie ihn einem Update Set hinzufügen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen das gleiche Familienrelease und die gleiche Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befolgen Sie diese Schritte, um einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modellen für maschinelles Lernen (ML) in ein Update Set zu exportieren. Das Update Set kann dann zur Verwendung in einer anderen Instanz exportiert werden.

Die Update-Sätze werden automatisch erstellt und als Hintergrundprozess auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Dieser Vorgang dauert einige Minuten. Die resultierenden Update-Sätze dürfen nicht manuell auf „Abgeschlossen“ gesetzt oder exportiert werden, bevor der Hintergrundauftrag abgeschlossen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts: Hintergrund**.
2. Kopieren Sie das unten bereitgestellte Skript, und fügen Sie es in das Feld **Skript ausführen** ein.

```
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();
  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;
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
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()
 );

 // KeyGroups
 var keyGroupGR = new GlideRecord("di_key_group");
 keyGroupGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGroupGR.query();
 while (keyGroupGR.next()) {
 saveToUpdateSet(keyGroupGR);
 }

 // Keys
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var 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);
// 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");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
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. Öffnen Sie die Instanz auf einer neuen Browserregisterkarte, und navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
4. Öffnen Sie den Anwendungsfall, den Sie exportieren möchten.
5. Kopieren Sie die sys_id aus der URL.

   Kopieren Sie beispielsweise `fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26` aus der folgenden URL:

   https://instanzname.service-now.com/nav_to.do?uri=sys_di_task_definition.do?sys_id=fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26sysparm_view=edit_sys_di_task_definition_doc_classifier

   Tipp:

   Um die URL abzurufen, wählen Sie das Symbol **für zusätzliche Aktionen** (☰) und dann **URL kopieren**.

6. Fügen Sie auf der Registerkarte **Skripts – Hintergrund** in der ersten Zeile für die Variable `TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID` die sys_id ein.

   Die Zeile des Skripts sollte beispielsweise wie folgt aussehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "9f426b878749e110ba3540809bbb35a6";
```

7. Wählen Sie **Skript ausführen** aus, um das Hintergrundskript im globalen Bereich auszuführen.

   Die Ausführung dieses Skripts kann einige Minuten dauern.

8. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.

   Möglicherweise werden mehrere Update Sets angezeigt, deren Namen mit dem Namen des Anwendungsfalls beginnen.

9. Wählen Sie alle Update-Sätze aus, deren Name „globaler Update-Satz“ und „globale Update-Satz-Aufgabe xy“ enthält, und wählen Sie in den zugehörigen Links **Update-Satz-Batch in XML exportieren**, um die XML-Dateien herunterzuladen.

   Hinweis:
   Mit dem Namen „globale Update-Satz-Aufgabe xy“ bezieht sich „xy“ auf eine Reihe von Aufgaben, die Teil des Update Set sind. Wenn Sie beispielsweise 100 Dokumentaufgaben haben, finden Sie zwei Batch-Update-Sätze, einen mit „globaler Update-Satz-Aufgabe 1-50“ im Namen und einen anderen mit „globaler Update-Satz-Aufgabe 51-100“.

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird als XML-Datei auf Ihren Computer exportiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie einen Anwendungsfall exportiert haben, importieren Sie ihn zur Verwendung in Ihrer -Instanz ServiceNow®. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung.

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zur Verwendung in Ihrer -Instanz ServiceNow®.

Vorbereitungen
- Update-Sätze für einen Dokumentklassifizierungs-Anwendungsfall werden gemäß den in Exportieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierungangegebenen Schritten heruntergeladen.
- Stellen Sie sicher, dass auf beiden Instanzen das gleiche Familienrelease und die gleiche Version von Document Intelligence installiert sind, wenn Sie Anwendungsfälle exportieren und importieren.
- Wenn der von Ihnen importierte Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung über eine Integration mit einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion verfügt, importieren Sie zuerst den zugehörigen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion, damit der Workflow ordnungsgemäß funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie diese Schritte aus, um einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML) zu importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
2. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Update Set aus XML importieren aus**.
3. Wählen Sie die exportierte XML-Datei aus, und laden Sie sie hoch.
4. Öffnen Sie den Datensatz des Update Sets.
5. Wählen Sie **Update Set-Vorschau anzeigen aus**.
6. Wählen Sie **Remote-Update akzeptieren aus**.
7. Wenn keine Fehler auftreten, wählen Sie **Update Set festlegen**aus.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7 für jeden Update-Satz.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird in die -Instanz importiert und in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Löschen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie in der Liste den Anzeigenamen des Anwendungsfalls aus, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Bildschirm „Anwendungsfall“ **Löschen aus**.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Löschen aus**.

Ergebnisse

Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und ML-Modellen (maschinelles Lernen) gelöscht. Das Löschen der zugehörigen Datensätze kann deren eigene zugehörige Löschungen auslösen.

Verwalten Sie Feldwerte

Zeigen Sie die Feldwerte an, die aus Ihren verarbeiteten Dokumentaufgaben erfasst wurden. Überprüfen Sie die Werte, und fügen Sie zusätzliche Informationen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihre Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, werden die extrahierten Daten oder Klassifizierungen in der Liste „Feldwerte“ angezeigt. Das Feldwertformular enthält weitere Informationen zum Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie für Felder zur Extraktion von Dokumentdaten zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Feldwerte**.

   Navigieren Sie für Dokumentklassifizierungsfelder oder -klassen zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Feldwerte**.

2. Wählen Sie den Namen des Werts (Daten) aus.
3. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.

Feld	Beschreibung
Daten	Der aus dem Dokument extrahierte Feldwert.
Wird überprüft	Gibt an, ob dieser Feldwert von einem Anwender überprüft wurde.
Kandidaten-ID (Empfehlungs-ID)	Interne System-ID für die ausgewählte Empfehlung.
Index	Für Felder, die Teil einer Feldgruppe sind: die Reihenfolge des Feldwerts in Bezug auf andere Feldwerte für dasselbe Feld Für reguläre Felder ist der Index immer 0.
Genaue Übereinstimmung des Kandidaten (Empfehlung)	Gibt an, ob der Feldwert genau mit der Top-Empfehlung der KI übereinstimmt.
Feld	Feld aus dem Anwendungsfall, zu dem der Wert gehört.
Kandidatenrang (Empfehlung).	Rang, den die KI der ausgewählten Empfehlung zugewiesen hat.
Ist gekennzeichnet	Gibt an, ob ein Benutzer diesen Feldwert im Arbeitsbereich Document Intelligence gekennzeichnet hat.
Dokumentaufgabe	Dokumentaufgabe mit dem angehängten Dokument, aus dem der Datenwert extrahiert wurde.
Verfügbarkeit	Gibt an, ob dieser Feldwert im Dokument verfügbar war oder fehlte.
Tastenanschläge	Anzahl der Tastenanschläge, die zum Extrahieren dieses Feldwerts erforderlich waren.
Zieldatensatz	Der Datensatz, in dem der Feldwert verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Metadaten	Die dem Feldwert zugeordneten Metadaten.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Feldwerte gespeichert werden.
Domäne	Domäne, die mit diesem Feldwert verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Document Intelligence.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Document Intelligence auf andere ServiceNow -Anwendungen. Andere Anwendungen können die Dokumentklassifizierung und -extraktion mit Document Intelligencenutzen.

Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow

Konfigurieren Sie eine Integration, um die Verarbeitung von Dokumentaufgaben oder die Wertextraktion auszulösen. Mithilfe von Integrationen können Sie schnell Flows mit anderen Anwendungen einrichten.

Vorbereitungen

- Sie müssen Ihrem Anwendungsfall zuerst eine Zieltabelle hinzufügen, bevor Sie eine Integration erstellen.
- Die Zieltabelle muss les- und schreibbar sein. Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **Kann lesen** und **Kann aktualisieren** auf der Registerkarte **Anwendungszugriff** des Zieltabellendatensatzes aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Create a table .
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin oder sn_docintel.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

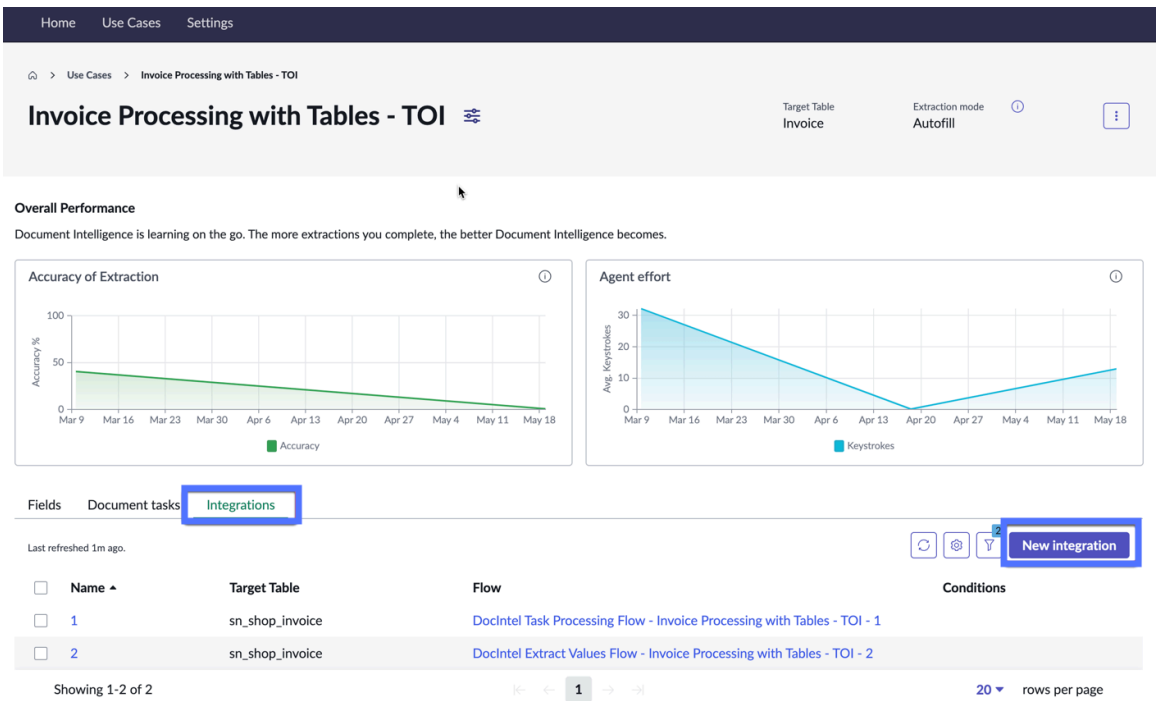
Definieren Sie Integrationspunkte für Ihre Lösung Document Intelligence. Für Anwendungsfälle zur Datenextraktion werden zwei Integrationspunkte bereitgestellt: einer zum automatischen Erstellen und Verarbeiten Document Intelligence von -Dokumentaufgaben und einer zum automatischen Weitergeben der Feldwerte an eine andere Anwendung, wenn die Extraktion in Document Intelligenceabgeschlossen wurde. Für Anwendungsfälle in der Dokumentklassifizierung gibt es auch einen Integrationspunkt, der einem Anwendungsfall für Datenextraktion zugeordnet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Um einen Anwendungsfall für Datenextraktion zu integrieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
   b. Um einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zu integrieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie den Anwendungsfall aus, für den Sie Integrationspunkte einrichten möchten.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Wechseln Sie für einen Anwendungsfall für die Datenextraktion zur Registerkarte **Integrationen**, und wählen Sie **Erste Integration einrichten**aus.

      Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen definiert haben und eine weitere hinzufügen möchten, wählen Sie **New integration (Neue Integration)**aus.



   b. Wechseln Sie für einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung zur Registerkarte **Integrationseinrichtung**, und wählen Sie **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld für Datenextraktion	Feld für die Dokumentklassifizierung	Beschreibung
Name Ihrer Integration	Name	Name der Integration.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld für Datenextraktion	Feld für die Dokumentklassifizierung	Beschreibung
Anwendungsfall	Anwendungsfall	Für die Integrationsaufgabe zu verwendender Anwendungsfall.
Woher sollen die Dokumente stammen und wo sollen die extrahierten Daten gespeichert werden?	Zieltabelle	Tabelle, von der Daten empfangen oder an die Daten gesendet werden sollen. **Hinweis:** Die Zieltabelle wird aus dem Anwendungsfall übernommen.
Welche Art von Integrationen möchten Sie festlegen?	Typ	Die Optionen für Anwendungsfälle zur Datenextraktion und Dokumentklassifizierung umfassen **Prozessaufgabe** oder **Werte extrahieren**. Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung verfügen auch über die Option **„Zu Anwendungsfall für Dokumentdatenextraktion zuordnen“**. Der Typ **„Prozessaufgabe“** erstellt einen Integrationspunkt zum automatischen Erstellen und Verarbeiten DocIntel von -Dokumentaufgaben basierend auf bestimmten Auslösern in der Zieltabelle. Der Typ **„Werte extrahieren“** erstellt einen Integrationspunkt, um die extrahierten Werte automatisch an die Zieltabelle weiterzugeben, wenn die Extraktion in DocIntel abgeschlossen wurde (d. h. wenn der Status der Dokumentaufgabe in „Fertig“ wechselt). Mit dem **Anwendungsfalltyp „Zuordnen zu Dokumentdatenextraktion“** wird ein Integrationspunkt erstellt, der es einem verarbeiteten Dokumentklassifizierungswert ermöglicht, automatisch eine neue Datenextraktionsaufgabe zu erstellen.
Bedingungen		Filter, die verwendet werden, um bestimmte Felder als spezifische Auslöser für die Integration auszuwählen. Nur Prozessaufgabe
Flow erstellen		Wählen Sie diese Option aus, um einen Flow Designer-Flow für diese Integration zu erstellen. Diese Option sollte ausgewählt werden, es sei denn, Sie planen, ein eigenes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

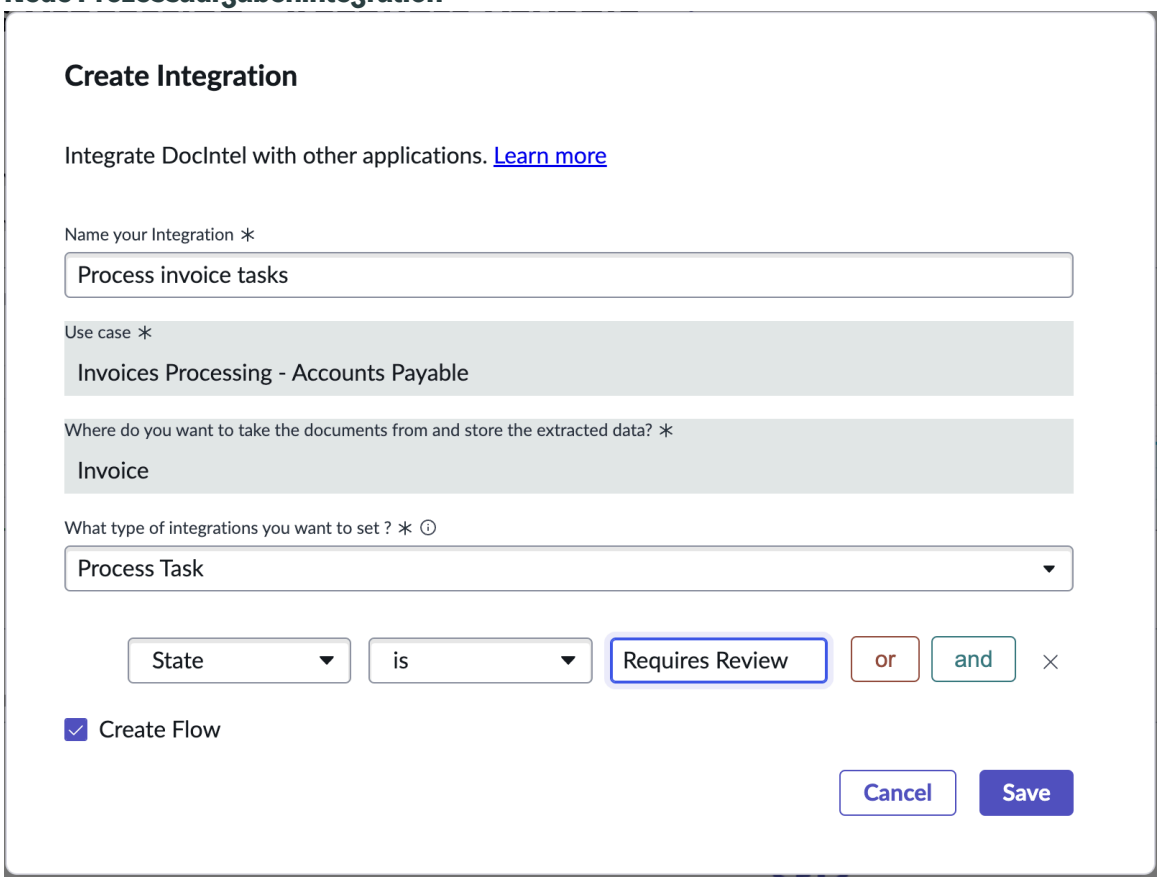
Feld für Datenextraktion	Feld für die Dokumentklassifizierung	Beschreibung
		anwenderdefiniertes Skript zum Einrichten der Integration zu schreiben.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie zur Datenextraktion **Speichern**aus.
   b. Wählen Sie zur Dokumentklassifizierung **Absenden aus**.

Example: Integration

Die folgenden Abbildungen zeigen zwei Beispielintegrationen. Die erste Abbildung zeigt eine Prozessaufgabenintegration, die ausgelöst wird, wenn ein Datensatz überprüft werden muss. Die zweite Abbildung zeigt eine Integration zum Extrahieren von Werten, die extrahierte Felder automatisch an die Rechnungstabelle senden kann.

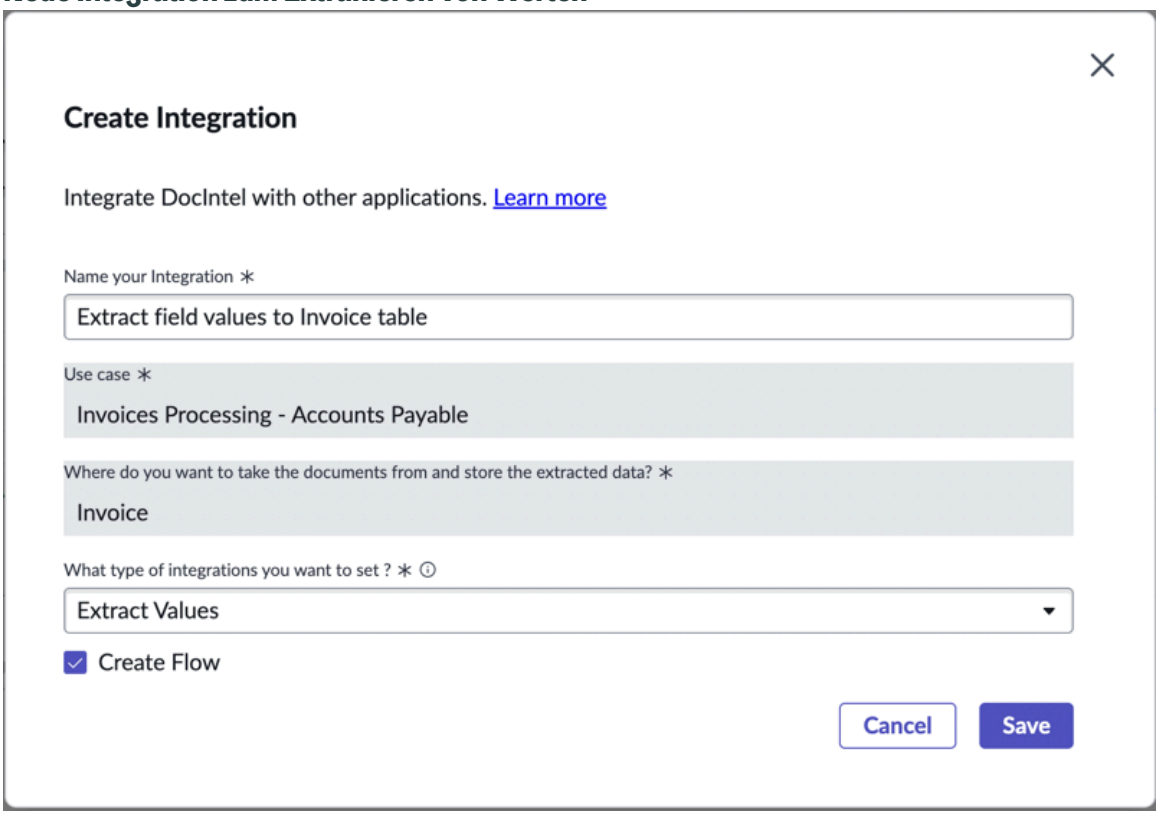
Neue Prozessaufgabenintegration



Automatische Übersetzung

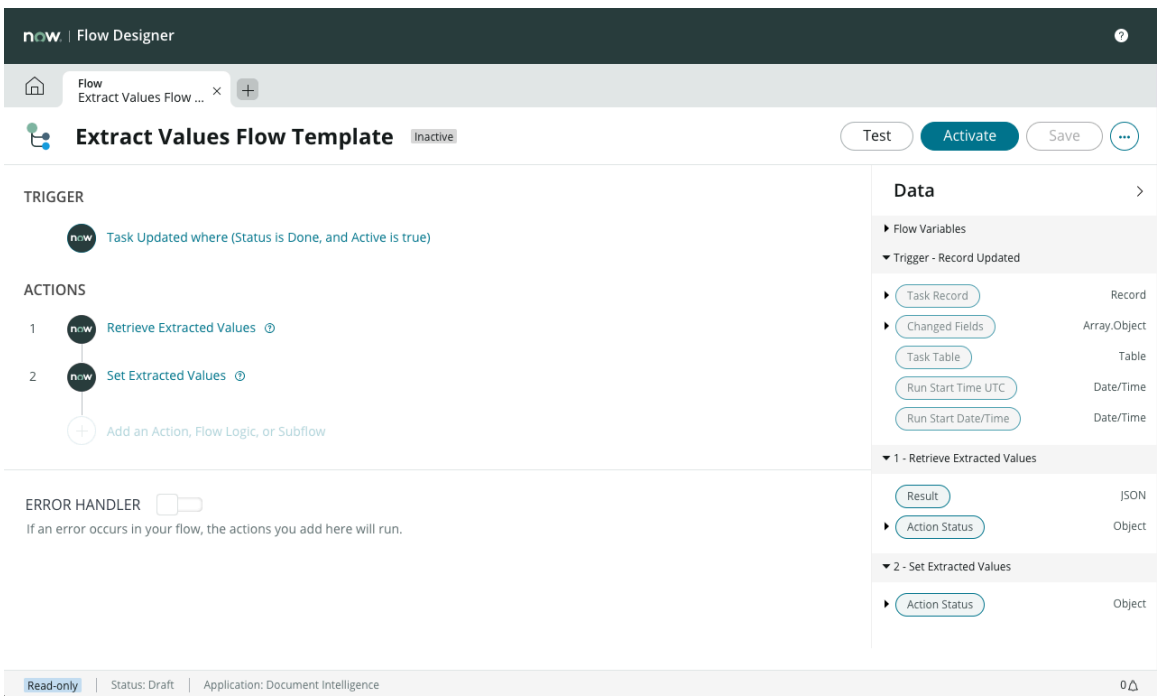
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Integration zum Extrahieren von Werten



Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Erstellung eines Flows ausgewählt haben, schließen Sie die Aktivierung in Workflow-Studioab.



Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Flows in Flow Designer erstellen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration in Customer Service Management

Document Intelligence stellt Funktionen zur Dokumentextraktion für Kundenservice-Management (CSM)bereit. Extrahieren Sie relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen, z. B. Kreditkartennummern oder Kundenadressen, und fügen Sie diese Informationen zu Fällen hinzu.

Service Desk-Mitarbeiter können Werte für extrahierte Felder überprüfen und nach Bedarf Korrekturen vornehmen, indem sie direkt vom Fall aus auf die Schnittstelle Document Intelligence zugreifen. Über diese Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Werte bestätigen, falsche Werte korrigieren und das Modell weiter trainieren. Diese HITL-Interaktion (Human In the Loop) zur Überprüfung der empfohlenen Werte ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, das Modell zu verfeinern und die Leistung kontinuierlich zu verbessern.

Erstellen Sie Anwendungsfälle, die die Informationen identifizieren, die aus Anhängen extrahiert werden sollen, z. B. Rechnungen, und fügen Sie diese Informationen je nach Konfiguration automatisch Fallfeldern hinzu. Bezeichnungen identifizieren die extrahierten Felder im Fallformular.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für CSM .

So funktioniert Document Intelligence mit CSM

Wenn ein Fall erstellt wird, prüft die Funktion Document Intelligence für CSM Folgendes:

- Ob der Fall einen oder mehrere Anhänge aufweist
- Wenn die Anhangtypen in der Systemeigenschaft „sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types“ angegeben sind

Wenn der Fall diese Anforderungen erfüllt, bewirkt dies die Funktion:

- Identifiziert den richtigen Anwendungsfall basierend auf dem Fall oder Falltyp und den Anwendungsfallfiltern.
- Erstellt eine Aufgabe anhand des Anwendungsfalls, der sys_id jedes Anhangs und der Fallreferenz.
- Sie sendet die Aufgabe, die sys_ids des Anhangs und die Fallreferenz als Eingaben an das Vorhersagemodell.
- Sie extrahiert mithilfe von OCR-Lösungen (optische Zeichenerkennung) Daten aus den Dokumenten.
- Legt den Status der Aufgabe auf „Fertig“ fest, nachdem die Lösung abgeschlossen wurde.
- Wenn der Extraktionsmodus im Anwendungsfall auf Vollständig automatisiert (direkte Verarbeitung) festgelegt ist, werden die extrahierten Feldwerte dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der Extraktionsmodus auf Automatisches Ausfüllen oder Empfehlung festgelegt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Feldwerte in der Schnittstelle Document Intelligence validieren.

Aktivieren Sie Document Intelligence für CSM

Legen Sie die Systemeigenschaften fest, und aktivieren Sie die erforderlichen Flows, um Document Intelligence für CSM zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence for Customer Service .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration in Financial Services Operations

Document Intelligence bietet Funktionen zur Dokumentextraktion für Financial Services Operations (FSO).

Document Intelligence Die Integration von mit FSO ermöglicht maschinelles Lernen (ML), um die Dokumentverarbeitung schnell zu automatisieren und Informationen aus Dokumenten genau zu extrahieren. Administratoren können Document Intelligence weiter mit dem FSO Dokumentbearbeitung integrieren, damit Benutzer Felder aus einem Dokument extrahieren und speichern können.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für FSO .

So funktioniert Document Intelligence mit FSO

Document Intelligence funktioniert innerhalb von Dokumentbearbeitung wie folgt:

- Durch das Erstellen eines Dokumenttyps (sn_doc_processor_type) wird ein Datensatz im Anwendungsfall DocIntel erstellt (sys_di_task_definition).
- Durch das Erstellen eines Dokumentattributs (sn_doc_processor_attribute) wird ein Datensatz für das Feld DocIntel (sys_di_key) erstellt
- Durch das Aktualisieren des Dokumentattributdatensatzes wird der Felddatensatz aktualisiert

Durch das Erstellen einer Dokumentverifizierungsaufgabe (sn_doc_processor_verification_task) wird eine DocIntel -Dokumentaufgabe (sys_di_task) erstellt, wenn die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Für die Dokumentverifizierungsaufgabe ist „ocr_processing_needed“ aktiviert
- Der Dokumentverifizierungsaufgabe ist ein Dokument angehängt
- Die Dokumentverifizierungsaufgabe befindet sich im Status „Übermittelt“.

Nach Abschluss der Dokumentaufgabe DocIntel sollten die Werte in die Tabelle „Extrahierte Felder“ (sn_doc_processor_extracted_value) extrahiert werden.

Aktivieren Sie Document Intelligence für FSO

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um Document Intelligence in FSO Dokumentbearbeitungzu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence für FSO aktivieren .

Integration mit Accounts Payable Operations

Document Intelligence stellt Funktionen zur Dokumentextraktion für Accounts Payable Operations (com.sn_ap_ic) bereit.

Accounts Payable Operations nutzt die Fähigkeiten von Document Intelligence, um Informationen schnell und genau aus Rechnungsdokumenten zu extrahieren, die als E-Mail-Anhänge empfangen werden, und dann Rechnungsdatensätze in der Anwendung Accounts Payable Operations zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise von Document Intelligence mit Accounts Payable Operations

DocIntel für Accounts Payable Operations extrahiert die erforderlichen Informationen aus Rechnungen, die als E-Mail-Anhänge empfangen wurden, erstellt Rechnungsdatensätze in der Kreditorenbuchhaltung und fügt die extrahierten Informationen den Rechnungsdatensätzen hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Document Intelligence für Accounts Payable Operationsaktivieren

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Anwendungen und Plugins installiert und aktiviert sind, um Document Intelligence im Anwendungs-Plugin Accounts Payable Operations zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integration mit Automatisierungszentrale

Verwenden Sie Automatisierungszentrale, um Möglichkeiten zur Automatisierung der Dokumentverarbeitung mit Document Intelligencezu entdecken.

In Automatisierungszentralekönnen Sie Automatisierungsmetriken für Document Intelligence anzeigen und Automatisierungsmöglichkeiten entdecken. Ausführliche Informationen zu Automatisierungszentrale finden Sie unter Automation Center .

Document Intelligence verwenden

Verwenden Sie Dokumentaufgaben, um Dokumente für die Klassifizierung und Datenextraktion in Document Intelligencezu verarbeiten.

In einer Dokumentaufgabe laden Sie die ein- oder mehrseitigen Dokumente hoch, die Sie verarbeiten möchten. Dann verarbeitet DocIntel sie, indem Text in diesen Dokumenten erkannt und analysiert und automatisch ausgefüllt wird oder Empfehlungen zum Ausfüllen der im Anwendungsfall definierten Felder gegeben werden.

Bei Dokumentaufgaben, die noch nicht vollständig automatisiert sind, ist das Trainieren der DocIntel KI ein wichtiger Bestandteil auf dem Weg zur vollständigen Automatisierung.

Verarbeiten Sie Dokumentaufgaben in den folgenden Schritten:

1. Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe.
   a. Erstellen Sie den Aufgabendatensatz.
   b. Verarbeiten Sie die Dokumentaufgabe.
2. Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.
   a. Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die KI zu trainieren.
   b. Senden Sie die Dokumentaufgabe.

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe, und laden Sie ein- oder mehrseitige Dokumente im JPEG-, PNG- oder PDF-Format hoch, um mit der Textextraktion oder der Klassifizierung von Dokumenten zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.creation_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies sind die manuellen Schritte zum Erstellen einer Dokumentaufgabe. Wenn Sie Integrationen mit anderen Workflows eingerichtet haben, ist diese Aufgabe möglicherweise automatisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Document Intelligence mit anderen Anwendungen.

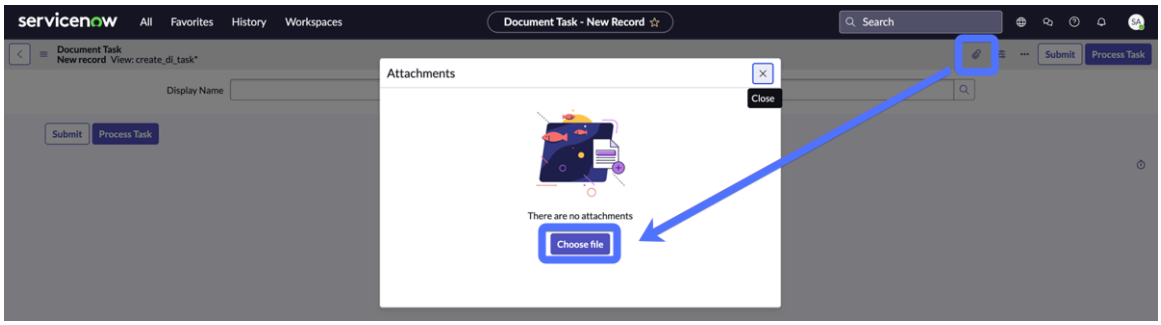
Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgabe erstellen**.
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgabe erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neuer Dokumentaufgabendatensatz

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name, der diesem Anwendungsfall zugeordnet ist. Beispiel: PO-1.
Anwendungsfall	Der für diesen Dokumenttyp erstellte Anwendungsfall.

3. Wählen Sie das Symbol **„Anhänge verwalten“** und anschließend das Dokument aus, das Sie zur Verarbeitung hochladen möchten.



4. Wählen Sie **Aufgabe verarbeiten** aus.

   Document Intelligence analysiert das Dokument und extrahiert Daten oder Klassen für die im Anwendungsfall definierten Felder.

Nächste Maßnahme
Suchen Sie die Dokumentaufgabe in der Liste der Dokumentaufgaben. Nachdem sich das Feld **Ist verarbeitet** in Wahr ändert, hat Document Intelligence die Analyse des Dokuments abgeschlossen. Sie können die Dokumentaufgabe abschließen, die durch Ihre Eingabe oder Überprüfung der extrahierten Felder zum Trainieren der KI beiträgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab

Nachdem die Verarbeitung der Dokumentaufgabe abgeschlossen ist, schließen Sie die Aufgabe ab, indem Sie Eingaben machen oder eine Überprüfung durchführen, um die KI zu trainieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

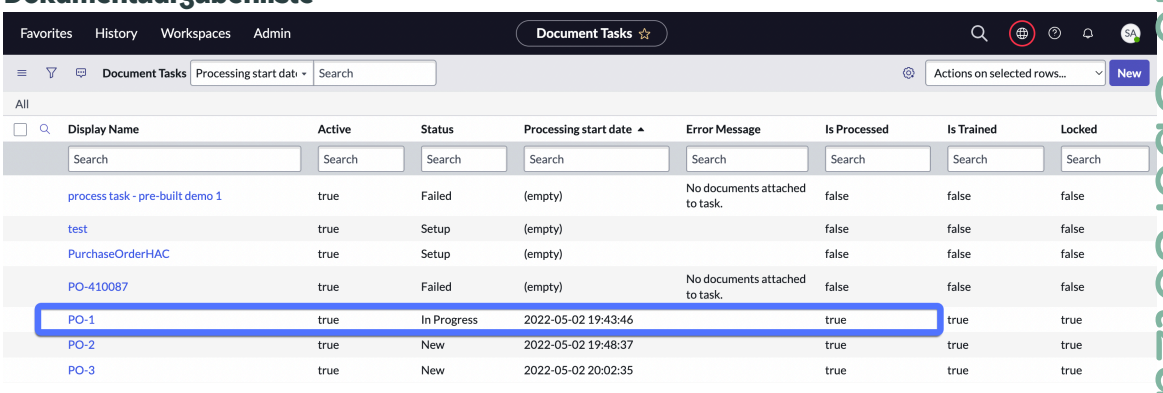
Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentdatenextraktion abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktion** > **Dokumentaufgaben**.
   - Um eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung abzuschließen, navigieren Sie zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentklassifizierung** > **Dokumentaufgaben**.
2. Überprüfen Sie die Dokumentaufgabenliste, und stellen Sie sicher, dass das Feld „Ist verarbeitet“ der Dokumentaufgabe auf „wahr“ festgelegt ist.

   Die folgende Abbildung zeigt die Liste der Dokumentaufgaben. Das Feld Ist verarbeitet für die PO-1-Aufgabe hat den Wert „wahr“. Dies gibt an, dass die Aufgabe verarbeitet wurde und für Benutzereingaben verfügbar ist.

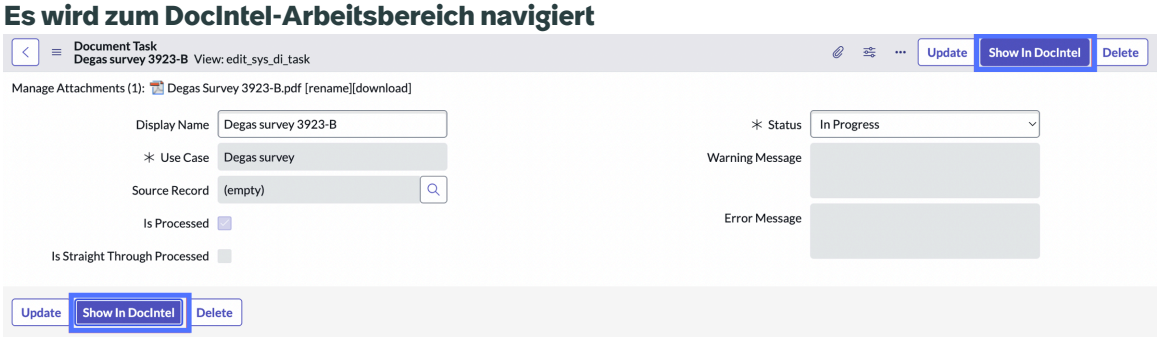
   Wenn der Status „Setup“ angezeigt wird, wechseln Sie zum Datensatz der Dokumentaufgabe, und wählen Sie **Prozessaufgabe**aus.

Dokumentaufgabenliste



3. Wählen Sie die Aufgabe „Verarbeitetes Dokument“ aus.
4. Wählen Sie **In DocIntel anzeigen aus**.
   Die folgende Abbildung zeigt, wie Sie für die Datenextraktion zum Arbeitsbereich Document Intelligence navigieren.

Es wird zum DocIntel-Arbeitsbereich navigiert



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Arbeitsbereich Document Intelligence wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

5. Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die Dokumentfelder zu überprüfen und die entsprechenden Empfehlungen auszuwählen.

   Erfahren Sie, wie Verwenden Sie die Document Intelligence Arbeitsbereich um Felder zu extrahieren.

   Erfahren Sie, wie Verwenden Sie die Document Intelligence -Arbeitsbereich zum Klassifizieren von Dokumenten.

6. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Dokumentaufgabe abzuschließen.

Extrahieren Sie Felder mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence für die Feldextraktion, die Suche nach Empfehlungen, das Kennzeichnen von Feldern und das Identifizieren fehlender Felder, um Dokumentaufgaben abzuschließen.

Übersicht über den -Arbeitsbereich Document Intelligence .

Der Arbeitsbereich Document Intelligence (DocIntel) bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie Textextraktionen schnell überprüfen und verarbeiten können.

Mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence können Sie:

- Überprüfen Sie die Empfehlungen der KI effizient und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihres Dokuments.
- Kennzeichnen Sie Felder, identifizieren Sie fehlende Felder, und überprüfen Sie ausstehende Felder.

So beginnen Sie mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence :

- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe Für einen Anwendungsfall zur Dokumentdatenextraktion laden Sie ein Dokument hoch, und verarbeiten Sie die Aufgabe.
- Nachdem DocIntel die Aufgabe verarbeitet hat, können Sie den Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Layout des Arbeitsbereichs Document Intelligence .

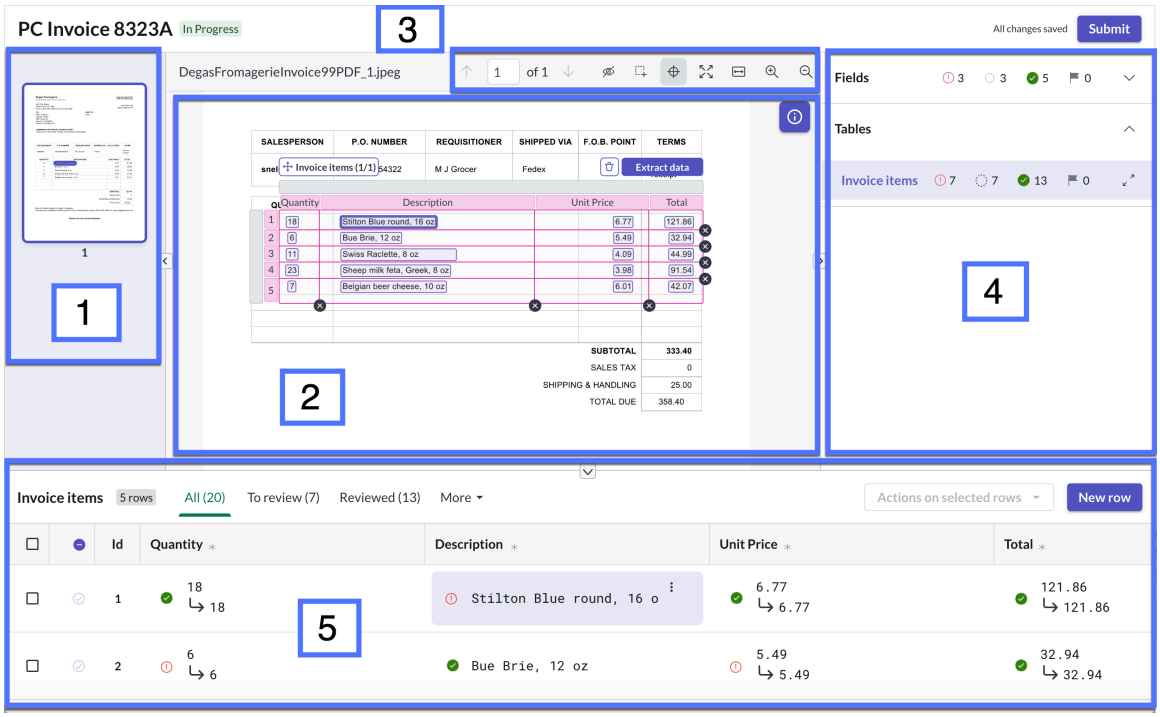
Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich Document Intelligence für eine Dokumentaufgabe. Der -Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansicht
- 2: Bildbereich des Dokuments
- 3: Dokumentsteuerelemente
- 4: Dokumentfelderbereich
- 5: Tabellenbereich

Hinweis:
In dieser Ansicht wird der Dokumentfelderbereich erweitert, sodass die Felder sichtbar sind.

Automatische Übersetzung

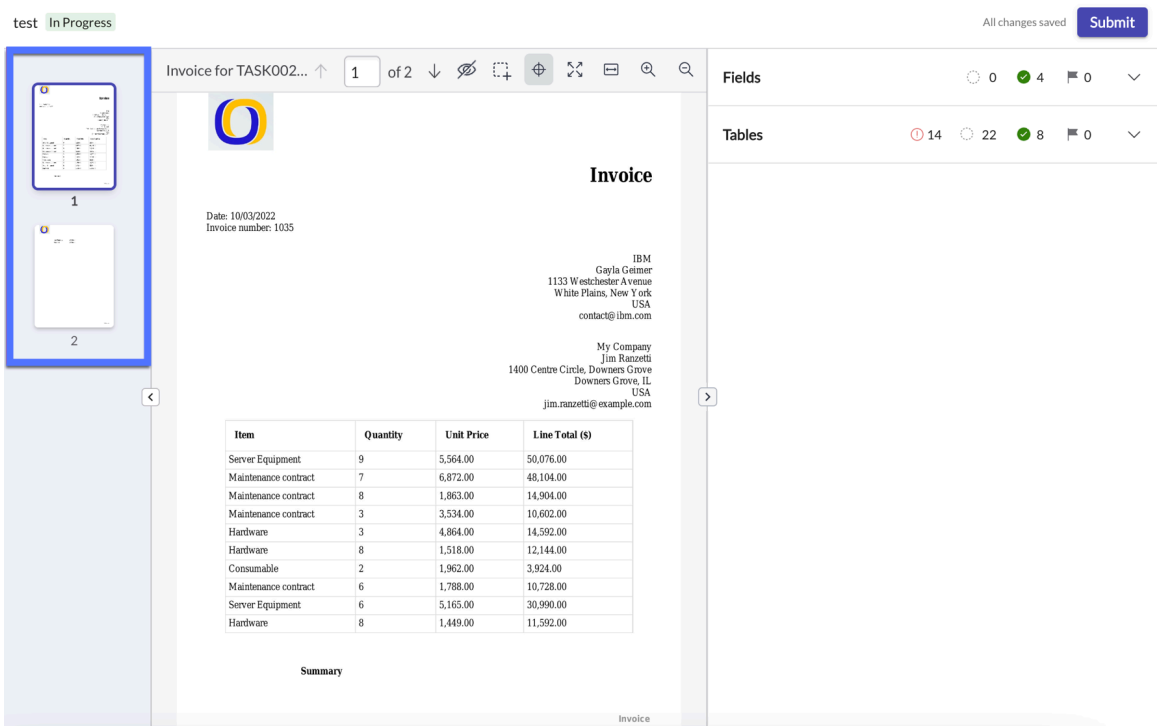
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Miniaturansicht

In der Miniaturansicht des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem mehrseitigen Dokument auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Bildbereich des Dokuments angezeigt. Das Auswählen einer Seite hat keine Auswirkungen auf die Anzeige im Bereich „Dokumentfelder“.

Die folgende Abbildung zeigt ein Dokument mit zwei Seiten in der Miniaturansicht.

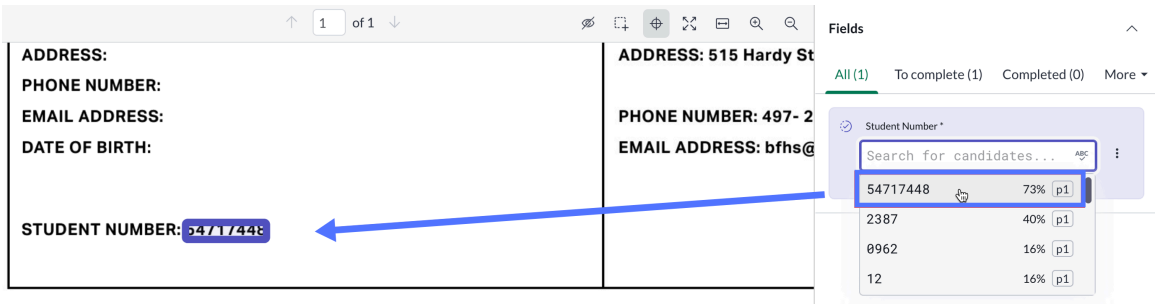


Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die in der Miniaturansicht ausgewählte Seite angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich durch die Empfehlungen in den Feldern im Bereich „Dokumentfelder“ bewegen, werden sie im Bildbereich des Dokuments hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

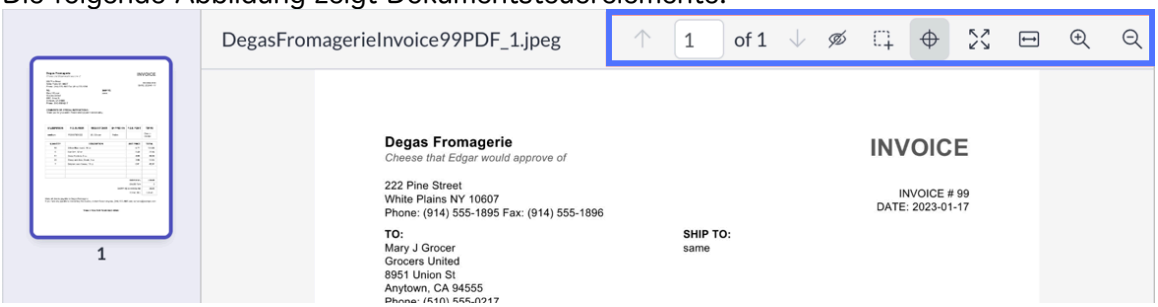


Sie können Informationen auch mit dem Zeichnen-Tool direkt aus dem Dokumentbild extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.

Dokumentsteuerelemente

Wenn Sie ein Dokument zur Extraktion überprüfen, können Sie verschiedene Steuerelemente verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu vergrößern oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren. Sie können Informationen auch mit dem Zeichnen-Tool direkt aus dem Dokumentbild extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.

Die folgende Abbildung zeigt Dokumentsteuerelemente.



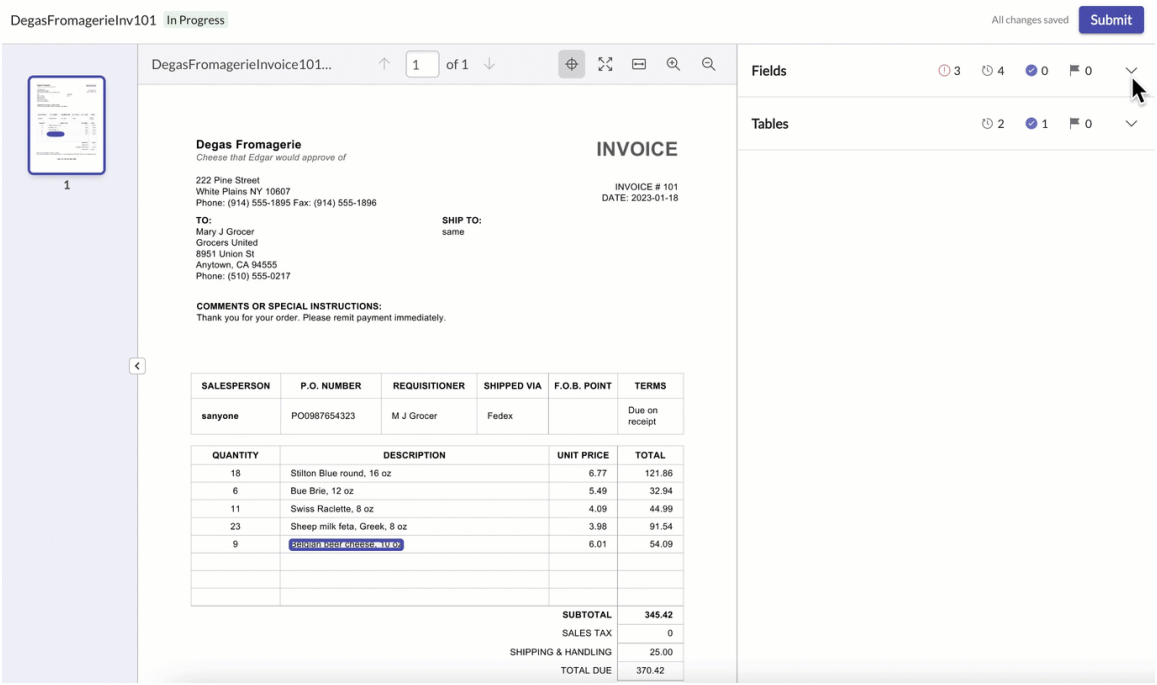
Dokumentfelderbereich

Im Bereich mit den Dokumentfeldern können Sie Elemente zur Überprüfung öffnen und auch die Empfehlungen der KI anzeigen. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument Felder als fehlend markieren.

Hinweis:
Ein Sternchen weist auf ein Pflichtfeld hin.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Dokumentfelderbereichs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

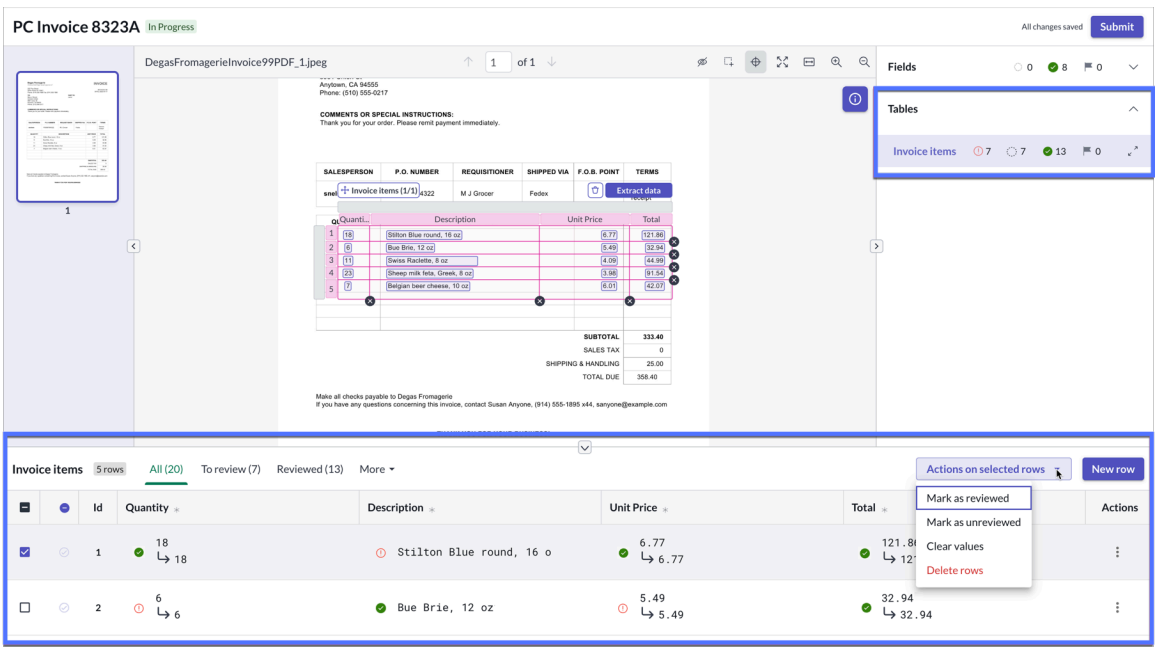


Tabellenbereich

Im Tabellenbereich können Sie Tabellenzeilen zur Überprüfung öffnen und auch die Empfehlungen der KI anzeigen. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument Felder als fehlend markieren. Mit anderen Tabellensteuerelementen können Sie Zeilen einfügen und die Größe von Spalten nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Ein Sternchen in der Spaltenüberschrift weist auf ein Pflichtfeld hin.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Funktionen des Tabellenbereichs.



Extrahieren Sie einzelne Felder

Extrahieren Sie im Bereich „Dokumentfelder“ Text- und Zahlenfelder aus Ihrem Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einzelne Felder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten gefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Tipp:
Sie können auch das Zeichnen-Tool verwenden, um Felder direkt auf dem Dokumentbild zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder**.
2. Wählen Sie ein Feld aus.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

   Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl wird oben in der Liste angezeigt.

   Tipp:
   Wenn Sie sich durch die Empfehlungen in der Dropdown-Liste bewegen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

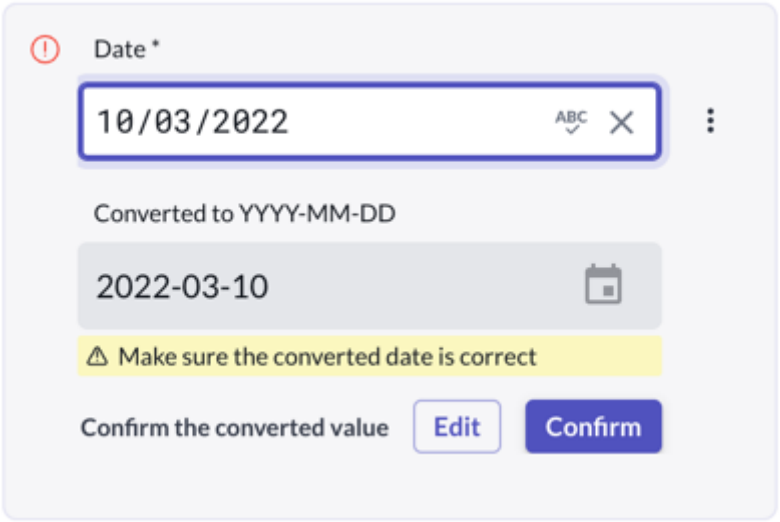
4. **Wahlweise:** Filtern oder kennzeichnen Sie die Empfehlungen bei Bedarf
   - Um die Liste so zu filtern, dass nur eine Empfehlung angezeigt wird, die genau mit Ihrer Eingabe übereinstimmt, wählen Sie das Symbol für den Modus für exakte Übereinstimmung ( ) im Feld.
   - Um das Feld für eine spätere Bearbeitung zu kennzeichnen, wählen Sie im Feldoptionsmenü ( ) **Für Folgeaufgabe kennzeichnen** .
   - Wenn Sie im Dokument keine passende Übereinstimmung finden können, wählen Sie **im Dokument im Feldoptionsmenü die Option Fehlt** im Dokument aus. Um dies rückgängig zu machen, wählen Sie das **Bearbeitungssymbol** ( ) im Feld.

   Das Feld wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten Feld wechseln.
5. **Wahlweise:** Bestätigen oder korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

   Wenn der extrahierte Wert in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel ihn wie in der Feldkonfiguration definiert. Sie werden in einem Hinweis aufgefordert, den konvertierten Wert zu bestätigen oder zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wählen Sie im Feld des konvertierten Werts **Bestätigen** aus, um zu bestätigen, dass der konvertierte Wert korrekt ist.
- Wählen Sie **Bearbeiten**aus, geben Sie den aktualisierten Wert ein, und wählen Sie **Speichern**, um die Konvertierung zu korrigieren.

Kontrollkästchenfelder extrahieren

Extrahieren Sie im Bereich mit den Dokumentfeldern Kontrollkästchenfelder aus Ihrem Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kontrollkästchenfelder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Kontrollkästchenfelder bereits automatisch ausgefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder**.
2. Wählen Sie ein Feld aus.
   Eine Liste von Kontrollkästchen wird angezeigt, wenn das Feld als Kontrollkästchenfeldtyp festgelegt ist.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, die für die Feldgruppe gelten.
   Für jedes aktivierte Kontrollkästchen kann DocIntel eine oder mehrere potenzielle Übereinstimmungen im Dokument bereitstellen.

   a. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen.

   b. Wenn für das Dokumentbild mehrere Empfehlungen vorhanden sind, die mit dem Kontrollkästchen übereinstimmen, wählen Sie die zutreffende aus.

   Sie können eine Empfehlung für das Dokument jederzeit auswählen oder abwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:

- Drücken Sie **die Tabulatortaste** auf der Tastatur, um durch die Empfehlungen zu navigieren.
- Drücken Sie **die EINGABETASTE** oder **die EINGABETASTE**, um eine auszuwählen.
- Um die Auswahl einer Empfehlung aufzuheben, wählen Sie eine andere aus.

c. Wenn keine Empfehlungen gefunden wurden oder keine der Empfehlungen richtig sind, wählen Sie im Optionsmenü für Kontrollkästchen ( ) **die Option Alle Empfehlungen für Kontrollkästchen anzeigen aus,** und wählen Sie eine der anderen Optionen im Dokument aus.

Tipp:
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für spätere Bearbeitung, indem Sie im Menü mit den Kontrollkästchenoptionen die Option **Für Folgeaufgabe kennzeichnen** auswählen.

d. Wenn Sie für das Kontrollkästchen im Dokument keine passende Übereinstimmung finden können, wählen Sie im Optionsmenü des Kontrollkästchens **die Option Keine Übereinstimmung gefunden aus**.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kontrollkästchen, das für die Feldgruppe gilt.

4. Wenn Sie sich im Empfehlungsmodus befinden, stellen Sie sicher, dass alle Felder als abgeschlossen markiert sind.
Wenn Sie sich im automatischen Ausfüllmodus befinden, markieren Sie die Felder als überprüft.

Extrahieren Sie Tabellenfelder

Extrahieren Sie im Tabellenbereich Tabellenfelder aus Ihrem Dokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Tabellenfelder aus einem Dokument zu extrahieren.

Wenn die Felder bereits automatisch mit Werten gefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind, oder die Felder nach Bedarf anpassen.

Tipp:
Sie können auch das Zeichnen-Tool verwenden, um Tabellen direkt im Dokumentbild zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Tabellen**.
Im Abschnitt Tabellen werden nur Felder angezeigt, die einer Tabellenfeldgruppezugewiesen sind.

2. Wählen Sie eine Tabelle aus.
Der Tabellenbereich wird angezeigt.

3. Wählen Sie die Empfehlung aus, die für jedes Tabellenfeld gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Empfehlung auszuwählen, beginnen Sie mit der Eingabe im Feld, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Dropdown-Liste aus.

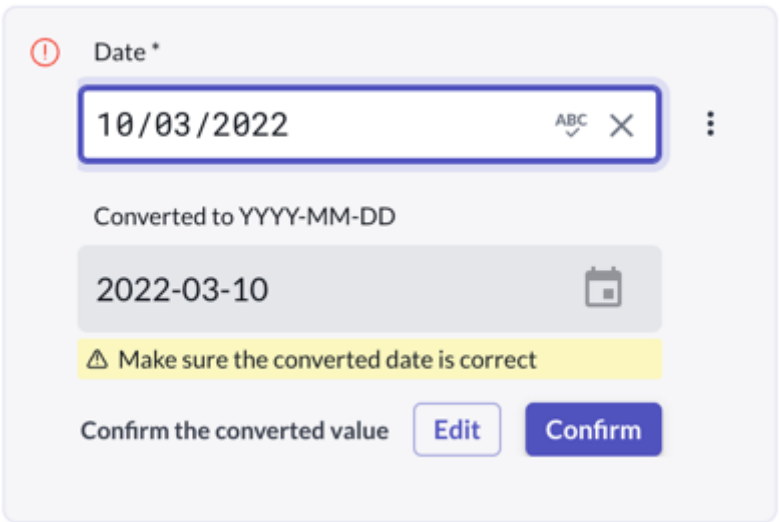
  Tipp:
  Während Sie sich durch die Empfehlungen in der Dropdown-Liste bewegen, werden sie im Dokument hervorgehoben, damit Sie die richtige Option auswählen können.

- Um das Feld für eine spätere Bearbeitung zu kennzeichnen, wählen Sie im Feldoptionsmenü (⋮) **Zur Nachverfolgung kennzeichnen** .
- Wenn Sie im Dokument keine passende Übereinstimmung finden können, wählen Sie **im Dokument im Feldoptionsmenü die Option Fehlt** im Dokument aus. Um dies rückgängig zu machen, wählen Sie das **Bearbeitungssymbol** (✎) im Feld.

4. **Wahlweise:** Bestätigen oder korrigieren Sie bei Bedarf alle Feldwertkonvertierungen.

   (Optional) Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

   Wenn der extrahierte Wert in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel ihn wie in der Feldkonfiguration definiert. Sie werden in einem Hinweis aufgefordert, den konvertierten Wert zu bestätigen oder zu bearbeiten.



   - Wählen Sie im Feld des konvertierten Werts **Bestätigen** aus, um zu bestätigen, dass der konvertierte Wert korrekt ist.
   - Wählen Sie **Bearbeiten**aus, geben Sie den aktualisierten Wert ein, und wählen Sie **Speichern**, um die Konvertierung zu korrigieren.

5. Passen Sie die Tabellenzeilen nach Bedarf an.

   Warnung:
   Wenn Sie ein Raster auf dem Dokumentbild haben, können Änderungen, die direkt an den Tabellenzeilen vorgenommen werden, nicht mit dem/den Raster(n) synchronisiert werden. Die Raster werden entfernt, um widersprüchliche Daten zu vermeiden.

   - Um eine Zeile hinzuzufügen, wählen Sie **Neue Zeile**.
   - Um alle Feldwerte in der Zeile zu löschen, wählen Sie **Zeilenwerte löschen** im Menü mit Zeilenoptionen (⋮).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Zeile einzufügen, wählen Sie im Menü mit Zeilenoptionen die Option **Zeile darüber einfügen** oder **Zeile darunter einfügen aus**.
- Um eine Zeile zu löschen, wählen Sie im Menü mit Zeilenoptionen **die Option Zeile löschen aus**.
- Um eine Zeile als überprüft zu markieren, wählen Sie **Zeile als überprüft markieren** im Menü mit Zeilenoptionen.
- Um Änderungen an mehreren Zeilen vorzunehmen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der ersten Spalte jeder Zeile, und wählen Sie eine Aktion aus der Liste **Aktion für ausgewählte Zeilen** aus.

6. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Bei Bedarf können Sie Spalten im Tabellenbereich anzeigen oder ausblenden.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).

   b. Wählen Sie die Spalten aus, die Sie anzeigen möchten.
   Deaktivieren Sie die Spalten, die Sie ausblenden möchten.

   c. Wählen Sie **Changes übernehmen**aus.

   [End]

7. Überprüfen und schließen Sie die Zeilen ab.
   - Wenn Sie die Felder ausgefüllt haben, stellen Sie sicher, dass alle Zeilen als abgeschlossen markiert sind.
   - Wenn die Felder automatisch mit Werten gefüllt werden, werden alle Zeilen als überprüft markiert.

Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool

Verwenden Sie das Zeichentool, um Informationen direkt aus Texten und Tabellen im Dokumentbild zu extrahieren.

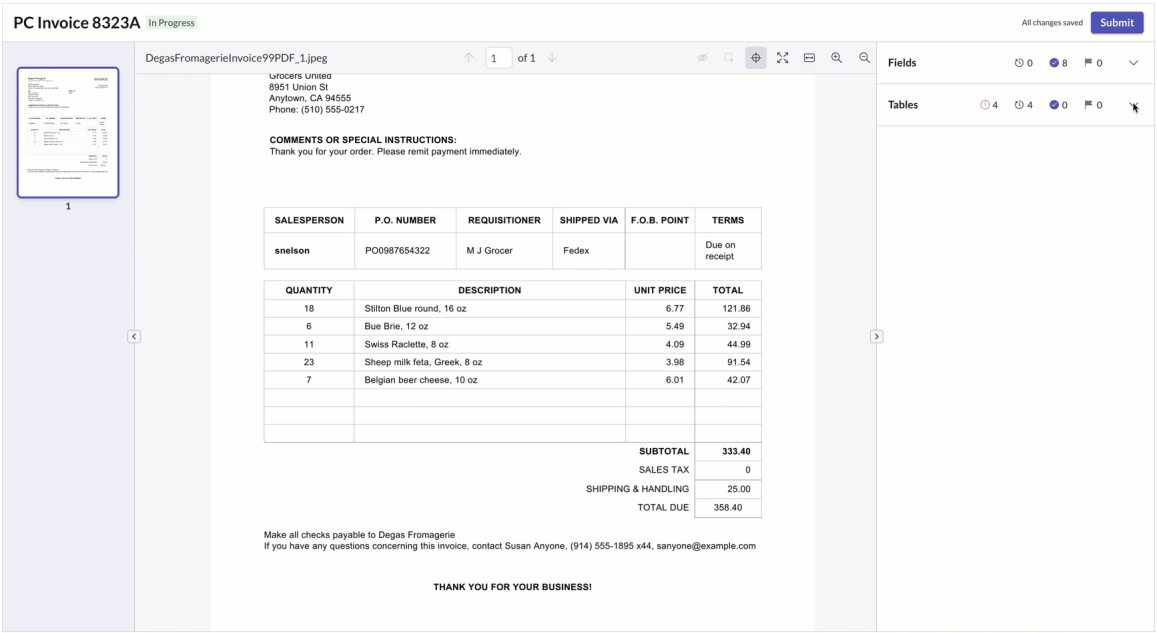
Übersicht über das Zeichnen-Tool

Wenn Sie ein verarbeitetes Dokument im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen, können Sie mit dem Zeichnen-Tool Felder aus dem Dokumentbild extrahieren und überprüfen.

Besonders wenn noch keine oder falsche Empfehlungen vorhanden sind, ist das Zeichentool nützlich, um den bestimmten Bereich im Dokument auszuwählen, den Sie extrahieren möchten.

Alle extrahierten Tabellenfelder sollten bereits in einem Raster über der Tabelle angezeigt werden. Ein extrahiertes einzelnes Feld wird als beschriftetes Feld über dem Text angezeigt. Sie können die extrahierten Felder direkt aus dem Raster oder Feld überprüfen und nach Bedarf Anpassungen vornehmen. Wenn die Tabellenfelder leer sind oder kein Raster vorhanden ist, können Sie ein oder mehrere Raster über der Tabelle erstellen, um die Felder zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichnen-Tool

Verwenden Sie das Zeichentool, um ein einzelnes Feld direkt aus dem Dokumentbild zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein einzelnes Feld mit dem Zeichnen-Tool aus einem Dokument zu extrahieren. Die extrahierten Daten werden verwendet, um das zugehörige Feld im Bereich „Dokumentfelder“ auszufüllen.

Wenn das Feld automatisch gefüllt wird, wird bereits ein Feld über dem extrahierten Text angezeigt. Sie können das Feld nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich „Dokumentfelder“ **Felder**.
2. Wählen Sie ein Feld aus.

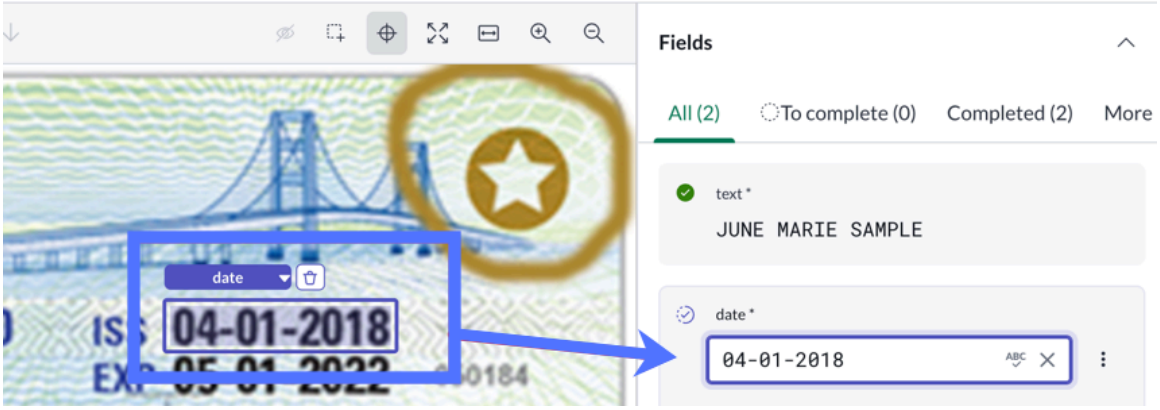
   Das Zeichen-Tool-Symbol ( ) wird in der Symbolleiste der Dokumentsteuerungen aktiviert.

   Wenn das Feld bereits automatisch gefüllt wird und das Feld über dem Feld angezeigt wird oder wenn Sie bereits ein Feld gezeichnet haben, fahren Sie mit Schritt 5 fort.
3. Wählen Sie das Zeichen-Tool-Symbol ( ).
4. Ziehen Sie einen Rahmen über den Bereich des Dokumentbilds, den Sie extrahieren möchten.

   Über dem Text wird ein bearbeitbares Feld angezeigt. Der Feldname wird neben dem Feld angezeigt. Der extrahierte Text im Feld wird hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld auf einem einzelnen Feld gezeichnet



Der extrahierte Text füllt das zugehörige Feld im Bereich „Dokumentfelder“ aus.

Tipp:
Drücken Sie im ausgefüllten Feld **die Eingabetaste** oder **die Zeilentaste**, um zum nächsten Feld zu wechseln und ein neues Feld zu zeichnen.

5. **Wahlweise:** Passen Sie das Feld nach Bedarf an.

6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den extrahierten Text, indem Sie die Änderungen in das Feld eingeben. DocIntel erkennt möglicherweise nicht den gesamten Text im ausgewählten Bereich. In diesem Fall müssen Sie die Informationen möglicherweise direkt in das Feld eingeben.
7. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Um das Feld auszublenden, wählen Sie das Symbol zum Ausblenden/Anzeigen extrahierter Daten ( ). [End]

Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichnen-Tool

Verwenden Sie das Zeichentool, um eine Tabelle direkt aus dem Dokumentbild zu extrahieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Tabelle mit dem Zeichnen-Tool aus einem Dokument zu extrahieren. Die extrahierten Daten werden verwendet, um die zugehörigen Tabellenfelder zu füllen.

Wenn die Tabellenfelder automatisch gefüllt werden, ist basierend auf den extrahierten Feldern bereits ein Zeichentool-Raster verfügbar. Sie können die Felder nach Bedarf anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeichen-Tool-Raster an.

Sie können mehrere Abschnitte einer Tabelle auf den Seiten eines Dokuments auswählen.

Prozedur

1. Erweitern Sie im Bereich mit den Dokumentfeldern den Abschnitt Tabellen.
   Im Abschnitt Tabellen werden nur Felder angezeigt, die einer Tabellenfeldgruppezugewiesen sind.
2. Wählen Sie eine Tabelle im Abschnitt Tabellen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Tabellenfenster wird angezeigt, und das Zeichen- Tool- Symbol ( ) ist in der Symbolleiste „Dokumentsteuerungen“ aktiviert.

Wenn die Tabellenfelder bereits automatisch gefüllt sind und das Raster über der Tabelle angezeigt wird oder wenn Sie bereits ein Raster gezeichnet haben, fahren Sie mit Schritt 5 fort.

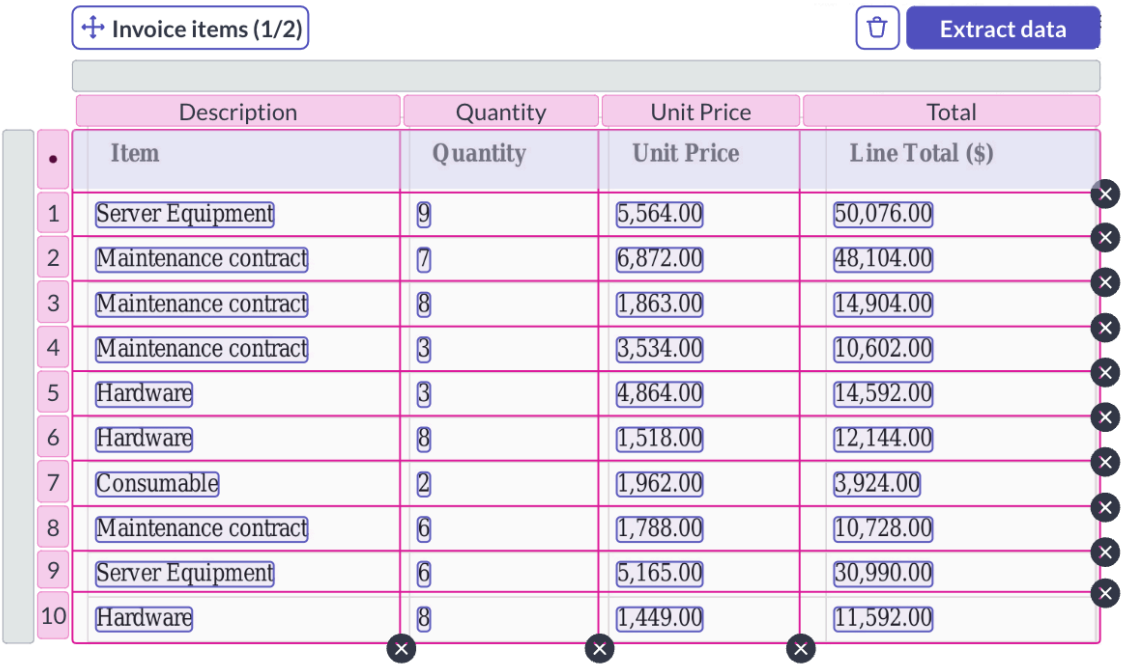
Tipp:
Reduzieren Sie den Tabellenbereich bei Bedarf mit dem Symbol zum Reduzieren des Tabellenbereichs ( ).

3. Wählen Sie das Zeichen- Tool- Symbol ( ).
4. Ziehen Sie einen Rahmen über den Bereich des Dokumentbilds, den Sie extrahieren möchten.

Tipp:
Header-Zeile der Tabelle in den Auswahlbereich einschließen.

Über der Tabelle wird ein bearbeitbares Raster angezeigt. Das Raster definiert die Tabellenzellen in dem von Ihnen ausgewählten Bereich. Die Zeilennummern im Raster entsprechen den Zeilen im Tabellenbereich.

Der Text in der Zelle wird von einem Feld mit gestrichelter Linie umgeben, bevor er in die Tabellenfelder extrahiert wird. Nachdem es extrahiert wurde, wird es in einem Feld mit durchgezogener Linie angezeigt.



5. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeichen-Tool-Raster an.

6. **Wahlweise:** So wählen Sie einen anderen Abschnitt der Tabelle auf derselben oder einer anderen Seite des Dokuments aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Zeichen- Tool- Symbol ( ).

b. Zeichnen Sie ein Feld über den anderen Bereich des Dokumentbilds, das Sie extrahieren möchten.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, ein neues Raster über ein vorhandenes Raster zu zeichnen.

Die Rasternummer neben dem Tabellennamen zeigt die aktualisierte Rasternummer an. Beispiel: „Einzelposten (2/2)“, um anzuzeigen, dass Sie sich im zweiten von zwei Rastern befinden, die zum Extrahieren der Felder der Tabelle „Einzelposten“ verwendet werden.

c. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

7. **Wahlweise:** Um das Raster auszublenden, wählen Sie das Symbol Raster ausblenden/anzeigen ( ).

   (Optional) Ein teilweise transparentes Feld zeigt an, wo sich ein ausgeblendetes Raster im Dokument befindet.

   Wählen Sie das ausgeblendete Raster oder das Symbol Raster ausblenden/anzeigen, um das Raster anzuzeigen.

8. .Extrahieren Sie die Daten.

   - Wählen Sie **Daten extrahieren**aus.

     Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn noch keine Daten extrahiert wurden.

   - Wählen Sie **Felder aktualisieren**aus.

     Diese Schaltfläche zeigt an, ob die Tabellenfelder bereits ausgefüllt sind und Sie Änderungen vorgenommen haben, die einige von ihnen überschreiben.

     Die Schaltfläche **„Felder aktualisieren“** zeigt die Anzahl der zu aktualisierenden Felder an.

   Die Daten in den Rastern werden extrahiert und zum Füllen der zugehörigen Tabellenfelder verwendet.

   Wenn in den Rastern leere Zellen oder fehlende Spalten vorhanden sind, werden die zugehörigen Tabellenfelder **im Dokument auf Fehlt**gesetzt.

Passen Sie das Zeichen-Tool-Raster an

Passen Sie das Raster des Zeichentools so an, dass es besser zu den Informationen passt, die Sie aus dem Dokumentbild extrahieren möchten.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichentool-Raster auf dem Dokumentbild. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichnen-Tool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

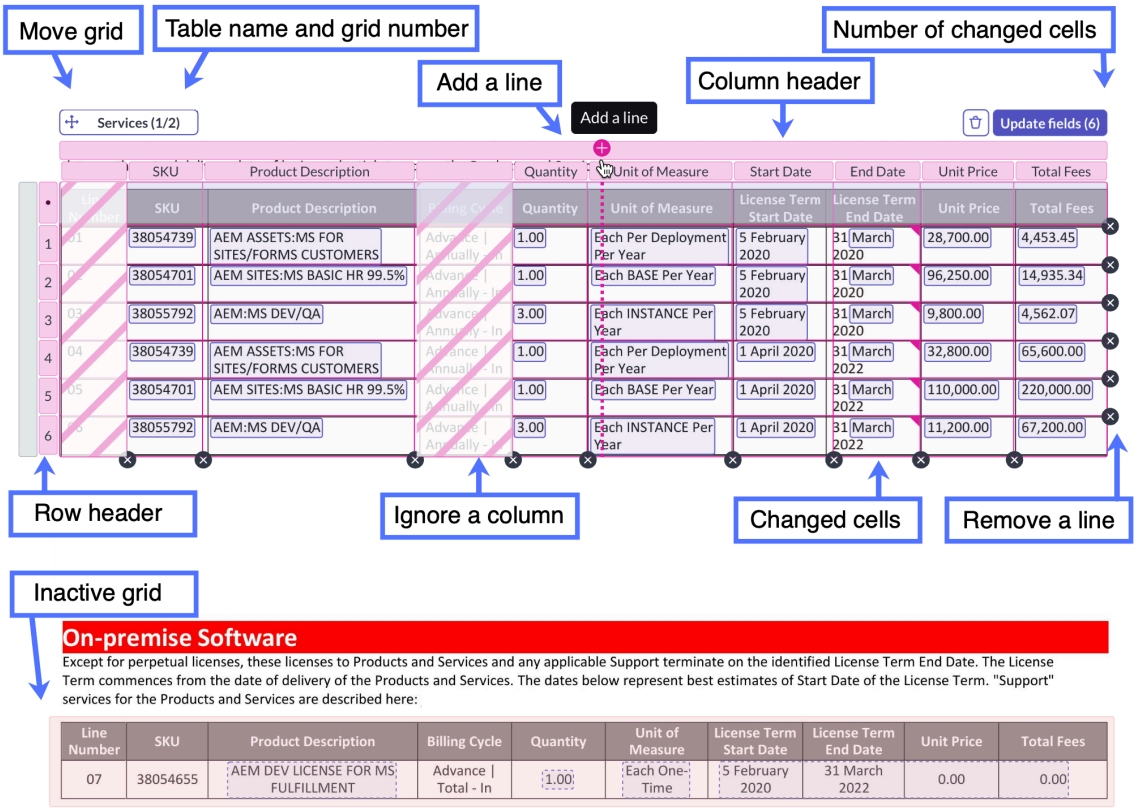
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Änderungen an einem Raster vorzunehmen. Anschließend können Sie die Aktualisierungen in die zugehörigen Tabellenfelder extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Dokumentbild das Raster aus, das Sie ändern möchten.

   Wenn Sie mehr als ein Raster im Dokument haben, zeigt nur eines die Bearbeitungstools an. Das andere Raster wird als Überlagerung angezeigt, bis Sie es zur Bearbeitung auswählen.



Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. Passen Sie das Raster nach Bedarf an.

   Anpassungen werden automatisch gespeichert.

   Alle Anpassungen, die zu einer Änderung der vorherigen Extraktionen führen, werden in der Zellecke angezeigt.

   Der Text in der Zelle wird von einem Rahmen mit durchgezogener Linie angezeigt, wenn er bereits extrahiert wurde. Wenn es noch nicht extrahiert wurde, wird es in einem Feld mit einer gestrichelten Linie angezeigt.

Überprüfen Sie ein Feld auf dem Dokumentbild

Verwenden Sie das Zeichentool, um automatisch ausgefüllte Felder direkt im Bildbereich des Dokuments zu überprüfen.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichnen-Tool-Raster oder einzelne Felder mit einer Zeichnen-Toolbox im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichnen-Tool oder Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichnen-Tool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Automatische Übersetzung

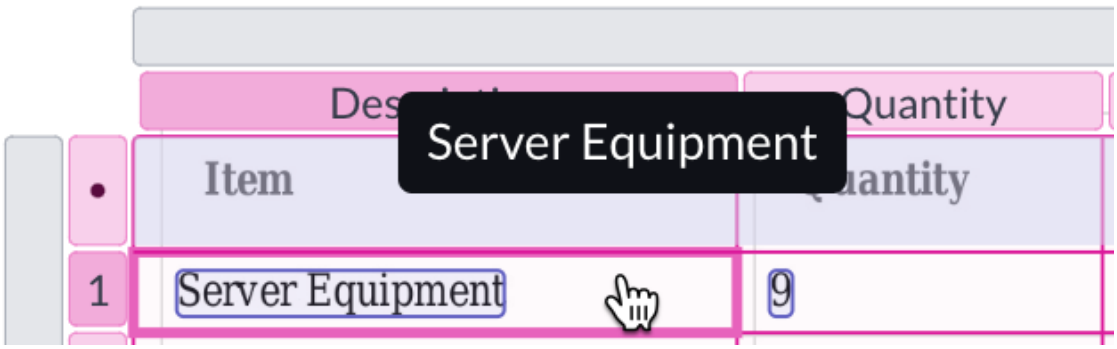
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Zeigen Sie im Dokumentbild auf eine Rasterzelle oder ein Feldfeld, das Sie überprüfen möchten.

   Bei einem einzelnen Feld wird ein bearbeitbares Feld über dem Text angezeigt. Der Feldname wird neben dem Feld angezeigt.[store-future: BEGIN review] Der Text im Feld wird hervorgehoben angezeigt.[End]

   Bei einem Tabellenfeld wird der Text in der Rasterzelle von einem Feld umgeben, wenn der Wert extrahiert wird.



2. Überprüfen Sie den Wert, der im Tooltip des Felds angezeigt wird.
   - Wenn der Wert genau ist, fahren Sie mit der Überprüfung des nächsten Felds fort.
   - Wenn der Wert geändert werden muss, bearbeiten Sie das Feld.

     Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Feld auf dem Dokumentbild.

3. Wiederholen Sie die Schritte 1 und 2 für jedes Feld, das Sie überprüfen möchten.

Bearbeiten Sie ein Feld auf dem Dokumentbild

Bearbeiten Sie die Felder auf dem Dokumentbild, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen extrahiert werden.

Vorbereitungen

- Diese Schritte gelten für Tabellen mit einem Zeichnen-Tool-Raster oder einzelne Felder mit einer Zeichnen-Toolbox im Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter Extrahieren Sie eine Tabelle mit dem Zeichnen-Tool oder Extrahieren Sie ein einzelnes Feld mit dem Zeichnen-Tool.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

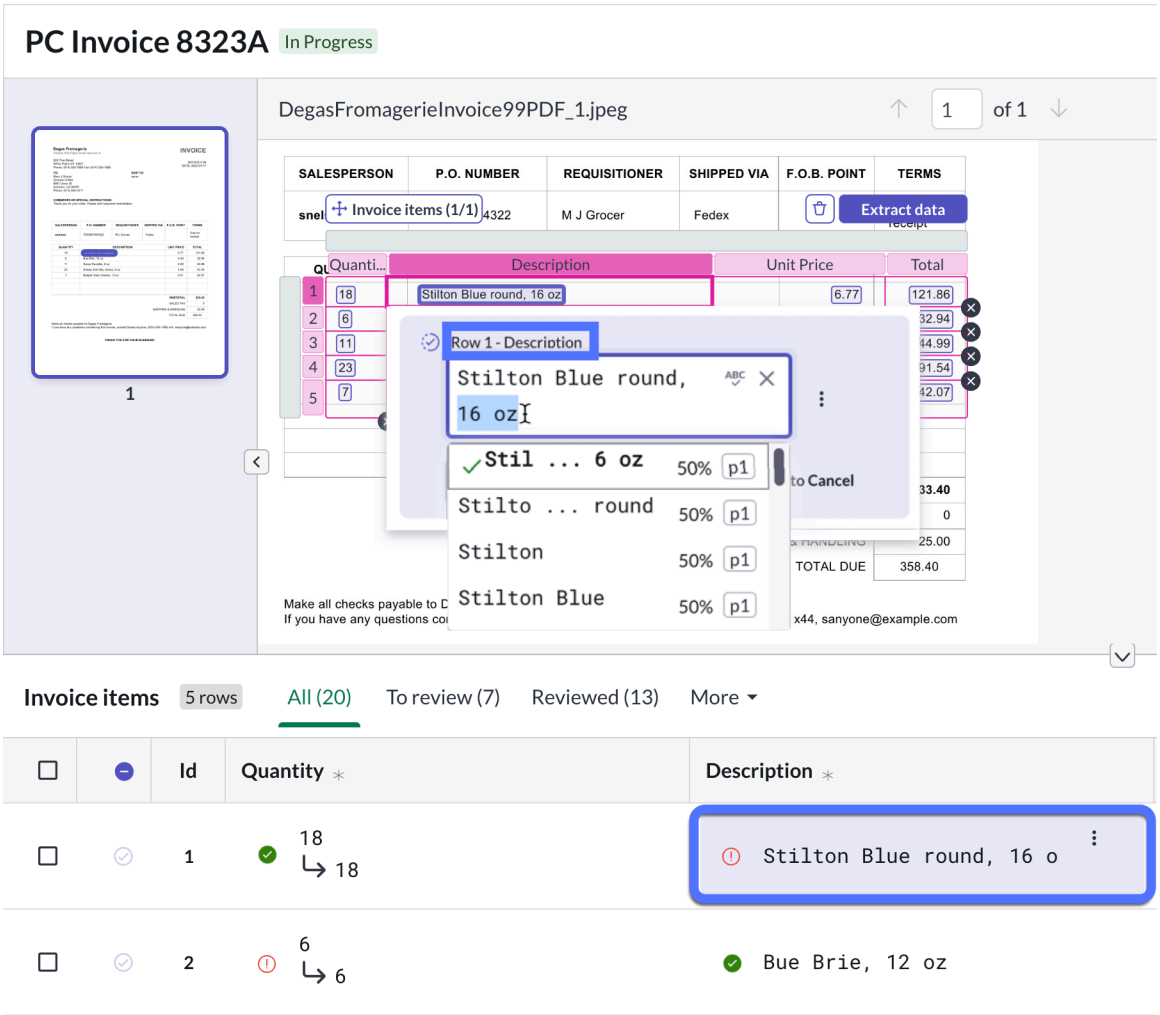
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu einem Feld zu wechseln, indem Sie die Empfehlung auf dem Dokumentbild bearbeiten. Der von DocIntel erkannte Text wird von einem Feld umgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Dokumentbild das Textfeld oder die Rasterzelle aus, das bzw. die Sie bearbeiten möchten.
   Ein Dialogfeld mit dem zugehörigen Feld wird angezeigt.
2. Geben Sie einen Wert in das Textfeld ein, oder wählen Sie eine andere Empfehlung aus der Liste aus.



3. Wählen Sie **Speichern**.

Klassifizieren Sie Dokumente mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um Ihre Dokumente zu kennzeichnen. Im -Arbeitsbereich können Sie das KI-Modell trainieren, indem Sie direkte Eingaben machen und die von DocIntelbereitgestellten Empfehlungen validieren oder korrigieren.

Übersicht über den -Arbeitsbereich Document Intelligence .

Der Arbeitsbereich Document Intelligence (DocIntel) bietet Funktionen, mit denen Sie Klassen oder Kategorien schnell auf die angehängten Dokumente und ihre Seiten anwenden können.

Führen Sie Folgendes aus, um mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence zu beginnen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

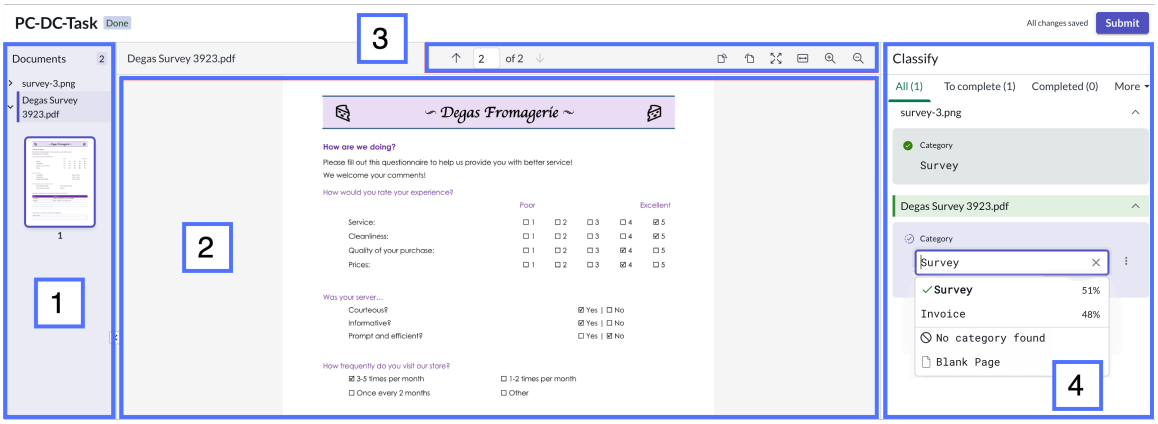
- Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe für einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ein, laden Sie ein Dokument hoch, und verarbeiten Sie die Aufgabe.
- Nachdem DocIntel die Aufgabe verarbeitet hat, können Sie den Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Dokumentaufgabe ab.

Layout des Arbeitsbereichs Document Intelligence .

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich Document Intelligence für eine Dokumentaufgabe. Der -Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansicht
- 2: Bildbereich des Dokuments
- 3: Dokumentsteuerelemente
- 4: Klassifizierungsbereich

Hinweis:
In dieser Ansicht werden die Dokumente im Bereich „Klassifizieren“ erweitert, sodass die Kategorien sichtbar sind.



Miniaturansicht

In der Miniaturansicht des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem oder mehreren mehrseitigen Dokumenten auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Bildbereich des Dokuments angezeigt. Das Auswählen einer Seite hat keine Auswirkungen auf die Anzeige im Bereich „Klassifizieren“.

Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die in der Miniaturansicht ausgewählte Seite angezeigt.

Dokumentsteuerelemente

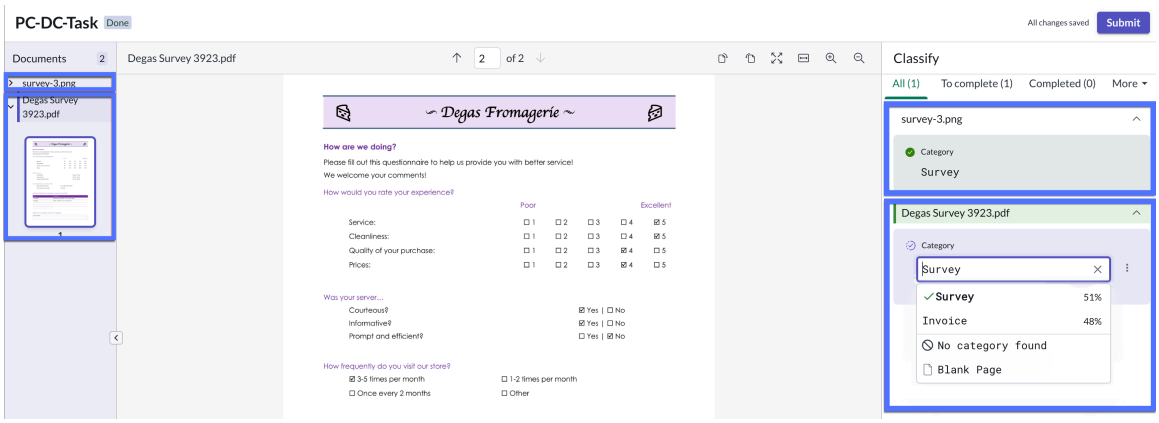
Wenn Sie ein Dokument zur Klassifizierung überprüfen, können Sie verschiedene Steuerelemente zum Rotieren, Maximieren des Anzeigebereichs, Zoomen oder Fokussieren auf die benötigten Bereiche verwenden.

Klassifizieren

Im Bereich „Klassifizieren“ können Sie jedes Dokument und jede Seitenklassifizierung zur Überprüfung öffnen und einschließlich der Empfehlungen der KI anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt den Bereich „Klassifizieren“ mit einem Kategoriefeld für jeden Anhang in der Dokumentaufgabe, in das Sie die Kategorie eingeben oder überprüfen können.



Klassifizieren Sie Dokumente und Dokumentseiten

Klassifizieren Sie Ihre Dokumente im Bereich Klassifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kategorien auf Dokumentanhänge und ihre Seiten anzuwenden.

In diesem Kontext ist eine Dokumentseite das einzelne Seitenobjekt der digitalen Dokumentdatei, wie in der Miniaturansicht des Arbeitsbereichs angezeigt. Eine Dokumentdatei kann mehrere logische Gruppierungen von Dokumenten enthalten (z. B. eine PDF-Datei mit mehreren Rechnungen, die jeweils mehrere Seiten umfassen). Wenden Sie die Kategorisierung basierend auf den Inhalten auf die Dokumentdatei und die Dateiseiten an.

Wenn die Kategorien bereits automatisch mit Werten gefüllt werden, können Sie sie überprüfen, um sicherzustellen, dass sie richtig sind, oder sie nach Bedarf anpassen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Bereich „Klassifizieren“ alle automatisch ausgefüllten Kategorien für jedes Dokument, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.
2. Wählen Sie eine Kategorie für ein Dokument aus, indem Sie das Feld **Kategorie** auswählen.
3. Wählen Sie mithilfe der Empfehlungsliste eine geeignete Empfehlung für das Dokument aus.

   - Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Kategorie**, und wählen Sie eine Empfehlung aus der Liste aus.

     Die Empfehlung mit der höchsten Konfidenzpunktzahl wird oben in der Liste angezeigt.

   - Wählen Sie **Gemischte Kategorien** für ein mehrseitiges Dokument aus, das mehr als einen Dokumenttyp enthält.

     Wenn Sie andernfalls eine Kategorie für ein mehrseitiges Dokument auswählen, wird diese Kategorie auf alle Seiten des Dokuments angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Leere Seite** für eine leere Seite in einem Dokument aus.

- Wählen Sie **Keine Kategorie gefunden**, wenn Sie keine richtige Übereinstimmung finden können.

  Das Dokument wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zum nächsten **Kategoriefeld** wechseln.

4. Wählen Sie eine Empfehlung für jede Seite eines Dokuments mit gemischten Kategorien aus.
   Die Seite wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie zur nächsten Seite wechseln.
5. **Wahlweise:** Falls nötig, kennzeichnen Sie die Dokumente oder Seiten für eine spätere Bearbeitung, indem Sie im Optionsmenü über das Optionssymbol (⋮) **Für Folgeaufgaben kennzeichnen** wählen.

Leistung von Document Intelligence überwachen

Verfolgen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in Document Intelligence, um ihre Verwendung und Effektivität zu verstehen.

Zeigen Sie Berichte auf der Administrator-Homepage Document Intelligence an

Überwachen Sie die Leistung der Dokumentextraktion in der Administrator-Experience.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store installiert und aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Sie haben einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin.

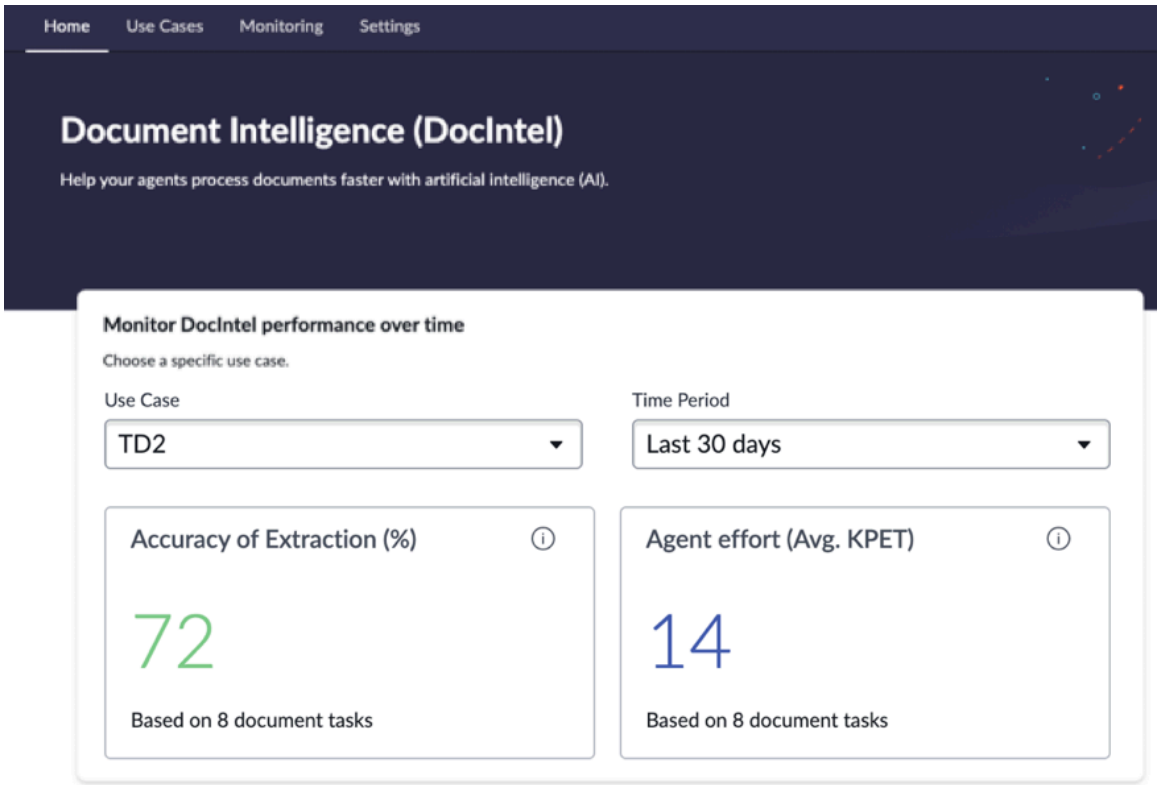
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Wert Ihrer Document Intelligence (DocIntel)-Implementierung überprüfen, wenn Sie die Startseite der Document Intelligence -Admin-Experience öffnen.

Im Abschnitt **„DocIntel-Leistung im Zeitverlauf überwachen“** werden die folgenden Messungen angezeigt:

- Das Widget Genauigkeit der Extraktion zeigt die durchschnittliche Extraktionsgenauigkeit pro Zeitraum für den ausgewählten Anwendungsfall an. Genauigkeit wird als die Häufigkeit definiert, mit der die Top-Empfehlung der KI die richtige Antwort ist.
- Das Widget „Mitarbeiteraufwand“ zeigt die Anzahl der Tastenanschläge an, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter ausführen müssen, um alle Feldwerte für eine Dokumentaufgabe zu extrahieren. Diese Messung ist ein Durchschnitt pro Dokumentaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Startseite**.
2. Erweitern Sie die Liste **Anwendungsfall**, und wählen Sie Ihren Anwendungsfall aus.
3. Erweitern Sie die Liste **Zeitraum**, und wählen Sie einen Datumsbereich aus.
4. Überprüfen Sie die Ergebnisse, die in den Widgets für die **Genauigkeit der Extraktion** und den **Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter** angezeigt werden.

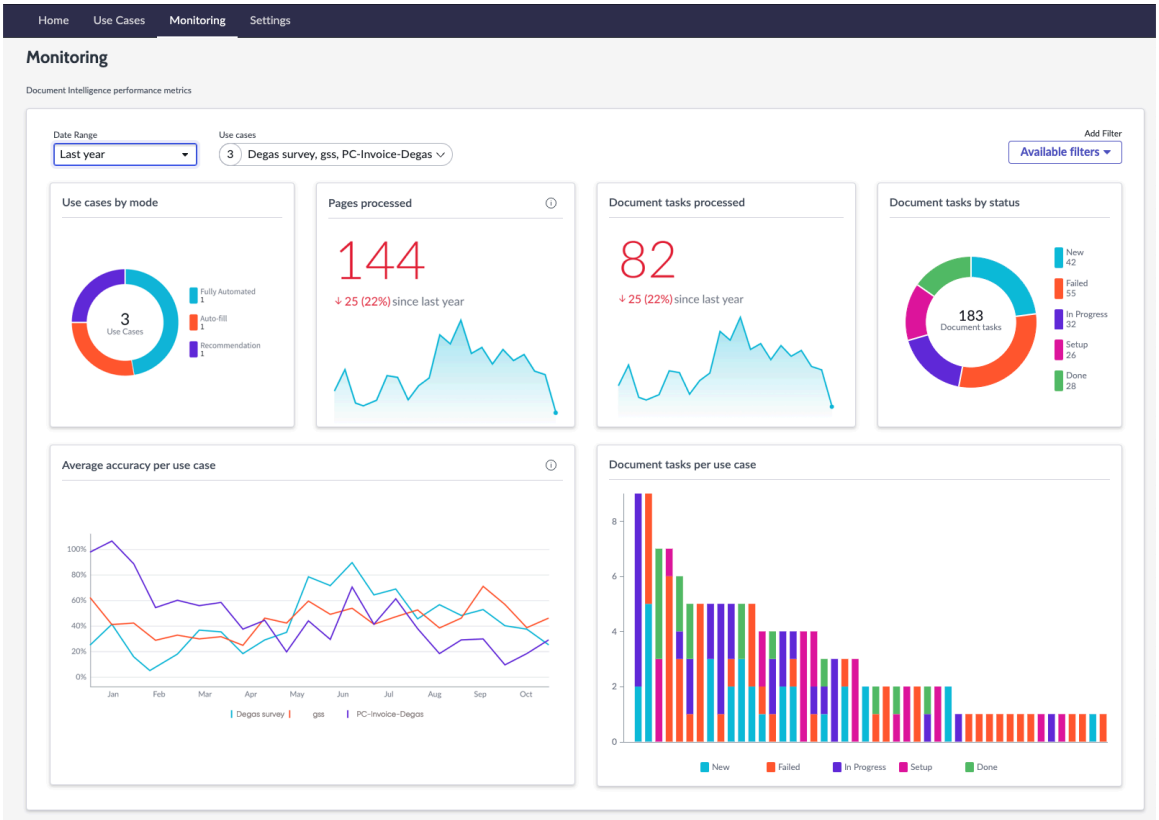
Document Intelligence-Überwachungs-Dashboard

Überwachen Sie die Gesamtleistung von Document Intelligence im Zeitverlauf im Überwachungs-Dashboard Document Intelligence.

Übersicht über das Überwachungs-Dashboard Document Intelligence .

Das Überwachungs-Dashboard Document Intelligence bietet einen allgemeinen Überblick über Nutzung und Wert von Document Intelligence.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Datenvisualisierungen zeigen die Dokumentextraktionsaktivität in Ihrer Instanz. Zum Beispiel:

- Aktive Anwendungsfälle
- Aktive Dokumentaufgaben
- Seiten verarbeitet
- Dokumentaufgaben verarbeitet
- Genauigkeit der DocIntel -Empfehlungen

Dieses Dashboard bietet nützliche Antworten auf die folgenden Fragen:

- Wie viele Dokumente werden mit DocIntelverarbeitet?
- Wie viel von der Dokumentenextraktion ist automatisiert?
- Wie hat sich die Genauigkeit DocIntel von im Laufe der Zeit entwickelt?

Zeigen Sie das Überwachungs-Dashboard Document Intelligence an

Greifen Sie auf das Überwachungs-Dashboard Document Intelligence im Bildschirm Überwachung der Administrator-Experience zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store installiert und aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Sie haben einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Überwachung**.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Datumsbereich im Filter **Datumsbereich** aus, um nur die Daten innerhalb der ausgewählten Daten anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie einen oder mehrere Anwendungsfälle im Filter **Anwendungsfälle** aus, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Anwendungsfälle gelten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Objekt in einem Diagramm aus, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Datenvisualisierungen im Überwachungs-Dashboard Document Intelligence

Das Überwachungs-Dashboard Document Intelligence verwendet Datenvisualisierungen, um Ihre Document Intelligence (DocIntel) Nutzungs- und Leistungsdaten anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die Datenvisualisierungen beschrieben, die im Überwachungsbildschirm angezeigt werden.

Datenvisualisierungen, die die Nutzung und Leistung Document Intelligence von zeigen

Name	Beschreibung
Anwendungsfälle nach Modus	Die Anzahl der Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion in dieser Instanz, gruppiert nach Extraktionsmodus.
Verarbeitete Seiten	Die Anzahl der Seiten, die für die Datenextraktion mit DocIntel in dieser Instanz im ausgewählten Datumsbereich verarbeitet wurden.
Verarbeitete Dokumentaufgaben	Die Anzahl der DocIntel Dokumentaufgaben, die in dieser Instanz im ausgewählten Datumsbereich verarbeitet wurden.
Dokumentaufgaben nach Status	Die Anzahl der DocIntel Dokumentaufgaben in dieser Instanz, gruppiert nach Status.
Durchschnittliche Genauigkeit pro Anwendungsfall	Der Prozentsatz der Fälle, in denen die häufigste Empfehlung von DocIntel der richtige Feldwert ist, basierend auf den für einen Anwendungsfall abgeschlossenen Aufgaben.
Dokumentaufgaben pro Anwendungsfall	Die Anzahl der DocIntel Dokumentaufgaben für jeden Anwendungsfall, gruppiert nach Status.

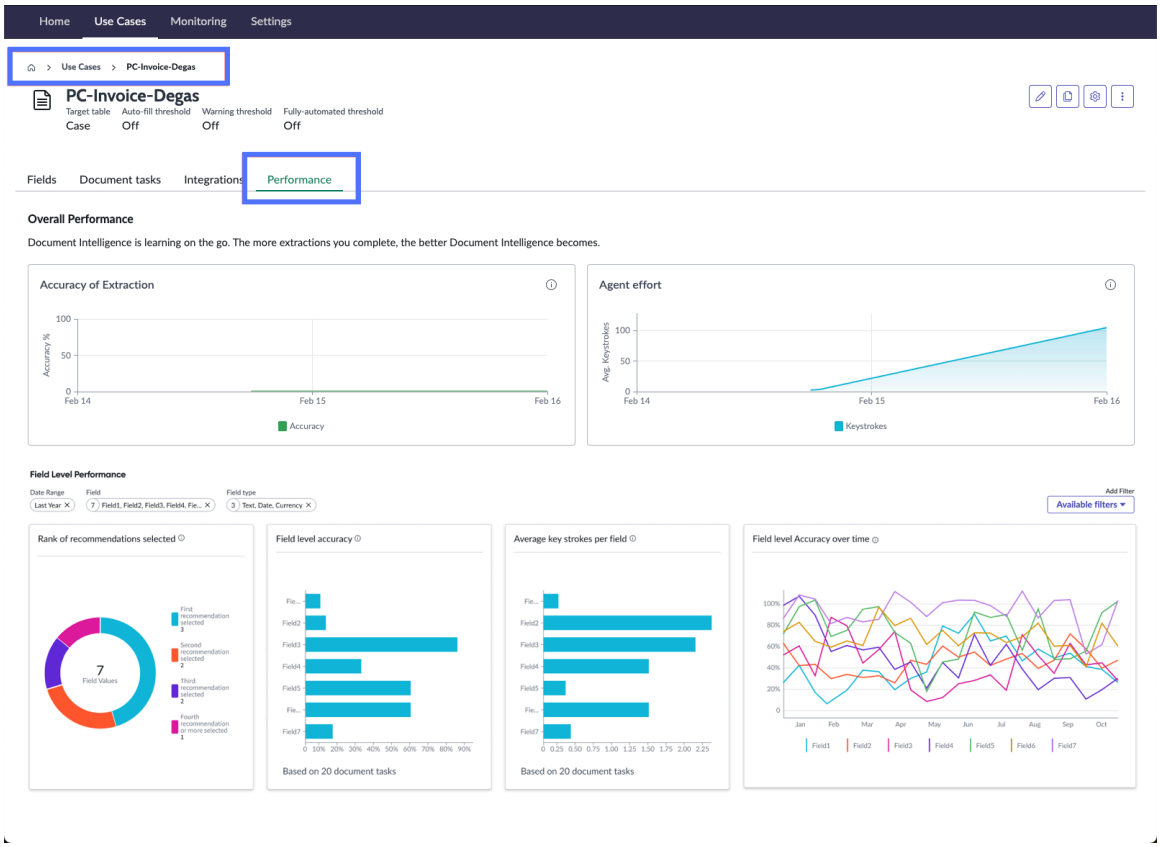
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungs-Dashboard für Anwendungsfälle

Überwachen Sie die Leistung Document Intelligence von (DocIntel) auf Anwendungsfall- und Feldebene im Leistungs-Dashboard für Anwendungsfälle.

Übersicht über das Dashboard „Leistung für Anwendungsfälle“.

Das Performance-Dashboard für Anwendungsfälle stellt Qualitätsmetriken für den Anwendungsfall bereit.



Die Datenvisualisierungen zeigen die Dokumentextraktionsaktivität für den Anwendungsfall. Zum Beispiel:

- Aufwand des Service Desk-Mitarbeiters zur Verarbeitung von Dokumentaufgaben
- Genauigkeit der DocIntel -Empfehlungen

Dieses Dashboard bietet nützliche Antworten auf die folgenden Fragen:

- Wie viel Aufwand ist erforderlich, um Dokumentaufgaben für diesen Anwendungsfall abzuschließen?
- Wie wurde die Genauigkeit DocIntel von für diesen Anwendungsfall verbessert?

Zeigen Sie das Leistungs-Dashboard für Anwendungsfälle an

Greifen Sie auf das Dashboard für die Anwendungsfallleistung auf der Registerkarte Leistung im Bildschirm „Anwendungsfall“ zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen Document Intelligence (sn_docintel) und Document Intelligence Administrator (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store installiert und aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.
- Sie haben einen aktiven Anwendungsfall mit mehreren abgeschlossenen Dokumentaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Anwendungsfälle für die Dokumentextraktion ein.
- Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Document Intelligence** > **Dokumentdatenextraktions-Administration** > **Anwendungsfälle**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistung**.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Datumsbereich im Filter **Datumsbereich** aus, um nur die Daten innerhalb der ausgewählten Daten anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein oder mehrere Felder im **Felderfilter** aus, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Felder gelten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen im **Feldtypfilter** aus, um nur die Daten anzuzeigen, die für die ausgewählten Feldtypen gelten.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Objekt in einer Datenvisualisierung aus, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Datenvisualisierungen im Leistungs-Dashboard für Anwendungsfälle

Das Leistungs-Dashboard für Anwendungsfälle bietet Datenvisualisierungen, um Ihre Nutzungs- und Leistungsdaten für den Anwendungsfall anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die Datenvisualisierungen beschrieben, die auf der Registerkarte **Leistung** angezeigt werden.

Datenvisualisierungen, die die Aktivität im Anwendungsfall Document Intelligence zeigen

Name	Beschreibung
Genauigkeit der Extraktion	Die durchschnittliche Extraktionsgenauigkeit pro Zeitraum für den Anwendungsfall. Genauigkeit wird als die Häufigkeit definiert, mit der die Top-Empfehlung der KI die richtige Antwort ist.
Aufwand der Service Desk-Mitarbeiter	Die Anzahl der Tastenanschläge, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter drücken müssen, um alle Feldwerte für eine Dokumentaufgabe zu extrahieren. Diese Messung ist ein Durchschnitt pro Dokumentaufgabe.
Rang der ausgewählten Empfehlungen	Angabe, wie oft DocIntel Empfehlungen aus von einem Service Desk-Mitarbeiter beim Abschließen einer Dokumentaufgabe ausgewählt wurden, gruppiert nach der angezeigten Reihenfolge.
Genauigkeit auf Feldebene	Der Prozentsatz der Fälle, in denen die häufigste Empfehlung von DocIntel der richtige Wert für ein Feld ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen, die die Aktivität im Anwendungsfall Document Intelligence zeigen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Durchschnittliche Tastenanschläge pro Feld	Die durchschnittliche Anzahl der Tastenanschläge, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführt, um einen Wert für ein Feld zu extrahieren.
Genauigkeit auf Feldebene im Laufe der Zeit	Der Prozentsatz der Fälle im ausgewählten Datumsbereich, in denen die Top-Empfehlung von DocIntel der richtige Wert für ein Feld ist.

Document Intelligence Referenzen

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Document Intelligenceinstallierten Funktionen und Eigenschaften.

Mit Document Intelligence installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Document Intelligence-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Mit Document Intelligence installierte Rollen

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Document Intelligence Rollen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]	Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung Document Intelligence, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge der Systemeigenschaften sowie der internen und Abrechnungstabellen.	• Platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
DocIntel-Viewer [sn_docintel.viewer]	Hat nur Anzeigezugriff auf Document Intelligence -Dokumentaufgaben, für die er zum Anzeigen berechtigt ist.	• snc_read_only • Platform_ml_di.viewer
DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]	Extrahiert Daten und Text aus Dokumenten mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence.	Platform_ml_di.extraction_agent
DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]	Extrahiert mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence Informationen aus Dokumenten. Außerdem können Benutzer Dokumentaufgaben Document	Platform_ml_di.creation_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Intelligence für erstellen und zur Verarbeitung senden.	
DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]	Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt die Nutzung und Effektivität von Document Intelligence mithilfe des Dashboards „Plattformnutzung Document Intelligence “ an, misst und analysiert sie. Gewährt Zugriff zum Übermitteln von Dokumentaufgaben und zum Interagieren mit dem -Arbeitsbereich Document Intelligence.	• Platform_ml_di.manager • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Mit Document Intelligence installierte Tabellen

Hinweis:
Ab Document Intelligence 3.0 verwendet DocIntel die Datenbanktabellen Now Platform (sys_di_) anstelle der Tabellen für bereichsbezogene Anwendungen (di_). Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch.

Tabelle	Beschreibung
Abrechenbares Ereignis [sys_di_billable_event]	Enthält alle abrechenbaren Ereignisse für die Instanz. Ein abrechenbares Ereignis entspricht Seiten, die mit Document Intelligenceverarbeitet wurden.
Empfehlungsmetainformationen [sys_di_candidate_meta_info]	[Interne Tabelle] Enthält die von der KI für die Feldgruppenextraktion und für die Vorhersage fehlender Werte zurückgegebenen Daten.
Empfehlungspunktzahl [sys_di_candidate_score]	[Interne Tabelle] Enthält die von der KI berechneten Punktzahlen für jede Empfehlung. Für jede Seite eines Dokuments gibt es einen Datensatz pro Feld.
Feldwert [sys_di_extracted_value]	Enthält alle in der Instanz extrahierten Daten für alle Dokumentaufgaben.
Image [sys_di_image]	[Interne Tabelle] Enthält Informationen zu jeder Seite eines Dokuments. Es gibt einen Datensatz pro Dokumentseite.
Integrationseinrichtung	Enthält DocIntel-Anwendungsfallintegrationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sys_di_integration_setup]	
Feld [sys_di_key]	Enthält alle in der Instanz erstellten Felder für alle Anwendungsfälle. Ein Feld entspricht einer Empfehlung, die aus Dokumenten extrahiert werden soll.
Feldgruppe [sys_di_key_group]	Enthält alle in der Instanz erstellten Feldgruppen für alle Anwendungsfälle. Eine Feldgruppe wird normalerweise erstellt, um Daten aus Tabellen und Listen extrahieren zu können.
Sperre [sys_di_lock]	Enthält einen Index gesperrter Aufgabenlösungsdefinitionen. Wird verwendet, um die Leistung von geplanten Aufgaben zu verbessern.
Aggregierte DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_aggregated]	[Interne Tabelle] Enthält aggregierte Metriken. Die Zusammenfassung kann je nach Systemeigenschaften mehrmals pro Tag erfolgen.
Tägliche DocIntel-Metriken [sys_di_metrics_daily]	[Interne Tabelle] Enthält die täglich zusammengefassten Metriken. Pro aggregierter Metrik gibt es einen Datensatz.
DocIntel-Metrikauftragsprotokoll [sys_di_metrics_job_log]	[Interne Tabelle] Enthält ein Protokoll der täglichen Zusammenfassungsaufträge für Metriken, die in der Instanz ausgeführt wurden.
DocIntel-Rohmetriken [sys_di_metrics_raw]	[Interne Tabelle] Enthält eine Liste der von Document Intelligencegesammelten Rohmetriken. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Zusammenfassung von Metriken erfolgt.
DocIntel-OCR-Eingabe [sys_di_ocr_input]	[Interne Tabelle] Enthält Bilddaten, die zur Verarbeitung an das OCR-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.
PDF [sys_di_pdf]	[Interne Tabelle] Enthält eine Liste von PDF-Dateien, die aufgabenübergreifend gespeichert werden.
DocIntel-PDF-Eingabe [sys_di_pdf_input]	[Interne Tabelle] Enthält PDF-Daten, die zur Verarbeitung an das PDF-Modul gesendet werden sollen. Die Datensätze werden gelöscht, wenn die Verarbeitung abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
DocIntel-Vorhersageeingabe [sys_di_prediction_input]	[Interne Tabelle] Enthält die Daten, die erforderlich sind, um Vorschläge für alle Felder für eine bestimmte Dokumentaufgabe zu machen. Es gibt einen Datensatz pro Dokumentseite.
Dokumentaufgabe sys_di_task	Enthält alle in der Instanz erstellten Dokumentaufgaben für alle Anwendungsfälle. Eine Dokumentaufgabe enthält mindestens ein Dokument, aus dem Felder extrahiert werden müssen.
Aufgabenlösungsdefinition [sys_di_task_def_solution_def]	Enthält die Lösungsdefinitionen im Zusammenhang mit DocIntel-Anwendungsfällen.
DocIntel-Anwendungsfall [sys_di_task_definition]	Enthält alle in der Instanz erstellten Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung. Ein Anwendungsfall definiert, welche und wie Daten aus einer Reihe von Dokumenten extrahiert werden sollen.
DocIntel-Trainingseingabe [sys_di_training_input]	[Interne Tabelle] Enthält die Daten, die zur Verbesserung der KI-Modelle erforderlich sind.

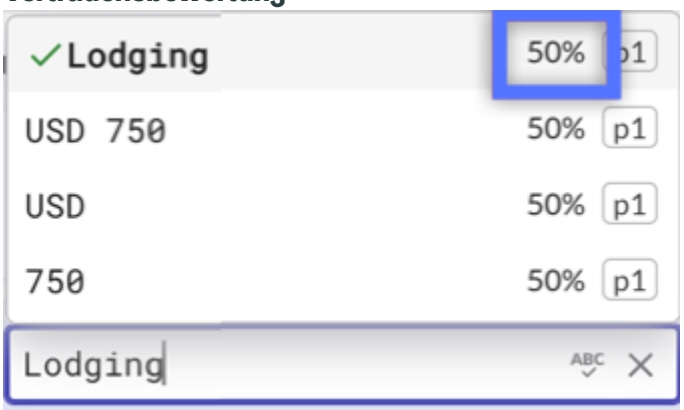
Vertrauensbewertungen

Eine Konfidenzpunktzahl ist ein Messwert (Prozentsatz) dafür, wie zuverlässig DocIntel bei der Bereitstellung einer Empfehlung für ein Feld ist. Je höher die Punktzahl, desto zuverlässiger ist die Empfehlung.

Die Vertrauensbewertungen nehmen zu, wenn das KI-Modell durch Benutzereingaben bei der Verarbeitung von Dokumentaufgaben trainiert wird.

Neben jeder Empfehlung wird eine Punktzahl angezeigt.

Vertrauensbewertung



In einigen Bereichen ist die Punktzahl für jeden Konfidenzpunktzahlbereich mit einer anderen Farbe gekennzeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Grün bedeutet hohe Konfidenz (76 %–100 %)
- Gelb bedeutet mittlere Konfidenz (50–75 %)
- Rot bedeutet niedrige Konfidenz (0 %–49 %)

Informationen zum Konfigurieren von Schwellenwerten für die Konfidenzpunktzahl finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.

Datenextraktionsmodi

Extraktionsmodi bestimmen, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence.

DocIntel verwendet die folgenden Extraktionsmodi.

Extraktionsmodus	Beschreibung
Empfehlung	DocIntel enthält Empfehlungen für die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence. Wählen Sie die Empfehlung aus, oder geben Sie den Wert manuell ein. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie zuversichtlich die KI bei der Vorhersage ist. Je weiter DocIntel Ihre Dokumente verarbeitet, desto besser werden die Empfehlungen mit der Zeit.
Automatisch ausfüllen	DocIntel füllt die Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence automatisch aus. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Konfidenz verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie das Feld **Schwellenwert für automatisches Ausfüllen** im Anwendungsfall aktualisieren.
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel extrahiert automatisch die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Vertrauensbewertungen für alle Pflichtfelder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. Felder müssen nicht überprüft werden. DocIntel wird mit der Zeit immer sicherer, je mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den Modus „Vollständig automatisiert“ für häufig verarbeitete

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extraktionsmodus	Beschreibung
	Dokumente oder wenn Sie vom System vertraut sind.

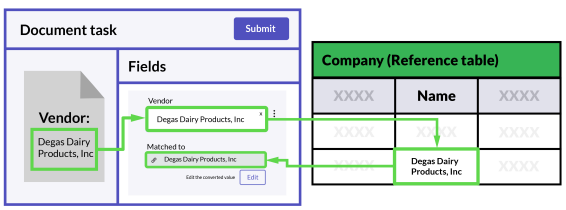
Datennormalisierung

Bestimmte aus Dokumenten extrahierte Datentypen werden in ein Standardformat konvertiert, sodass sie in allen Feldern gleich angezeigt werden.

Dieser Prozess erhöht den Nutzen der Daten, indem er eine einfachere Gruppierung und Analyse ermöglicht. Es unterstützt auch die Integration mit anderen -Anwendungen auf Now Platform.

Feldtypen

Die folgenden Feldtypen werden konvertiert, um die Datennormalisierung zu unterstützen:

Feldtyp	Beschreibung
Datum	Standarddatumsformat. Beispiel: JJJJ-MM-TT.
Referenzfeld	Ein Feld, das ein Feld in einer anderen Tabelle als Standard verwendet. DocIntel gleicht die extrahierten Daten mit dem Standard ab. Beispiel: Ein Anwendungsfall besitzt ein Referenzfeld namens **Lieferant**, das auf die Spalte „Name“ in der Tabelle „Unternehmen“ als Referenz verweist. Bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe extrahiert DocIntel „DegasDaryproducts, Inc“ aus dem Dokument und füllt das Feld **Lieferant** mit diesem Wert aus. DocIntel vergleicht den Wert mit den Unternehmensnamen in der Referenztabelle und findet „DegasDaryproducts, Inc“ als Übereinstimmung. In der Dokumentaufgabe wird „DegasDaryproducts, Inc.“ mit „DegasDairprodukte, Inc.“ in der Referenz abgeglichen. 
Ganzzahl	Ganze Zahl Beispiel: 12.
Dezimalzahl	Zahl mit bis zu zwei Nachkommastellen. Zum Beispiel 12,5 oder 12,55.

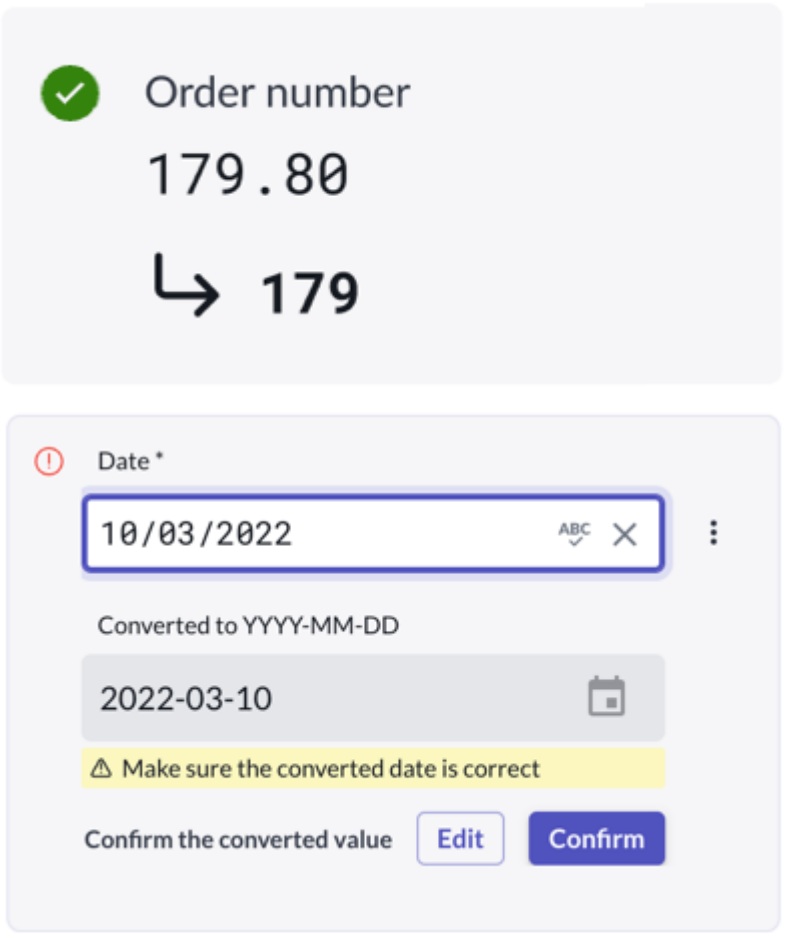
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtyp	Beschreibung
Gleitkommazahl	Zahl mit bis zu sieben Nachkommastellen. Beispiel: 12,0 bis 12,0000000.

Informationen zum Festlegen des Feldtyps finden Sie unter Erstellen Sie ein Feld für die Datenextraktion.

Bildschirm

Neben einem abgeschlossenen Datenextraktionsfeld wird der konvertierte Wert angezeigt.



Sie können den konvertierten Datumswert anpassen, indem Sie **Bearbeiten**wählen.

Hinweis:
In einigen Fällen liegen die aus dem Dokument extrahierten Daten möglicherweise nicht in einem gültigen Format für die Konvertierung vor. Wenn DocIntel beispielsweise den Buchstaben O anstelle der Zahl 0 in einem Datumsfeld (11.12.2o23) liest, wird dies nicht konvertiert. Bearbeiten Sie in diesem Fall das Feld im richtigen Format.

Mehrdeutige Daten

Wenn ein Dokument Daten enthält, die auf mehrere Arten verstanden werden können, interpretiert DocIntel diesen Wert basierend auf dem Standard, der in der Anwendungsfallkonfiguration dafür ausgewählt wurde. DocIntel muss einen mehrdeutigen Wert interpretieren, um ihn genau in das normalisierte Format zu konvertieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Ein Anwendungsfall verfügt über ein **Datumsfeld**, und Monat zuerst wird als Standardreihenfolge zur Interpretation mehrdeutiger Datumsangaben ausgewählt. Wenn ein Dokument, das das Datum 1.2.2024 enthält, für den Anwendungsfall verarbeitet wird, interpretiert DocIntel dieses Datum als 2. Januar und nicht als 1. Februar, wenn der Wert extrahiert und konvertiert wird.

In solchen Fällen muss der Benutzer, der eine Dokumentaufgabe abschließt, möglicherweise die Konvertierung mehrdeutiger Werte bestätigen oder korrigieren. Abhängig von der Konfiguration des Felds im Anwendungsfall kann die automatisierte Dokumentverarbeitung unterbrochen werden, um sicherzustellen, dass die Konvertierung korrekt ist.

Feldstatus des Dokuments

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Status für Felder in den Dokumentaufgaben DocIntel. Diese Status gelten für Felder sowohl für die Dokumentklassifizierung als auch für die Datenextraktion.

Status für Dokumentfelder

Status	Symbol	Beschreibung
Abzuschließen		Das Feld muss mit einem Wert ausgefüllt oder im Dokument als fehlend markiert werden.
Abgeschlossen		Das Feld wurde mit einem Wert ausgefüllt oder im Dokument als fehlend markiert.
Zur Überprüfung		Das Feld wird automatisch ausgefüllt und muss von einem Anwender überprüft werden.
Überprüft		Das automatisch ausgefüllte Feld wurde von einem Anwender überprüft.
In Bearbeitung		Das Feld wird gerade ausgefüllt oder überprüft.
Handlungsbedarf		Das automatisch ausgefüllte Feld hat eine Warnung ausgelöst. Warnungsgründe sind unter anderem: • Im Dokument muss ein Pflichtfeld ausgefüllt oder als fehlend markiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status für Dokumentfelder (Fortsetzung)

Status	Symbol	Beschreibung
		• Ein extrahierter Wert hat eine niedrige Vertrauensbewertung und sollte überprüft werden. • Ein extrahierter Wert ist mehrdeutig und sollte verifiziert werden.

Document Intelligence-Formulare

Verwenden Sie Formulare, um Document Intelligence-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Formular „Kontrollkästchenliste“.

Im Formular „Kontrollkästchenliste“ können Sie eine Kontrollkästchenliste für die Extraktion definieren.

Das Formular „Kontrollkästchenliste“ enthält die folgenden Felder.

Formular „Kontrollkästchenliste“.

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchenliste	
Name der Kontrollkästchenliste	Der Name für die Kontrollkästchenliste, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Dokumentverarbeitungsergebnisse für die Kontrollkästchenliste gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Kontrollkästchenliste ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Kontrollkästchen	
Kontrollkästchentitel	Der Name für das Kontrollkästchen, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kontrollkästchenliste“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Option, um ein Feld obligatorisch zu machen. Pflichtfelder dürfen nicht ungeprüft gelassen werden. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Neues Kontrollkästchen	Option zum Hinzufügen eines Kontrollkästchens zur Liste. Verwenden Sie das Neuanordnungssymbol (⠿), um ein Kontrollkästchen in der Liste neu anzuordnen.
Mehrere Kontrollkästchenlisten erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Kontrollkästchenliste hinzufügen.

Einzelfeldformular

Im Formular „Einzelfeld“ können Sie ein einzelnes Feld für die Extraktion definieren.

Das Formular „Einzelfeld“ enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Name des Einzelfelds	Der Name für das Feld, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Typ	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert zur Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. **Hinweis:** Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel es in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise „Monat zuerst“ auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges Datum wie den 1.2.2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie „Tag zuerst“auswählen, wird er als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel sie als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Wenn Sie beispielsweise kanadischen Dollar im Feld **Währungsauswahl** auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Währungssymbol wie $ als kanadischen Dollar anstelle von US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Die Felder **Währung auswählen** und **Dezimaltrennzeichen auswählen** sind verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Währungfestgelegt ist.
Wenn die Zahl in einem Dokument mehrdeutig ist, wird sie von DocIntel als interpretiert	Die Standardinterpretation des Zahlenformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise 1,00 auswählen, interpretiert DocIntel eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Ganzzahl, Dezimalzahloder Gleitkommazahlfestgelegt ist.
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Benutzer helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option, um das Feld zu einem Pflichtfeld zu machen. Pflichtfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig verwendet DocIntel den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, in denen: • Datum/[store-future: BEGIN review]Währung/[End]Zahl ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, in denen DocIntel in einem Pflichtfeld auf einen mehrdeutigen Wert stößt. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option gibt an, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls setzen Sie die automatische Verarbeitung von Dokumentaufgaben ohne Überprüfung durch den Service Desk-Mitarbeiter fort.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie dieses Feld, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Einzelfeldgruppe“.

Im Formular „Einzelfeldgruppe“ können Sie eine zugehörige Gruppe von Einzelfeldern für die Extraktion definieren.

Das Formular „Einzelfeldgruppe“ enthält die folgenden Felder.

Formular „Einzelfeldgruppe“.

Feld	Beschreibung
Feldgruppe	
Name der Feldgruppe	Der Name für die Feldgruppe, wie im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Dokumentverarbeitungsergebnisse für die Felder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Feldgruppe ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Diese Feldgruppe ist für die Extraktion erforderlich	Option, um das Feld als erforderlich zu definieren. Pflichtfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig verwendet DocIntel den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Felder	
Feldname	Der Name für das Feld, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Einzelfeldgruppe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Wählen Sie das Zielfeld aus	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert zur Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel es in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise „Monat zuerst“ auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges Datum wie den 1.2.2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie „Tag zuerst“auswählen, wird er als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel sie als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Wenn Sie beispielsweise kanadischen Dollar im Feld **Währungsauswahl** auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges Währungssymbol wie $ als kanadischen Dollar anstelle von US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Einzelfeldgruppe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Felder **Währung auswählen** und **Dezimaltrennzeichen auswählen** sind verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Währungfestgelegt ist.
Wenn die Zahl in einem Dokument mehrdeutig ist, wird sie von DocIntel als interpretiert	Die Standardinterpretation des Zahlenformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise 1,00 auswählen, interpretiert DocIntel eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Ganzzahl, Dezimalzahloder Gleitkommazahlfestgelegt ist.
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Benutzer helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Einzelfeldgruppe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Option, um ein Feld obligatorisch zu machen. Pflichtfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig verwendet DocIntel den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, in denen: • Datum/[store-future: BEGIN review]Währung/[End]Zahl ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, in denen DocIntel in einem Pflichtfeld auf einen mehrdeutigen Wert stößt. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option gibt an, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls setzen Sie die automatische Verarbeitung von Dokumentaufgaben ohne Überprüfung durch den Service Desk-Mitarbeiter fort.
Neues Einzelfeld	Option zum Hinzufügen eines Felds zur Gruppe. Verwenden Sie das Neuanordnungssymbol (⠿), um ein Feld in der Gruppe neu anzuordnen.
Erstellen Sie mehrere Feldgruppen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Einzelfeldgruppe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine einzelne Feldgruppe hinzufügen.

Formular „Tabelle“

Im Formular „Tabelle“ können Sie eine Tabelle für die Extraktion definieren.

Das Tabellenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Tabelle	
Tabellenname	Der Name für die Tabelle, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Dokumentverarbeitungsergebnisse für diese Tabellenfelder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Tabelle ausrichten möchten. **Hinweis:** Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Diese Tabelle ist für die Extraktion erforderlich	Option, um die Tabellenfelder zu Pflichtfeldern zu machen. Erforderliche Tabellenfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Spalten	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Spaltentitel	Name des Spaltenheaders in der Tabelle.
Typ	Der Typ des Felds in der Tabellenspalte. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Dieses Feld wird für die Integration mit anderen Anwendungen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.
Konvertiertes Datumsformat	Das Datumsformat, in das der extrahierte Wert zur Datennormalisierung konvertiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Wenn das Datum in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel es in der folgenden Reihenfolge	Die Standardinterpretation des Datumsformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise „Monat zuerst“ auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges Datum wie den 1.2.2024 als 2. Januar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Wenn Sie „Tag zuerst“auswählen, wird er als 1. Februar interpretiert. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Datumfestgelegt ist.
Wenn die Währung in einem Dokument mehrdeutig ist, interpretiert DocIntel sie als	Die Standardinterpretation des Währungsformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise kanadischen Dollar auswählen, interpretiert DocIntel ein mehrdeutiges Währungssymbol wie $ als kanadischen Dollar anstelle von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	US-Dollar, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Die Felder Währung auswählen und Dezimaltrennzeichen auswählen sind verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Währungfestgelegt ist.
Wenn die Zahl in einem Dokument mehrdeutig ist, wird sie von DocIntel als interpretiert	Die Standardinterpretation des Zahlenformats. Wenn Sie in diesem Feld beispielsweise 1,00 auswählen, interpretiert DocIntel eine mehrdeutige Zahl wie 5 als 5,00 anstelle von 5,00, wenn dieser Wert aus einem Dokument extrahiert wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Ganzzahl, Dezimalzahloder Gleitkommazahlfestgelegt ist.
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die Referenzspalte gespeichert wird. Wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Zielfeld ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Referenzspalte	Die Spalte in der Referenztabelle, die die referenzierten Daten enthält. DocIntel verwendet die Referenzspalte, um bei der Verarbeitung einer Dokumentaufgabe Daten zu finden, die dem extrahierten Feldwert entsprechen. Der Feldwert wird dann in das Format der Referenz konvertiert. Weitere Informationen zu konvertierten Werten finden Sie unter Datennormalisierung. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.
Unterscheidungsmerkmal(e)	Zusätzliche Spalten in der Referenztabelle, die dem Benutzer helfen, zwischen ähnlichen Datensätzen zu unterscheiden. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das Feld **Typ** auf Referenzfeldfestgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dieses Feld ist für die Extraktion erforderlich.	Gibt an, ob eine Spalte erforderlich ist. Wird automatisch ausgewählt oder gelöscht, je nachdem, ob die Tabelle erforderlich ist. Pflichtfelder in der Spalte dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden. Sie dürfen auch keine mehrdeutigen Werte enthalten. Ein mehrdeutiger Wert ist ein Feldeintrag, der auf mehrere Arten interpretiert werden kann. Wenn es sich um einen Referenzfeldtyp handelt, muss das Pflichtfeld eine gültige, genaue Übereinstimmung aufweisen. Standardmäßig verwendet DocIntel den ersten übereinstimmenden Datensatz. Pflichtfelder wirken sich auf die Verarbeitung von Dokumentaufgaben im vollständig automatisierten Extraktionsmodus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Datenextraktionsmodi.
Wählen Sie eine dieser Optionen für Fälle aus, in denen: • Datum/[store-future: BEGIN review]Währung/[End]Zahl ist im Dokument mehrdeutig • Das Dokument enthält mehrere Referenzübereinstimmungen	Option für die Überprüfung durch Service Desk-Mitarbeiter in Situationen, in denen DocIntel in einem Pflichtfeld auf einen mehrdeutigen Wert stößt. In solchen Fällen gilt die ausgewählte Standardinterpretation für den extrahierten Wert. Die Option gibt an, ob die vollständige Automatisierung von Dokumentaufgaben unterbrochen werden soll, damit Service Desk-Mitarbeiter die interpretierten Werte überprüfen können. Andernfalls setzen Sie die automatische Verarbeitung von Dokumentaufgaben ohne Überprüfung durch den Service Desk-Mitarbeiter fort.
Neue Spalte	Option zum Hinzufügen einer Spalte zur Tabelle. Verwenden Sie das Neuanordnungssymbol (⠿), um eine Spalte in der Tabelle neu anzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Mehrere Tabellen erstellen	Option, um das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als eine Tabelle hinzufügen.

Document Intelligence -Eigenschaften

Die SystemeigenschaftenDocument Intelligence von (DocIntel) steuern das Verhalten der Anwendung Document Intelligence.

Der DocIntel -Manager (sn_docintel.manager) kann die Systemeigenschaften für DocIntelländern.

Hinweis:

Document Intelligence 3.0 enthält neue und aktualisierte Systemeigenschaften. Weitere Informationen zum Upgrade finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade von Version 2.4 oder früher auf Document Intelligence 3.0 oder höher durch.

Document Intelligence 2.4 – Systemeigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
sn_docintel.default_field_sidebar_width	Die Standardbreite der Seitenleiste für den Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [integer]px Standard: 416 px
sn_docintel.default_image_out	Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: passen Sie auf_Seite, passen Sie auf_breite Standard: passen_zu_seite
sn_docintel.default_thumbtail_sidebar_width	Die Standardbreite der Miniaturansichts-Sidebar für den Navigationsbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [integer]px Standard: 167 px

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	Die Layoutposition für den Dokumentfelderbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence in Bezug auf die Seitenleiste des Dokumentfelderbereichs.	Zulässig: rechts, links Standard: Rechts
sn_docintel.show_exact_match_option	Zeigt die Option für die exakte Übereinstimmung für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence an.	Zulässig: true, false Standardwert: wahr
sn_docintel.show_candidate_score	Konfidenzwerte im Empfehlungsauswahlmenü im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen.	Zulässig: true, false Standardwert: wahr
sn_docintel.warning_score_threshold	Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzuzeigen.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0.7
sn_docintel.autofill_threshold	Mindestpunktzahl, die zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0,0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	Mindestpunktzahl, die für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1.0

Document Intelligence Systemeigenschaften für 3.0+

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_classifier days_between_trainings	Klassifiziererereigenschaft für Dokumente Mindestanzahl von Tagen zwischen Trainingseinheiten für einen bestimmten Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung.	Standard: 30

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor Warnung_Punktzahl_Schwellenwert	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Schwellenwert, der verwendet wird, um das Warnsymbol für Empfehlungen mit niedriger Punktzahl im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzuzeigen.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0.7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor direkt_durch_verarbeitung_schwellenwert	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Mindestpunktzahl, die für die direkte Verarbeitung einer Dokumentaufgabe erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 1.0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor show_exact_match_option	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Zeigt die Option für die exakte Übereinstimmung für jedes Feld im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence an.	Zulässig: true, false Standardwert: wahr
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor show_candidate_score	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Konfidenzwerte im Empfehlungsauswahlmenü im Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence anzeigen.	Zulässig: true, false Standardwert: wahr
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor feld_sidebar_layout_position	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Die Layoutposition für den Dokumentfelderbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence in Bezug auf die Seitenleiste des Dokumentfelderbereichs.	Zulässig: rechts, links Standard: Rechts
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_thumbeign_sidebar_width	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Die Standardbreite der Miniaturansichts-Sidebar für	Zulässig: Format [integer]px Standard: 167 px

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Werte
	den Navigationsbereich im Arbeitsbereich Document Intelligence.	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_image_passen	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Die Standardbildanpassung für den Dokumentbereich-Viewer im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: passen Sie auf_Seite, passen Sie auf_breite Standard: passen_zu_seite
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor default_field_sidebar_width	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Die Standardbreite der Seitenleiste für den Bereich „Dokumentfelder“ im Arbeitsbereich Document Intelligence.	Zulässig: Format [integer]px Standard: 416 px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor autofill_threshold	Eigenschaft für die Dokumentextraktion Mindestpunktzahl, die zum automatischen Ausfüllen von Empfehlungen erforderlich ist.	Zulässig: Zahl zwischen 0,0 und 1,0 Standard: 0.01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor zeichnen_tool_aktivieren	Diese Eigenschaft wird verwendet, um Zeichentoolfunktionen für die Tabellenextraktion zu aktivieren oder zu deaktivieren.	Zulässig: true, false Standardwert: wahr

Document Intelligence Rollen

Document Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin]

Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung Document Intelligence, mit Ausnahme der Änderung einer Teilmenge der Systemeigenschaften sowie der internen und Abrechnungstabellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Platform_ml_di.admin
- action_designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Viewer [sn_docintel.viewer]

Hat nur Anzeigezugriff auf Document Intelligence -Dokumentaufgaben, für die er zum Anzeigen berechtigt ist.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- snc_read_only
- Platform_ml_di.viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]

Extrahiert mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence Informationen aus Dokumenten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Platform_ml_di.extraction_agent

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]

Extrahiert mithilfe des Arbeitsbereichs Document Intelligence Informationen aus Dokumenten. Außerdem können Benutzer Dokumentaufgaben Document Intelligence für erstellen und zur Verarbeitung senden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Platform_ml_di.creation_agent

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]

Erstellt und bearbeitet Anwendungsfälle, Felder, Feldgruppen und Dokumentaufgaben. Zeigt die Nutzung und Effektivität von Document Intelligence mithilfe des Dashboards „Plattformnutzung Document Intelligence “ an, misst und analysiert sie. Gewährt Zugriff zum Übermitteln von Dokumentaufgaben und zum Interagieren mit dem -Arbeitsbereich Document Intelligence.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Platform_ml_di.manager
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence-Terminologie

Bevor Sie mit Document Intelligence (DocIntel) beginnen, ist es wichtig, einige der in der Anwendung verwendeten Schlüsselkonzepte zu verstehen.

Aktualisierte Terminologie

Ab Document Intelligence v2.3 enthalten die Funktionen DocIntel von eine aktualisierte Terminologie.

Terminologieaktualisierungen

Neue Laufzeit	Alter Begriff
Dokumentaufgabe	Aufgabe, Extraktionsaufgabe
Feld	Schlüssel, Attribut
Feldgruppe	Schlüsselgruppe
Feldwert	Extrahierter Wert
Integration	Integrations-Setup
Empfehlung	Kandidat, Vorschlag
Vollständig automatisiert	Straight through processing (Direkte Verarbeitung)
Anwendungsfall	Aufgabendefinition

Klassifizierung

In Document Intelligenceden Prozess der Kategorisierung von Dokumenten und Dokumentseiten basierend auf ihrem Typ.

Vertrauensbewertung

Ein numerischer Wert, der einer Empfehlung von Document Intelligence zugewiesen wird und die Gewissheit der extrahierten Informationen angibt. Je höher die Punktzahl, desto zuverlässiger ist die Empfehlung.

Dokumentklasse

Ein Feld, das zum Anwenden einer Kategorie oder Bezeichnung auf ein Dokument und Seiten innerhalb eines Dokuments in Document Intelligenceverwendet wird.

Für einen Anwendungsfall als Identitätsdokument können die Klassen beispielsweise Reisepass, Führerschein, Geburtsurkunde usw. sein.

Dokumentaufgabe

Eine Dokumentverarbeitungsaktivität in Document Intelligence. Sie enthält die Informationen, die Sie aus dem Dokument bzw. den Dokumenten extrahieren möchten.

Extraktion

In Document Intelligenceder Prozess, relevante Informationen in einem Dokument zu identifizieren und sie als Grundlage für die Empfehlung eines Feldwerts durch die KI zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld

Eine einzelne Information, die aus einem Dokument in Document Intelligenceextrahiert werden soll. Zum Beispiel das Datum in einem Dokument.

Felder werden manchmal als Schlüssel oder Attribute bezeichnet.

Feldgruppe

Eine Gruppe von Feldern, die in Document Intelligencezusammengehören. Feldgruppen werden verwendet, um Informationen aus Listen und Tabellen zu extrahieren.

Beispiel: Eine Gruppe mit dem Namen „item“ enthält Beschreibungs-, Mengen- und Stückpreisfelder aus einer Bestellung.

Feldwert

Die endgültige Ausgabe der Anwendung Document Intelligence. Die Ausgabe enthält die Werte für die angegebenen Felder, die für eine bestimmte Dokumentaufgabe extrahiert wurden.

Empfehlung

In Document Intelligenceein Textabschnitt, der in einem Dokument gefunden wurde. Die Empfehlung enthält Informationen zu ihrer Position im Dokument, z. B. die Seite eines Dokuments und die jeweilige Position auf dieser Seite.

Die von der KI gegebenen Empfehlungen werden danach sortiert, wie wahrscheinlich es ist, dass die KI eine bestimmte Empfehlung für den richtigen Wert für das aktuelle Feld hält.

unstrukturiertes Dokument

Ein Dokument, das hauptsächlich Freiform-Textinformationen enthält und keinem bestimmten Format oder keiner bestimmten Struktur entspricht.

Anwendungsfall

In Document Intelligenceist ein Anwendungsfall ein Satz von Konfigurationen, mit denen Sie die Struktur eines Dokumenttyps definieren, den Sie verarbeiten möchten. Sie besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen Modellen für maschinelles Lernen (ML). Der Anwendungsfall enthält auch den Modus, in dem die Extraktion erfolgen soll.

Status von Dokumentaufgaben

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Status für DocIntel Dokumentaufgaben. Diese Status gelten für Aufgaben für die Dokumentklassifizierung und die Datenextraktion.

Status für Dokumentaufgaben

Status	Beschreibung
Setup	Die Aufgabe wurde erstellt und wird zur Verarbeitung vorbereitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status für Dokumentaufgaben (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Neu	Die Aufgabe wurde von einem Administrator oder einem Anwender initiiert, **der Prozessaufgabe**ausgewählt hat. Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet, und die Felder sind noch nicht ausgefüllt.
In Bearbeitung	Die Dokumente für die Aufgabe werden verarbeitet. Die Felder werden durch automatisches Ausfüllen oder von einem Anwender ausgefüllt, der die von der KI generierten Vorhersagen nach Bedarf überprüft und aktualisiert.
Fertig	Die Aufgabe wird abgeschlossen, nachdem sie im Modus „Vollständig automatisiert“ automatisch verarbeitet wurde oder nachdem ein Benutzer die Felder überprüft und **Absenden**ausgewählt hat.
Fehlgeschlagen	Bei der Aufgabe ist während der Verarbeitung ein Fehler aufgetreten, und sie konnte nicht verarbeitet werden.

Domain Separation und Document Intelligence

Diese Übersicht über die Domänentrennung bezieht sich auf Document Intelligence. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe

Support: Standard.

So funktioniert Domain Separation mit Document Intelligence

Führen Sie diese Schritte aus, um eine Domänentrennung zu erreichen:

- Erstellen Sie einen Anwender mit den erforderlichen sn_docintel.admin-Rollen in der jeweiligen Domäne.
- Replizieren Sie für jede Domäne Folgendes:
  - Dokumentaufgaben
  - Felder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sprachen unterstützt von Document Intelligence

Die Anwendung Document Intelligence bietet Unterstützung für Dokumente in verschiedenen Sprachen.

Das für einen Anwendungsfall konfigurierte Sprachmodell ermöglicht es Document Intelligence, Daten in Dokumenten zu erkennen, Vorhersagen für Feldwerte zu treffen und das Modell in den ausgewählten Sprachen weiter zu trainieren.

Wählen Sie das Sprachmodell aus, wenn Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentextraktion.

In der folgenden Tabelle sind die für Document Intelligence unterstützten Sprachen und die zu ihrer Unterstützung verwendeten Modelle aufgeführt.

Document Intelligence Sprachen und Modelle

Modell	Sprachen
Standard	Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch, Niederländisch, Italienisch, Tschechisch, Dänisch, Finnisch, Norwegisch und Schwedisch.
OCR für Japanisch und Chinesisch	Chinesisch (vereinfacht) und Japanisch

Einschränkungen in Document Intelligence

Bei der Verwendung von Document Intelligencesind einige wichtige Einschränkungen zu beachten. Es gibt auch einige Einschränkungen mit Now Assist in Document Intelligence, die sich von den Einschränkungen in Document Intelligenceunterscheiden.

Document Intelligence Grenzwerte

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der wichtigen Einschränkungen in Document Intelligence.

Grenzwerte in Document Intelligence

Grenzwert	Beschreibung
Dateiformate	Die unterstützten Dateiformate sind JPEG, PNG und PDF.
Dateigrößenbeschränkungen	Die maximale Dateigröße beträgt 10 MB.
Seitenanzahlbegrenzung pro Dokumentaufgabe	Document Intelligence unterstützt ein Seitenlimit von 10 für JPEG und PNG. Für PDF-Dateien beträgt die Beschränkung der Seitenzahl 25.
Unterstützte Sprachen	Informationen zu unterstützten Sprachen finden Sie unter Sprachen unterstützt von Document Intelligence.
Dokumentrotation	Document Intelligence unterstützt die Rotation in 90-Grad-Schritten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grenzwerte in Document Intelligence (Fortsetzung)

Grenzwert	Beschreibung
Textausrichtung	Der Text muss horizontal innerhalb des Dokuments ausgerichtet sein.
Mindestzeichengröße	Die minimale Zeichengröße beträgt 15 Pixel.
Zeichentyp	Document Intelligence unterstützt nur gedruckte Zeichentypen in einem Dokument.
Zeichensatz	Document Intelligence erkennt die folgenden Zeichen: • az, AZ, 0–9 • * • Á À – Ä Ü Å Ê Ç OE È Ê Ê ì Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Synchronisierende/asynchrone Vorgänge	Async
Maximale Anzahl der pro Instanz und Tag verarbeiteten Dokumentaufgaben	Die maximale Anzahl der pro Instanz und Tag verarbeiteten Dokumentaufgaben beträgt 2.000.
Maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall	Die maximale Anzahl von Feldern pro Anwendungsfall für die Dokumentextraktion beträgt 50. Die maximale Anzahl von Feldern (Kategorien) pro Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung beträgt 30.

Now Assist in Document Intelligence Grenzen

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der wichtigen Einschränkungen in Now Assist in Document Intelligence, die sich von den Einschränkungen in Document Intelligenceunterscheiden.

Grenzwerte in Now Assist in Document Intelligence

Grenzwert	Beschreibung
Dateiformate	Das für die Dokumentextraktion unterstützte Dateiformat ist PDF. Die PDF-Datei kann Seiten enthalten, die aus digitalen oder gescannten Papierdokumenten erstellt wurden. Das für die Dokumentanalyse unterstützte Dateiformat ist docx (Microsoft Word Dokument).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grenzwerte in Now Assist in Document Intelligence (Fortsetzung)

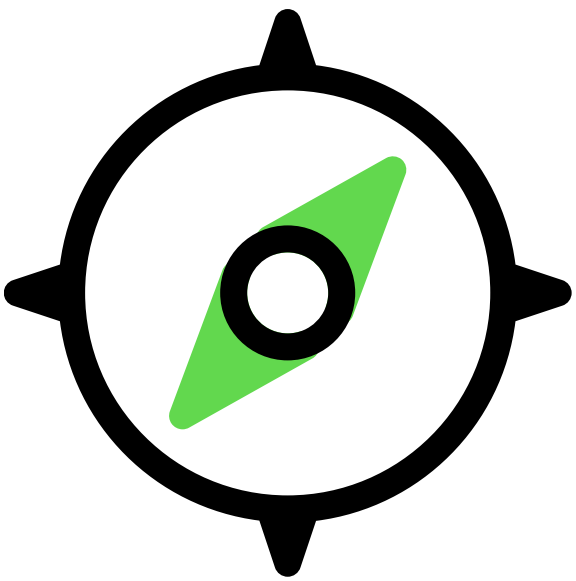
Grenzwert	Beschreibung
Dateigrößenbeschränkungen	Die maximale Dateigröße beträgt 50 MB. Die Dateigrößenbeschränkung wird auch durch die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_size` bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Configure attachment system properties.
Seitenanzahlbegrenzung pro Dokumentaufgabe	Die Beschränkung der Seitenanzahl beträgt 15 Seiten pro Datei.

Now Assist in Document Intelligence

Mit ServiceNow® Now Assist in Document Intelligencekönnen Sie generative KI verwenden, um wichtige Informationen aus digitalen Dokumenten in Ihre Automatisierungs-Workflows zu übernehmen.

Erste Schritte

Untersuchen

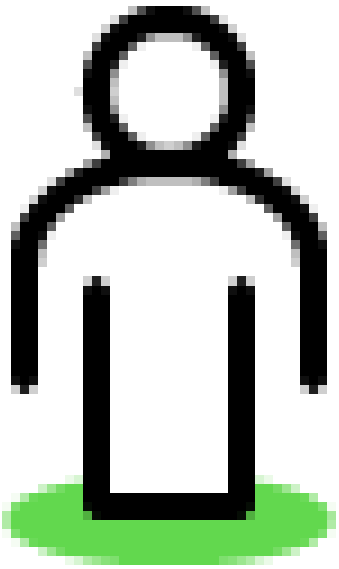


Erfahren Sie mehr über die generativen KI-Kompetenzen, die in Now Assist in Document Intelligenceverfügbar sind.

Konfigurieren

Aktivieren Sie Now Assist in Document Intelligence, und konfigurieren Sie die generativen KI-Kompetenzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Nutzen Sie die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist in Document Intelligence	Rufen Sie Details zu Formularen, Tabellen und mehr ab

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Problembehandlung und Hilfe

- Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen.
- KI und Intelligenz in der ServiceNow Community .
- Greifen Sie auf Echtzeitkurse, selbstgesteuerte Schulungen und Karriereressourcen zu ServiceNow University .
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen.
- Kontakt Kundenservice und Support .

Keines der erweiterten KI- und Datenprodukte bietet rechtliche oder professionelle Beratung. Die von den erweiterten KI- und Datenprodukten bereitgestellten Ausgaben dienen nur zu Informationszwecken und sind kein Ersatz für die Beratung durch einen qualifizierten Experten. Der Kunde übernimmt jegliche Verantwortung und Verpflichtungen in Bezug auf alle Entscheidungen, Ratschläge, Schlussfolgerungen, Rechtsmeinungen und Empfehlungen, die infolge der Nutzung der Services getroffen oder gegeben wurden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einschließlich, aber nicht beschränkt auf Entscheidungen oder Maßnahmen, die der Kunde im Vertrauen auf trifft Erweiterte KI und Datenprodukte.

Die Produkte und Services für KI und Daten von Advance stellen keine Rechtsberatung dar und begründen keine Anwalt-Mandanten-Beziehung.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Aus Dokumenten extrahierte Informationen. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation.

Now Assist in Document Intelligence erkunden

Mit Now Assist in Document Intelligencekönnen Ihre Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von generativer KI Dokumente auf wichtige Informationen überprüfen und Dokumentdaten zur Verwendung in Ihren Workflows extrahieren.

Now Assist in Document Intelligence Übersicht

Now Assist in Document Intelligence stellt einem Service Desk-Mitarbeiter die folgenden generativen KI-Fähigkeiten zur Verfügung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumentextraktion: Service Desk-Mitarbeiter können Informationen aus -Dokumenten extrahieren und die Informationen im -Arbeitsbereich Document Intelligence überprüfen. Die Informationen können dann in zugeordneten Feldern gespeichert und wie im Workflow festgelegt verwendet werden.
- Dokument-F&A: Service Desk-Mitarbeiter können bei der Überprüfung von Dokumenten Zeit sparen, indem sie die Vorhersagefähigkeiten der generativen KI verwenden, um Antworten auf vordefinierte Fragen zu geben.
- Vertragsmetadatenextraktion und Vertragsanalyse Die Kompetenzen für die Vertragsmetadatenextraktion und die Vertragsanalyse sind nur mit der Anwendung Now Assist in Vertragsmanagement verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Contract Management .

Now Assist in Document Intelligence Kompetenzen

Now Assist in Document Intelligence Kompetenzen werden im Plattform-Workflow in der Administratorkonsole Now Assist aktiviert. Weitere Informationen zum Aktivieren der Kompetenzen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist in Document Intelligence ..

Dokumentextraktion

Mit der Kompetenz „Dokumentextraktion“ können Service Desk-Mitarbeiter Now Assist -Vorhersagen im Document Intelligence -Arbeitsbereich verwenden, um Daten schnell aus Dokumenten zu extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentdaten mit Now Assist in Document Intelligenceextrahieren.

F&A für Dokument

Mit der Kompetenz „Dokument-F&A“ (Frage und Antwort) können Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Now Assist Antworten auf vordefinierte Fragen aus einem Dokument im Arbeitsbereich Document Intelligence finden. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-F&A mit Now Assist in Document Intelligenceüberprüfen.

Now Assist in Document Intelligence Leistungen

Now Assist in Document Intelligence bietet die folgenden Vorteile.

Leistung	Funktion	Anwender
Beginnen Sie schnell mit einer geführten Einrichtung Ihrer Anwendungsfälle, um die Informationen zu identifizieren, die Sie aus Ihren Dokumenten abrufen möchten.	Richten Sie Document Intelligence-Anwendungsfälle ein	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager]
Beschleunigen Sie die Extraktion von Informationen aus Dokumenten, und wandeln Sie sie in der Plattform in strukturierte Daten um.	Dokumentextraktion	DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]
Finden Sie schnell wichtige Informationen in Dokumenten, indem Sie Antworten auf bestimmte Fragen erhalten.	F&A für Dokument	DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle in Now Assist in Document Intelligence

In Now Assist in Document Intelligencewird ein Anwendungsfall verwendet, um die Informationen zu definieren, die die generative KI in einem Dokument erkennen soll.

Anwendungsfälle für Now Assist in Kompetenzen Document Intelligence .

Now Assist in Document Intelligence unterstützt Anwendungsfälle für die folgenden Kompetenzen:

Dokumentextraktion

Definieren Sie in einem Anwendungsfall für die Dokumentextraktion den Text, den Now Assist aus einem Dokument extrahieren soll.

Wenn Sie beispielsweise Mitarbeiterdokumente verarbeiten müssen, benötigen Sie möglicherweise den Anwendungsfall „Notfallkontaktinformationsformular“ mit Feldern für Mitarbeitername, Abteilung, Notfallkontaktname usw., um zu definieren, welche Informationen aus dem Dokument extrahiert werden müssen .

Dokument-F&A (Frage und Antwort)

Definieren Sie in einem Anwendungsfall für Dokument-F&A die Fragen, die die generative KI basierend auf dem Text in einem Dokument beantworten soll.

Wenn Sie beispielsweise Informationen aus Servicevereinbarungen benötigen, benötigen Sie möglicherweise einen Anwendungsfall „Servicevereinbarungen“ mit Fragen wie „Welche Parteien sind beteiligt“ oder „Beläuft sich die Vertragslaufzeit auf 3 bis 5 Jahre?“.

Anwendungsfallstruktur

Ein Anwendungsfall besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen und Flows.

Now Assist in Document Intelligence verwendet Felder, um die Informationen in Dokumenten zu identifizieren, die bei Vorhersagen berücksichtigt werden sollen. Felder können gruppiert werden, um strukturierte Abschnitte zu bilden oder um Daten aus Tabellen und anderen logischen Gruppierungen von Feldern zu extrahieren.

Setup für Anwendungsfälle

Verwenden Sie die Schnittstelle Now Assist Funktionen, um Anwendungsfälle für Now Assist in den Kompetenzen Document Intelligence einzurichten. Anwendungsfälle für die Anwendung Document Intelligence haben einen separaten Setup-Prozess. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence konfigurieren.

Das Setup von Anwendungsfällen umfasst das Definieren des Namens und der Zieltabelle für den Anwendungsfall, das Definieren der Felder, das Einrichten von Integrationen und Flows und das Testen des Anwendungsfalls.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsfall für Now Assist in Document Intelligenceeinrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:
Um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall erstellen müssen, der eine ähnliche Struktur wie ein anderer hat, erstellen Sie eine Kopie des vorhandenen Anwendungsfalls, und bearbeiten Sie die Details der Kopie. Weitere Informationen finden Sie unter Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist in Document Intelligenceerstellen.

Sobald Sie das Setup eines Anwendungsfalls abgeschlossen haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Verarbeitung von Dokumenten für den Anwendungsfall beginnen.

Document Intelligence -Arbeitsbereich mit Now Assist

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die generativen KI-Vorhersagen zu überprüfen, die Now Assist für ein Dokument getroffen hat. Sie können auch Felder kennzeichnen und fehlende Informationen im Dokument identifizieren.

Übersicht über den Arbeitsbereich Document Intelligence mit Now Assist

Der Arbeitsbereich Document Intelligence bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie Dokumente schnell überprüfen und verarbeiten können. Mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence können Sie:

- Überprüfen Sie die Empfehlungen der generativen KI effizient, und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihres Dokuments.
- Überprüfen Sie die Antworten der generativen KI auf vordefinierte Fragen, um wichtige Informationen aus Ihrem Dokument abzuleiten.
- Kennzeichnen Sie Felder, identifizieren Sie fehlende Felder, und überprüfen Sie ausstehende Felder.

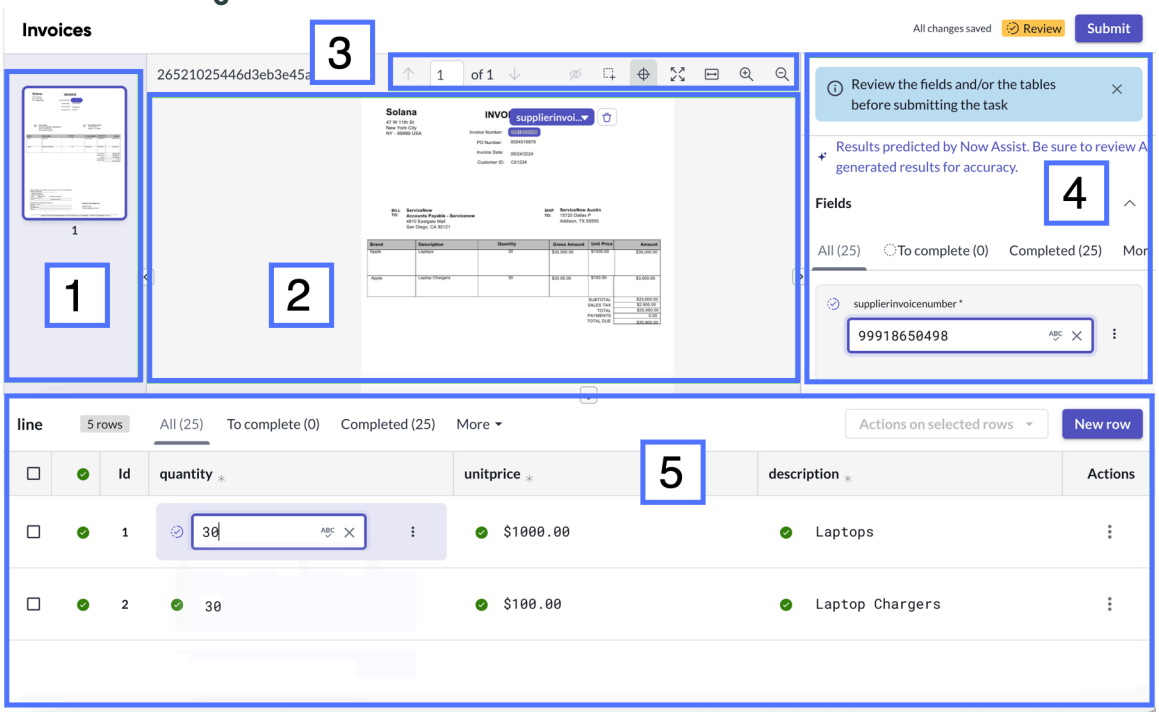
Layout des Arbeitsbereichs Document Intelligence .

Die folgende Abbildung zeigt den Arbeitsbereich Document Intelligence. Der -Arbeitsbereich umfasst die folgenden Bereiche:

- 1: Miniaturansicht
- 2: Bildbereich des Dokuments
- 3: Dokumentsteuerelemente
- 4: Dokumentfelderbereich
- 5: Tabellenbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence-Arbeitsbereich



Miniaturansicht

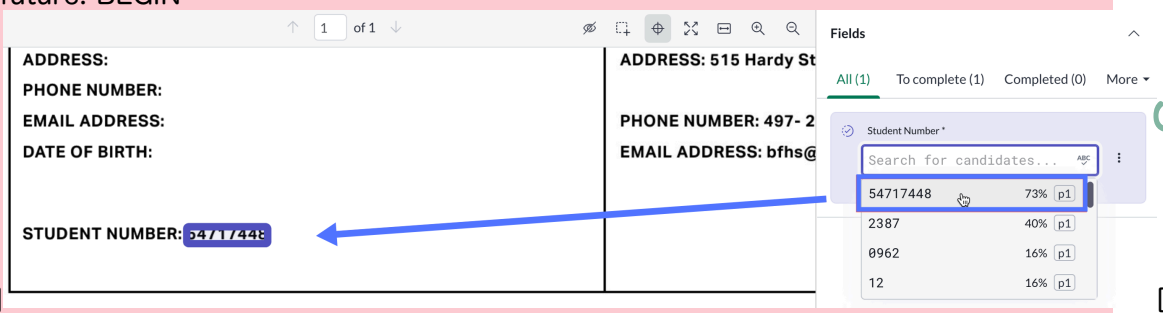
In der Miniaturansicht des Arbeitsbereichs können Sie eine Seite aus einem mehrseitigen Dokument auswählen. Die ausgewählte Seite wird im Bildbereich des Dokuments angezeigt. Das Auswählen einer Seite hat keinen Einfluss darauf, was im Bereich mit den Dokumentfeldern angezeigt wird.

Dokumentbildbereich

Im Dokumentbildbereich wird die in der Miniaturansicht ausgewählte Seite angezeigt.

Wenn Now Assist die Quelle seiner Vorhersage im Dokument erkennen kann, wird sie im Bildbereich des Dokuments hervorgehoben, wenn Sie ein Feld zur Überprüfung auswählen.

[store-future: BEGIN



review] [End]

[store-future: BEGIN review]Sie können Informationen auch mit dem Zeichnen-Tool direkt aus dem Dokumentbild extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.[End]

Dokumentsteuerelemente

Wenn Sie ein Dokument zur Extraktion überprüfen, können Sie verschiedene Steuerelemente verwenden, um den Anzeigebereich zu maximieren, zu vergrößern oder sich auf die benötigten Bereiche zu konzentrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]Sie können Informationen auch mit dem Zeichnen-Tool direkt aus dem Dokumentbild extrahieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.[End]

Dokumentfelderbereich

Im Bereich „Dokumentfelder“ können Sie Elemente zur Überprüfung öffnen und die Empfehlungen der generativen KI anzeigen. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument Felder als fehlend markieren.

Hinweis:
Ein Sternchen weist auf ein Pflichtfeld hin.

Tabellenbereich

Im Tabellenbereich können Sie Tabellenzeilen zur Überprüfung öffnen und auch die Empfehlungen der generativen KI anzeigen. Sie können auch Felder kennzeichnen oder im Dokument Felder als fehlend markieren. Mit zusätzlichen Tabellensteuerelementen können Sie Zeilen einfügen und die Größe von Spalten nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Ein Sternchen in der Spaltenüberschrift weist auf ein Pflichtfeld hin.

Ergänzende Informationen für Now Assist in Document Intelligence

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist in Document Intelligence.

Unterstützte Versionen

Now Assist in Document Intelligence wird ab Yokohama (Patch 1) unterstützt.

- Now Assist Administratorkonsole v5.0
- Document Intelligence v6.0
- Now Assist in Document Intelligence v2.0

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist in Document Intelligence wird für den Arbeitsbereich Document Intelligence unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence -Arbeitsbereich mit Now Assist.

Unterstützte Sprachen

Zu den von Now Assist in Document Intelligence unterstützten Sprachen gehört Englisch.

Anwendungsinformationen

Now Assist in Document Intelligence Kompetenzen sind im Plattform-Workflow verfügbar.

Aktivieren Sie Now Assist in der Store-App Document Intelligence (sn_docintel_gen_ai), um die Dokumentextraktions- und F&A-Kompetenzen zu konfigurieren.

Diese Store App weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Now Assist Administratorkonsole (sn_nowassist_admin)
- Document Intelligence (sn_docintel)

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Document Intelligence konfigurieren.

Now Assist in Document Intelligence konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Funktion Now Assist in Document Intelligence konfigurieren, damit Service Desk-Mitarbeiter ihre generativen KI-Kompetenzen in ihrem Anwendungsarbeitsbereich verwenden können.

Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist in Document Intelligence .

Aktivieren Sie die Kompetenzen Now Assist in Document Intelligence, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Informationen aus Dokumenten mit generativer KI analysieren und extrahieren können.

Vorbereitungen

Vor der Aktivierung einer Document Intelligence-Kompetenz in Now Assistmüssen die folgenden -Anwendungen und die entsprechenden Plugins installiert werden.

- Now Assist

  Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

- Document Intelligence

  Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence installieren.

- Now Assist in Document Intelligence

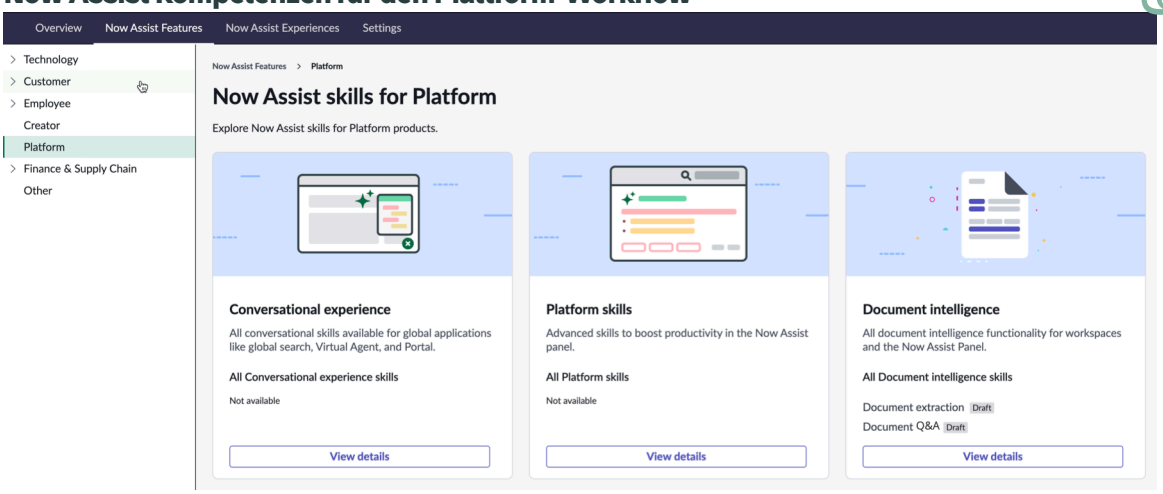
  Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.

Now Assist Kompetenzen für den Plattform-Workflow



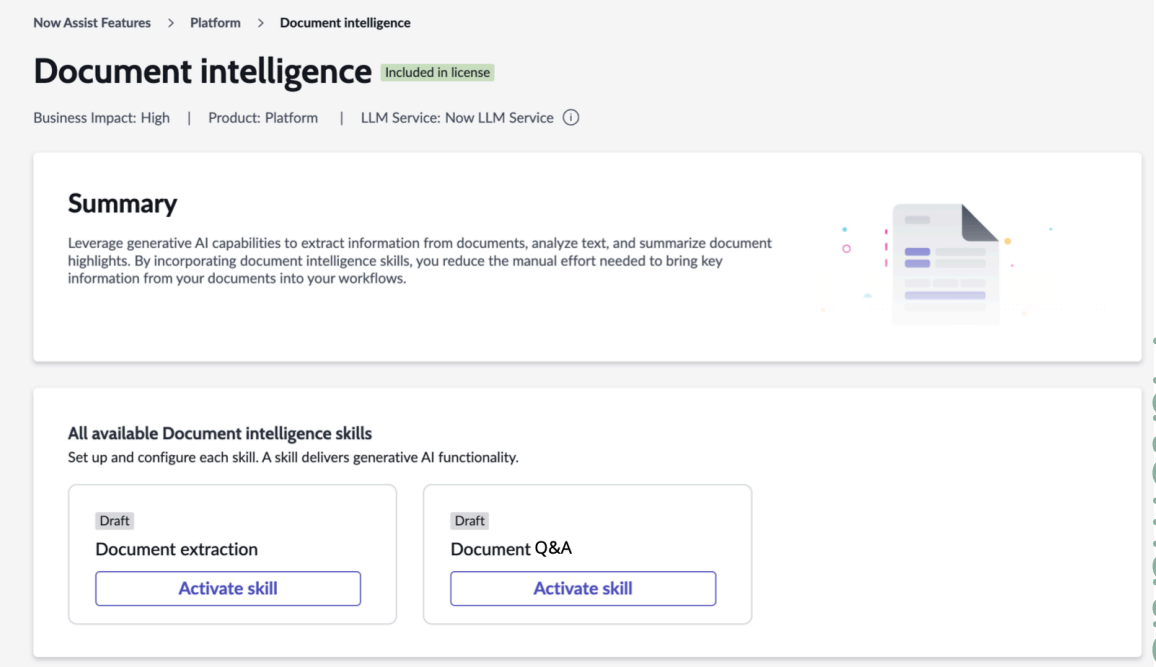
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Karte für die Document Intelligence-Funktion **Details anzeigen**.

   Die Seite für Document Intelligence-Kompetenzen wird geöffnet.

Kompetenzseite für Document Intelligence



4. Wählen Sie im Abschnitt Alle verfügbaren Document Intelligence-Kompetenzen für die Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, **Kompetenz aktivieren**.
   Das geführte Setup für Anwendungsfälle wird geöffnet.
5. Erstellen Sie einen Anwendungsfall.
   a. Um einen neuen Anwendungsfall zu erstellen, führen Sie die Schritte in Anwendungsfall für Now Assist in Document Intelligenceeinrichtenaus.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
6. [store-future: BEGIN review] Wählen Sie die Anzeige aus.
   a. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Option **Anzeigen**, um die Kompetenz in allen Now Platform -Produkten anzuzeigen.
   b. Wählen Sie das **Erweiterungssymbol** ( ), und weisen Sie den Mitarbeitern, die mit der Kompetenz „Document Intelligence“ arbeiten, eine oder mehrere Anwenderrollen zu.
   c. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
   [End]
7. Überprüfen und aktivieren Sie.
   a. Überprüfen Sie die Konfigurationsauswahl, die Sie für die Kompetenz getroffen haben.
   b. **Wahlweise:** Wählen Sie **Zurück**, um zum vorherigen Schritt zurückzukehren und eine Änderung vorzunehmen.
   c. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnisse

Die Kompetenz ist aktiv und für die ausgewählten Anwenderrollen verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall für Now Assist in Document Intelligenceeinrichten

Erstellen Sie einen Anwendungsfalldatensatz, um ein Dokument zu definieren, das Sie mit Now Assist in Document Intelligenceverarbeiten möchten.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist in Document Intelligence. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist in Document Intelligence ..
- Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Anwendungsfall definieren Sie die Informationen, die Now Assist aus einem Dokument erhalten soll, indem Sie den Typ des zu verarbeitenden Dokuments, die zu erkennenden Felder und den Ort angeben, an dem die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung gespeichert werden.

Sobald Sie einen Anwendungsfall definiert haben, können Benutzer mit der Verarbeitung von Dokumenten für den Anwendungsfall in den zugehörigen Workflows beginnen.

Weitere Informationen zu Anwendungsfällen finden Sie unter Anwendungsfälle in Now Assist in Document Intelligence.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
3. Wählen Sie auf der Karte Document Intelligence **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Kompetenzen die Kompetenz aus, um die Liste der zugehörigen Anwendungsfälle anzuzeigen.
5. Wählen Sie **Neuer Anwendungsfall**aus.

   Das geführte Setup für Anwendungsfälle wird geöffnet.
6. Definieren Sie den Anwendungsfall.
   a. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
   b. Wählen Sie eine Zieltabelle zum Speichern der Dokumentverarbeitungsergebnisse für diesen Anwendungsfall aus.
   c. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
7. Felder definieren.

   a. Wählen Sie **Ein Feld hinzufügen aus**.

      Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie **Neues Feld**aus.

   b. Wählen Sie die Art der Informationen aus, die Sie aus dem Dokument abrufen möchten.

      Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:

      Einzelfeld

      Für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion werden einzelne Felder verwendet, um eine einzelne Information im Dokument zu extrahieren. Zum Beispiel eine Dokumentnummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder ein Kundenname. Verwenden Sie für Anwendungsfälle für Dokument-F&A das Einzelfeld, um die Frage zu definieren, die Sie zum Dokument stellen möchten.

Tabelle

Für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion werden Tabellen verwendet, um Listen oder Tabellen mit Informationen zu extrahieren. Eine Tabelle kann mehrere Spalten haben. Die Anzahl der Listenelemente oder Tabellenzeilen muss nicht im Voraus bekannt sein.

Ein Feldformular wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Informationstyp angezeigt.

c. Füllen Sie im Feldformular die Felder aus.

Der Formulartyp hängt vom Typ des Felds ab.

- Einfeldformular für Setup des Dokuments für F&A
- Einfeldformular für das Setup der Dokumentextraktion
- Tabellenformular für das Setup der Dokumentextraktion

d. Wählen Sie **Speichern**.
Das System fügt die neuen Felder der Liste Felder hinzu, die dem Anwendungsfall zugeordnet ist.

e. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

8. Testen Sie die Ausgabe.
Laden Sie ein Dokument hoch, um die Leistung des LLM für den Anwendungsfall zu testen.

a. Wählen Sie **Neues Dokument testen aus**.

b. Wählen Sie **Datei hinzufügen**.

c. Wählen Sie eine Datei und anschließend **Öffnen**aus.
[store-future: BEGIN review]

Hinweis:
Unterstützte Formate: PNG, JPEG und PDF. Die maximale Gesamtgröße für den Upload beträgt 1 GB. Die maximale Dateigröße beträgt 4 MB pro Dokument. Die Beschränkung der Seitenzahl beträgt 10 Seiten für JPEG- und PNG-Dateien und 25 Seiten für PDF-Dateien.

[End]

d. Wählen Sie **Hochladen** aus.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Der Arbeitsbereich Document Intelligence wird in einem Rahmen auf dem Bildschirm Testausgabe angezeigt.

f. Überprüfen Sie die Leistung der Kompetenz für das Testdokument.

g. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.

9. Fügen Sie Integrationen hinzu.

Integrieren Sie den Document Intelligence-Anwendungsfall in einen Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Document Intelligence -Integrationen finden Sie unter Integrieren Sie in eine anwenderdefinierte Anwendung oder einen anwenderdefinierten Workflow.

a. Wählen Sie **Integration hinzufügen**aus.

b. Geben Sie einen Namen für die Integration ein.

c. Wählen Sie den Integrationstyp aus, den Sie verwenden möchten.

Der Aufgabentyp „Verarbeiten“ erstellt einen Integrationspunkt für die automatische Erstellung und Verarbeitung von Dokumentaufgaben basierend auf bestimmten Auslösern in der Zieltabelle.

Der Typ Werte extrahieren erstellt einen Integrationspunkt, um die extrahierten Werte automatisch an die Zieltabelle weiterzugeben, wenn die Extraktion in Now Assist in Document Intelligenceabgeschlossen wurde.

d. Verwenden Sie die Bedingungen, um bestimmte Felder als spezifische Auslöser für die Integration auszuwählen.

Bedingungen sind verfügbar, wenn Sie im vorherigen Schritt Prozessaufgabe ausgewählt haben. Weitere Informationen zu Bedingungen finden Sie unter OR conditions .

e. Wahlweise: Wählen Sie die Option **Flow erstellen** aus, um einen Flow Designer-Flow für diese Integration zu erstellen.

Tipp:
Diese Option sollte ausgewählt werden, es sei denn, Sie planen, ein eigenes anwenderdefiniertes Skript zum Einrichten der Integration zu schreiben.

f. Wählen Sie **Speichern**.

g. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.

10. Überprüfen und aktivieren Sie.

a. Überprüfen Sie die Konfigurationsauswahl, die Sie für den Anwendungsfall getroffen haben.

b. Wahlweise: Wählen Sie **Zurück**, um zum vorherigen Schritt zurückzukehren und eine Änderung vorzunehmen

c. Wählen Sie **Setup abschließen**aus.

Anwendungsfall in Now Assist in Document Intelligencebearbeiten

Bearbeiten Sie einen Anwendungsfall, um den Namen, die Felder und die Integrationen zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um einen Anwendungsfall zusammen mit seinen Feldern, Integrationen und Flows zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als schreibgeschützt markierte Anwendungsfälle können nicht bearbeitet werden. Sie können jedoch eine Kopie eines schreibgeschützten Anwendungsfalls erstellen, der bearbeitet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist in Document Intelligenceerstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen.**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
3. Wählen Sie auf der Karte Document Intelligence **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Kompetenzen die Kompetenz aus, um die Liste der zugehörigen Anwendungsfälle anzuzeigen.
5. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls, den Sie bearbeiten möchten, **Bearbeiten** im Optionsmenü ( ).
6. Nehmen Sie Changes nach Bedarf vor.

Weitere Informationen zum Setup von Anwendungsfällen finden Sie unter Anwendungsfall für Now Assist in Document Intelligenceeinrichten

Kopie eines Anwendungsfalls in Now Assist in Document Intelligenceerstellen

Erstellen Sie eine Kopie eines Anwendungsfalls, um Zeit zu sparen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall mit einer ähnlichen Struktur erstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte aus, um eine Kopie eines Anwendungsfalls zusammen mit seinen Feldern, Feldgruppen, Integrationen und Flows zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
3. Wählen Sie auf der Karte Document Intelligence **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Kompetenzen die Kompetenz aus, um die Liste der zugehörigen Anwendungsfälle anzuzeigen.
5. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls, den Sie kopieren möchten, **Kopie erstellen** im Optionsmenü ( ).
6. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Kopie erstellen aus**.
7. Wählen Sie **Fortsetzen**.
8. Geben Sie einen Namen für den Anwendungsfall ein.
9. Wählen Sie **Kopie erstellen aus**.

Ergebnisse

Der duplizierte Anwendungsfall wird in der Liste der Anwendungsfälle angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Bearbeiten Sie den neuen Anwendungsfall, um die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, und testen Sie ihn, um sicherzustellen, dass er ordnungsgemäß funktioniert.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsfall in Now Assist in Document Intelligencebearbeiten.

Deaktivieren Sie einen Anwendungsfall in Now Assist in Document Intelligence

Deaktivieren Sie einen Anwendungsfall, den Sie nicht für Ihre Dokumente verwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
3. Wählen Sie auf der Karte Document Intelligence **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Kompetenzen die Kompetenz aus, um die Liste der zugehörigen Anwendungsfälle anzuzeigen.
5. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls, den Sie deaktivieren möchten, im Optionsmenü **Deaktivieren** ( ).
6. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Ja**aus.

Ergebnisse
Der Anwendungsfall ist deaktiviert. Der deaktivierte Anwendungsfall wird nicht für die Dokumentverarbeitung verwendet.

Anwendungsfall in Now Assist in Document Intelligencelöschen

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für Ihre Dokumente nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, DocIntel-Administrator, DocIntel-Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Now Assist-Funktionen**.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
3. Wählen Sie auf der Karte Document Intelligence **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Kompetenzen die Kompetenz aus, um die Liste der zugehörigen Anwendungsfälle anzuzeigen.
5. Wählen Sie in der Zeile des Anwendungsfalls, den Sie löschen möchten, **Löschen** im Optionsmenü ( ).
6. Wählen Sie im Bestätigungsfeld **Löschen aus**.

Ergebnisse
Der Anwendungsfall wird zusammen mit den zugehörigen Feldern, Integrationen und Flows gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Document Intelligence verwenden

Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ innehaben, können Sie den Arbeitsbereich Now Assist in Document Intelligence verwenden, um Informationen aus Ihren Dokumenten mit generativer KI zu analysieren und zu extrahieren.

Dokumentdaten mit Now Assist in Document Intelligenceextrahieren

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die Informationen zu überprüfen, die von Now Assist in Document Intelligenceaus einem Dokument extrahiert wurden. Sie können auch Felder zur Nachverfolgung kennzeichnen und fehlende Informationen im Dokument identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent oder sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist nutzt Fähigkeiten der generativen KI, um Empfehlungen für die Feldwerte bereitzustellen, die aus dem Dokument extrahiert wurden. Der Arbeitsbereich Document Intelligence bietet Dokumentverwaltungsfunktionen, mit denen Sie Textextraktionen schnell überprüfen und verarbeiten können.

Mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence können Sie:

- Überprüfen Sie auf effiziente Weise die Now Assist-Empfehlungen, und bestätigen Sie den extrahierten Text Ihres Dokuments.
- Kennzeichnen Sie Felder, identifizieren Sie fehlende Felder, und überprüfen Sie ausstehende Felder.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence -Arbeitsbereich mit Now Assist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um das Dokument und die extrahierten Werte anzuzeigen.
2. Wählen Sie im Bereich Dokumentfelder ein Feld aus.

   Der Überprüfungsstatus des Felds wird auf In Bearbeitung festgelegt.

   Wenn Now Assist die Quelle seiner Vorhersage im Dokument erkennen kann, wird sie im Bildbereich des Dokuments hervorgehoben.

   Reduzieren Sie einen Seitenbereich bei Bedarf mit dem Symbol zum Reduzieren ( ).
3. Überprüfen Sie das Feld auf Richtigkeit.

   Hinweis:
   Der Feldwert ist eine Vorhersage der generativen KI basierend auf dem Dokumenttext. Überprüfen Sie das Feld sorgfältig, um sicherzustellen, dass es korrekt ist.
4. **Wahlweise:** Führen Sie die entsprechende Aktion im Feld aus.

   (Optional) Weitere Informationen zum Extrahieren von Feldern finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zur Verwendung des Zeichentools finden Sie unter Extrahieren Sie Felder mit dem Zeichnen-Tool.[End]

5. Wählen Sie das nächste Feld aus, und wiederholen Sie die Schritte 3 bis 4.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Generative KI erzeugt möglicherweise nicht immer genaue, vollständige oder angemessene Informationen. Es ist wichtig, alle Felder vor dem Senden auf Richtigkeit zu überprüfen.

Ergebnisse
Die Feldwerte werden gespeichert. Leere Felder werden ohne Werte übermittelt.

Dokument-F&A mit Now Assist in Document Intelligenceüberprüfen

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um die von Now Assist in Document Intelligencebereitgestellten Vorhersagen für Fragen und Antworten (F&A) zu überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent oder sn_docintel.extraction_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Now Assist nutzt Fähigkeiten der generativen KI, um Antworten auf vordefinierte Fragen zum Dokument zu geben. Fragen werden vom Administrator bei der Konfiguration des Anwendungsfalls „Dokument-F&A“ definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsfall für Now Assist in Document Intelligenceeinrichten.

Der Arbeitsbereich Document Intelligence bietet Funktionen, mit denen Sie Antworten schnell überprüfen und bei Bedarf bearbeiten können.

Mit dem Arbeitsbereich Document Intelligence können Sie:

- Überprüfen Sie die von Now Assist generierten Antworten, und bearbeiten Sie sie auf Richtigkeit.
- [store-future: BEGIN review]Zeigen Sie Antwortquellen an, und identifizieren Sie[End]fehlende Antworten.

Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence -Arbeitsbereich mit Now Assist.

Prozedur
1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich Document Intelligence, um das Dokument und die vorhergesagten Antworten anzuzeigen.
2. Wählen Sie im Bereich Dokumentfelder eine Frage aus.

   Der Überprüfungsstatus der Frage wird auf In Bearbeitung gesetzt.

   Reduzieren Sie einen Seitenbereich bei Bedarf mit dem Symbol zum Reduzieren ( ).
3. Überprüfen Sie die Antwort auf Richtigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Antwort ist eine Vorhersage der generativen KI basierend auf dem Dokumenttext. Überprüfen Sie die Antwort sorgfältig, um sicherzustellen, dass sie korrekt ist und die Frage richtig behandelt.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die entsprechende Aktion für die Antwort aus.

5. Wählen Sie das nächste Feld aus, und wiederholen Sie die Schritte 3 bis 4.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Generative KI erzeugt möglicherweise nicht immer genaue, vollständige oder angemessene Informationen. Es ist wichtig, alle Antworten vor dem Senden auf Richtigkeit zu überprüfen.

Ergebnisse

Die Antworten werden gespeichert. Leere Antworten werden ohne Werte übermittelt.

Referenz Now Assist in Document Intelligence

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Now Assist in Document Intelligenceinstallierten Funktionen und Eigenschaften.

Mit Now Assist in Document Intelligenceinstallierte Komponenten

Mit der Aktivierung von Now Assist in Document Intelligencewerden Komponenten installiert.

Installierte Rollen

Es sind keine Rollen mit Now Assist in Document Intelligenceinstalliert. Sie verwendet dieselben Rollen wie die Anwendung Document Intelligence.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

Installierte Tabellen

Now Assist in Document Intelligence verwendet dieselben Tabellen wie die Anwendung Document Intelligence.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Document Intelligence installierte Komponenten.

[store-future: BEGIN review]Zusätzlich werden die folgenden Tabellen mit Now Assist in Document Intelligenceinstalliert.

Now Assist in Document Intelligence Tabellen

Tabelle	Beschreibung
di_skill_config	[Interne Tabelle] Enthält Felder, um zu bestimmen, wie Anforderungen an das LLM gesendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Document Intelligence Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
di_skill_config_param	[Interne Tabelle] Enthält Felder, um zu bestimmen, wie LLM-Ergebnisse dem Dokument zugeordnet werden.

[End]

Feldtypen in Now Assist in Document Intelligence

Der Feldtyp gibt die Informationen an, die aus einem Dokument mit Now Assist in Document Intelligenceabgerufen werden.

Die folgenden Feldtypen stehen Administratoren beim Konfigurieren von Feldern für Anwendungsfälle zur Verfügung.

Hinweis:
Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.

Now Assist in Document Intelligence Feldtypen

Feldtyp	Beschreibung
Boolescher Wert (Wahr/Falsch)	Enthält einen Wahr/Falsch-Wert. In Dokument-F&A-Fragen wird der Wert als Ja- oder Nein-Antwort angezeigt. Auf die Antwort kann eine von Now Assistgenerierte Erklärung folgen, sofern dies vom Administrator aktiviert wurde. Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle für Dokument-F&A verfügbar.
Datum	Datum, angezeigt in dem aus dem Dokument extrahierten Datumsformat. Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion verfügbar.
Dezimalzahl	Eine Zahl mit bis zu zwei Nachkommastellen (z. B. 12,5 oder 12,55) Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion verfügbar.
Float (Gleitkommazahl)	Eine Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen (z. B. 12,0 bis 12,0000000). Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Document Intelligence Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Beschreibung
Ganzzahl	Ganze Zahl (z. B. 12). Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion verfügbar.
Referenz	Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Beispielsweise ist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Weitere Informationen finden Sie unter Reference field type. Dieser Feldtyp ist für Anwendungsfälle zur Dokumentextraktion verfügbar.
Text	Textfeld. Dieser Feldtyp ist für Dokumentextraktion und Dokument-F&A-Anwendungsfälle verfügbar.

Now Assist in Document Intelligence Formularen

Verwenden Sie Formulare, um Informationen zu Now Assist in Document Intelligence anzuzeigen und zu aktualisieren.

Einfeldformular für Setup des Dokuments für F&A

Mit dem Einzelfeldformular für Dokument-F&A können Sie eine Frage definieren, die Sie zu dem Dokument stellen möchten.

Das Formular „Einzelfeld“ enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Frage	Die Frage zum Dokument Diese Frage wird zur Vorhersage an die generative KI gesendet. Schreiben Sie eine klare und prägnante Frage zu den Informationen, die Sie im Dokument finden möchten. Beispiel: „Läuft dieses Dokument ab?“. Fügen Sie unter der Frage Details dazu hinzu, wie generative KI am besten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die richtige Antwort liefert. Beispiel: „Überprüfen Sie die Abschnitte, in denen Gültigkeit, Dauer oder Zeitrahmen besprochen werden, und suchen Sie nach Details zu Ablaufdaten, Verlängerungsanforderungen oder expliziten Aussagen, die das Dokument als dauerhaft deklarieren. Antworten Sie mit „Ja“, wenn für das Dokument ein Ablaufdatum gilt. Antworten Sie mit „Nein“, wenn der Ablauf nicht erwähnt wird oder wenn explizit angegeben wird, dass er dauerhaft ist.“ Diese Frage wird dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, wenn er die Antworten im Arbeitsbereich Document Intelligence überprüft.
Feldtyp	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder ein boolesches Feld). Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist in Document Intelligence.
Erklärung für die Antwort angeben	Option, damit die generative KI eine Erklärung basierend auf dem Dokumenttext liefert, der eine Ja- oder Nein-Antwort unterstützt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn das **Feld Feldtyp** auf Boolesch (Wahr/Falsch)festgelegt ist.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein.
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option, um ein Feld obligatorisch zu machen. Pflichtfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

Einfeldformular für das Setup der Dokumentextraktion

Im Formular „Einzelfeld“ können Sie ein einzelnes Feld für die Extraktion definieren.

Das Formular „Einzelfeld“ enthält die folgenden Felder.

Einzelfeldformular

Feld	Beschreibung
Name des Einzelfelds	Der Name für das Feld, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird. Geben Sie die Informationen, die Sie extrahieren möchten, eindeutig an. Seien Sie spezifisch, klar und präzise. Beispiel: „Bestellnummer“
Beschreibung	Eine Beschreibung der Informationen, die Sie extrahieren möchten. Zusammen mit dem Feldnamen wird die Beschreibung verwendet, damit das LLM den Text vorhersagen kann, der aus dem Dokument extrahiert werden soll. Fügen Sie relevanten Kontext oder zusätzliche Details hinzu, um die richtigen Informationen zu identifizieren. Dies kann Stichwörter enthalten. Beispiel: „Die Vertragsnummer oder die Nummer des Referenzvertrags“. Geben Sie Beispiele dafür an, welche Informationen Sie extrahieren möchten. Beispiel: „AGR-2023-0042“, „CON2039739“ oder „BV-22122KEY“. Beispiel für eine Beschreibung: Einzelfeldname: „Währung“ Beschreibung: „Die Währung, in der der Vertrag denominiert ist. Gilt nur für Bestellformulare. Andernfalls lassen Sie es leer (‘‘). Wenn das Währungssymbol „$“ ist, antworten Sie mit „USD“. Beispiele: „USD“, „USD“, „USD“, „GBP“ usw.“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelfeldformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Feldtyp	Der Typ des Felds. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist in Document Intelligence. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein.
Dieses Einzelfeld ist für die Extraktion erforderlich.	Option, um ein Feld obligatorisch zu machen. Pflichtfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden.
Mehrere Einzelfelder erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein einzelnes Feld hinzufügen.

Tabellenformular für das Setup der Dokumentextraktion

Im Formular „Tabelle“ können Sie eine Tabelle für die Extraktion definieren.

Das Tabellenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Tabelle	
Tabellenname	Der Name für die Tabelle, wie er im Arbeitsbereich Document Intelligence angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Die Tabelle, in der die Dokumentverarbeitungsergebnisse für diese Tabellenfelder gespeichert werden.
Übergeordnete Zuordnung zu Feld	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie diese Tabelle ausrichten möchten. Sie müssen zuerst eine Zieltabelle auswählen.
Diese Tabelle ist für die Extraktion erforderlich	Option, um die Tabellenfelder zu Pflichtfeldern zu machen. Erforderliche Tabellenfelder dürfen nicht leer oder ungeprüft gelassen werden.
Spalten	
Spaltentitel	Name des Spaltenheaders in der Tabelle.
Feldtyp	Der Typ des Felds in der Tabellenspalte. Zum Beispiel ein Text- oder Datumsfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen in Now Assist in Document Intelligence. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Datennormalisierung.
Zielfeld auswählen	Feld in der Zieltabelle, an dem Sie dieses Feld ausrichten möchten. Für den Anwendungsfall muss eine Zieltabelle ausgewählt sein.
Neue Spalte	Option zum Hinzufügen einer Spalte zur Tabelle. [store-future: BEGIN review]Verwenden Sie das Neuanordnungssymbol (⠿), um eine Spalte in der Tabelle neu anzuordnen.[End]
Mehrere Tabellen erstellen	Option, um das Formular auf dem Bildschirm angezeigt zu lassen. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Anwendungsfall mehr als eine Tabelle hinzufügen.

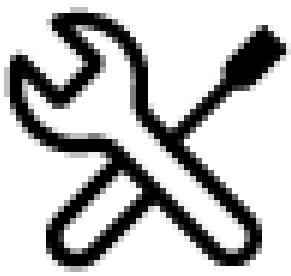
Task Intelligence

Task Intelligence nutzt maschinelles Lernen, um Lösungen mit Ihren Daten zu trainieren und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

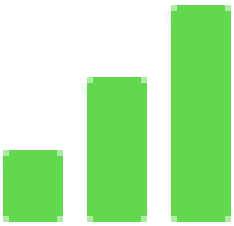
Übersicht über Task Intelligence

Task Intelligence Mit können Sie Modelle für maschinelles Lernen einrichten, um die Erstellung, Selektierung und Untersuchung von Aufgaben zu automatisieren. Anschließend können Sie die Leistung Ihrer Lösungen nachverfolgen und bewerten, um deren Potenzial zu optimieren, effizienter zu arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) zu verringern.

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren	Konfigurieren
		
Erkunden Sie Task Intelligence und Modelle für maschinelles Lernen.	Installieren Sie Task Intelligence und zugehörige Anwendungen.	Konfigurieren Sie Modelle für maschinelles Lernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modelle erstellen	-Modelle analysieren	Referenzen
		
Task Intelligence -Modelle erstellen und bearbeiten.	Überwachen und analysieren Sie die Leistung des Modells.	Referenzen für mit Task Intelligence und Sprachunterstützung installierte Komponenten.

Problembehandlung und Hilfe

- Durchsuchen Sie das Now Community-Portal nach KI und Intelligenz
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Task Intelligence erkunden

Erfahren Sie mehr über Task Intelligence und wie Modelle für maschinelles Lernen aus Ihren Daten lernen können, um Vorhersagen zu treffen und wichtige Ergebnisse zu erzielen.

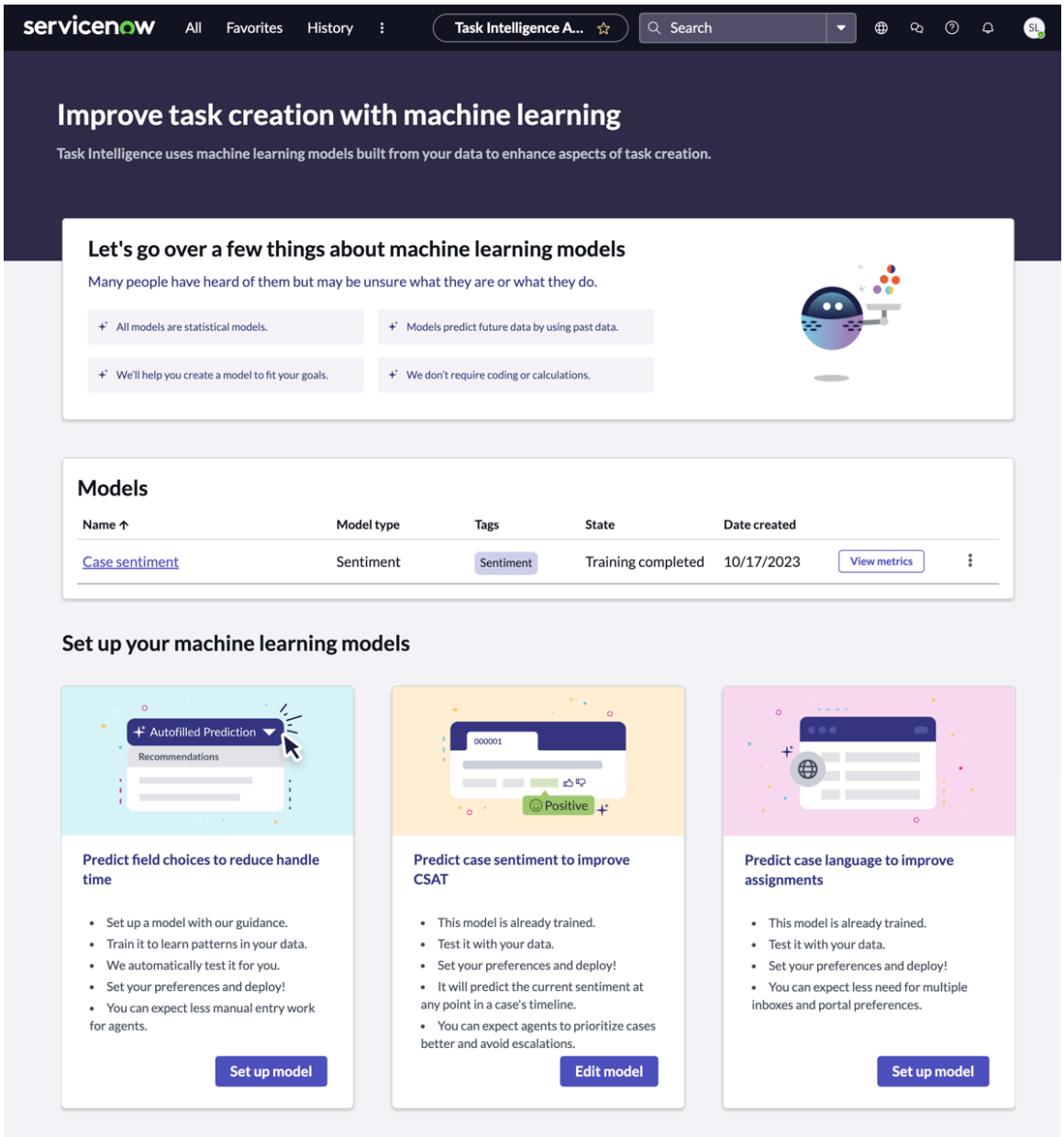
Task Intelligence – Übersicht

Mit Task Intelligencekönnen Sie ganz einfach Lösungen für maschinelles Lernen einrichten, die mit Ihren Daten interagieren. Verfolgen Sie dann, wie sich die Lösungen auf die Erstellungs-, Abwendungs-, Selektierungs-, Korrektur- und Optimierungsmomente auswirken. Durch die automatisierte Erstellung, Selektierung und Untersuchung von Aufgaben benötigen Service Desk-Mitarbeiter weniger Zeit für den Empfang und die Vorbereitung von Informationen, sodass Aufgaben schneller ausgeführt werden können. Diese Modelle können Ihnen helfen, effizienter zu arbeiten und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) von Aufgaben zu verringern.

Mit Task Intelligence, Service Desk-Mitarbeiter:

- Probleme schneller lösen, um Service und Experiences zu verbessern
- Sich auf sinnvolle, hochwertige Arbeit konzentrieren
- Reduzieren Sie die Fehlerraten und senken Sie die Kosten
- Amortisierungszeit mit intuitiven Experiences verbessern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Administratorkonsole unterstützt die folgenden Modelltypen:

Modell	Anwendung	Beschreibung
Incident-Feldvorhersage	Task Intelligence für ITSM	Erstellen Sie ein Incident-Feldvorhersagemodell
Verwaltung des Ähnlichkeitsmodells	Task Intelligence für ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Fallfeldvorhersage	Task Intelligence für CSM	Sagt Ausgabefelder in Fallformularen vorher, einschließlich Kategorisierung. Record categorization

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modell	Anwendung	Beschreibung
Stimmungsvorhersage	Task Intelligence für CSM	Sagt die aktuelle und angesagte Benutzerstimmung vorher. **Hinweis:** Das Modell ist vortrainiert, kann jedoch getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Stimmungsmodell konfiguriert werden.
Spracherkennung	Task Intelligence für CSM	Erkennt die Sprache, welche Sprache verwendet wird. **Hinweis:** Das Modell ist vortrainiert, kann jedoch getestet und bearbeitet werden. Es kann nur ein Spracherkennungsmodell konfiguriert werden.

Task Intelligence – Workflow

Task Intelligence-Administratorkonsole verwendet Modelle für maschinelles Lernen. Die Modelle sind statistisch und können zukünftige Daten vorhersagen, indem Sie mit Ihren vergangenen Daten trainieren.

Mit der Administratorkonsole können Sie Vorhersagemodelle erstellen, konfigurieren, trainieren, testen und bereitstellen, die für die Automatisierung in anderen Funktionen und Anwendungen ServiceNow von wie z. B. Kundenservice-Management (CSM)verwendet werden.

Beim Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen erlernt das Modell Muster aus vergangenen Daten, um Vorhersagen für neue Daten zu treffen. Modelle werden mit vielen Daten trainiert, damit sie Muster erlernen können, und die Größe des Datensatzes verleiht den erlernten Muster statistische Signifikanz. Durch die Beantwortung von Fragen zu Ihren Informationssystemen, Geschäftsprozessen und Servicevorgängen lernt das System aktiv aus Ihren Antworten.

Task Intelligence – Vorteile

Task Intelligence-Administratorkonsole bietet Administratoren eine No-Code-Experience für die Bereitstellung von Task Intelligence -Lösungen. Die nahtlose Experience hilft Ihnen, die Erstellung, Abwendung, Selektierung und Lösung von Aufgaben zu automatisieren und zu optimieren.

Die Funktionen werden von zwei Anwendungen implementiert: Task Intelligence for Customer Service und Task Intelligence für ITSM .

Leistung	Funktion	Anwender
Formularfeldwerte vorhersagen, die automatisch ausgefüllt oder als Vorschläge empfohlen werden	Erstellen Sie ein Feldvorhersagemodell	Administratoren, Service Desk-Mitarbeiter
Kategorisieren Sie E-Mails und Fälle basierend auf Sprache und Anhanginhalt	Record categorization	Agents
Sagen Sie die Incident-Kategorie und die Priorität basierend auf früheren Incidents vorhersagen, um die Lösungszeit zu verkürzen	Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell	Agents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Analysieren Sie die anfängliche und laufende Stimmung in Kundenservicefällen	Sentiment Analysis	Agents
Geben Sie die Sprache an, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird	Language detection	Agents
Analysieren und bewerten Sie die Leistung von Modellen	Task Intelligence Analytics und Monitoring	Administratoren

Task Intelligence konfigurieren

Konfigurieren und installieren Sie Task Intelligence-Administratorkonsole und die zugehörigen Anwendungen.

Konfiguration – Übersicht

Task Intelligence-Administratorkonsole wird zusammen mit Task Intelligence für CSM oder Task Intelligence für ITSMinstalliert. Unter Task Intelligence-Administratorkonsole installieren finden Sie weitere Details.

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung zur effizienten Erfüllung ihrer Anforderungen verwenden können.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installieren Sie die Anwendung Task Intelligence for Customer Service, und konfigurieren Sie die verschiedenen Funktionen: Fallkategorisierung, Spracherkennung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence for Customer Service.

Task Intelligence-Administratorkonsole installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Task Intelligence (sn_ti_admin) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der Task Intelligence-Administratorkonsole im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Task Intelligence-Administratorkonsole installiert:

- Rollen
- Tabellen

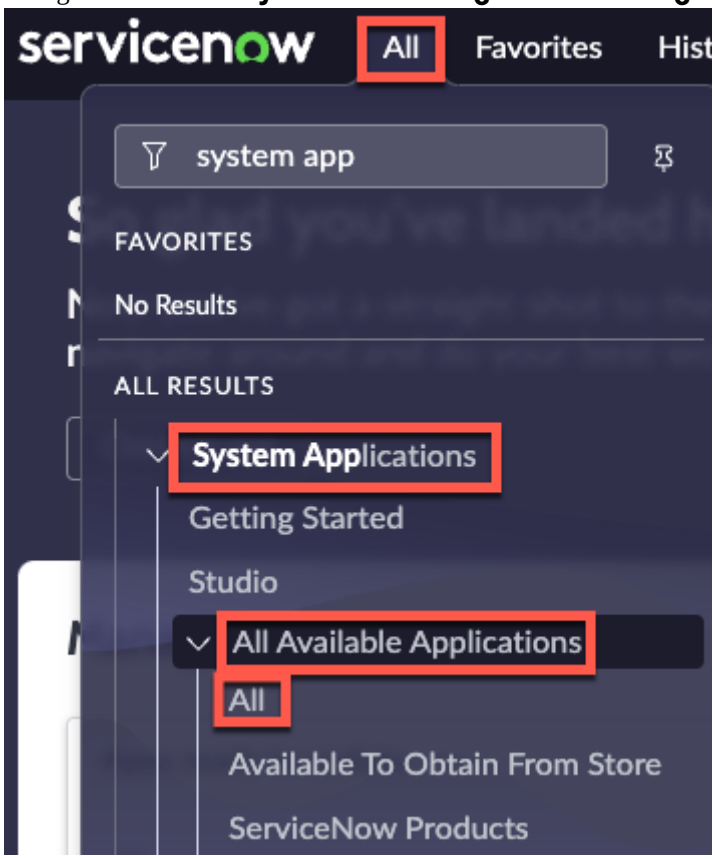
Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence Rollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Task Intelligence-Administratorkonsole (sn_ti_admin).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwalten Sie maschinelle Lernmodelle mit Task Intelligence

Erstellen, bearbeiten, trainieren und bewerten Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Vorhersagen für Kundenservicefälle und Incidents zu treffen.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Verwenden Sie die Fähigkeiten zum maschinellen Lernen von Task Intelligence für ITSM, um Incident-Feldinformationen vorherzusagen und zu empfehlen und die Kategorisierung von Incidents zu unterstützen.

Use Task Intelligence for Customer Service

Verwenden Sie die Funktionen Task Intelligence, um Feldvorhersagen und Stimmungsmodelle für Fälle zu erstellen und Task Intelligence Analysen und Vorhersageverlauf zu überprüfen.

Erstellen Sie ein Task Intelligence -Modell

Erstellen Sie Modelle für maschinelles Lernen, um Feldwerte vorherzusagen, die Fallstimmung zu analysieren oder die Fallsprache zu erkennen.

Erstellen Sie ein Modell zur Vorhersage von Incident-Feldern

Erstellen und stellen Sie lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen.

Create a model to predict record fields

Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Bearbeiten Sie ein Task Intelligence -Modell

Trainieren Sie Ihre Modelle für maschinelles Lernen erneut, oder bearbeiten Sie ihre Vorhersagen, um sie besser an Ihren Geschäftszielen auszurichten.

Bearbeiten Sie ein Modell, um Incident-Felder vorherzusagen

Bearbeiten Sie das Incident-Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Erstellen und bearbeiten Sie ein Fallfeldvorhersagemodell

Erstellen, trainieren und bearbeiten Sie ein Modell, um Felder für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to predict case sentiment

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Create a model to detect case language

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.

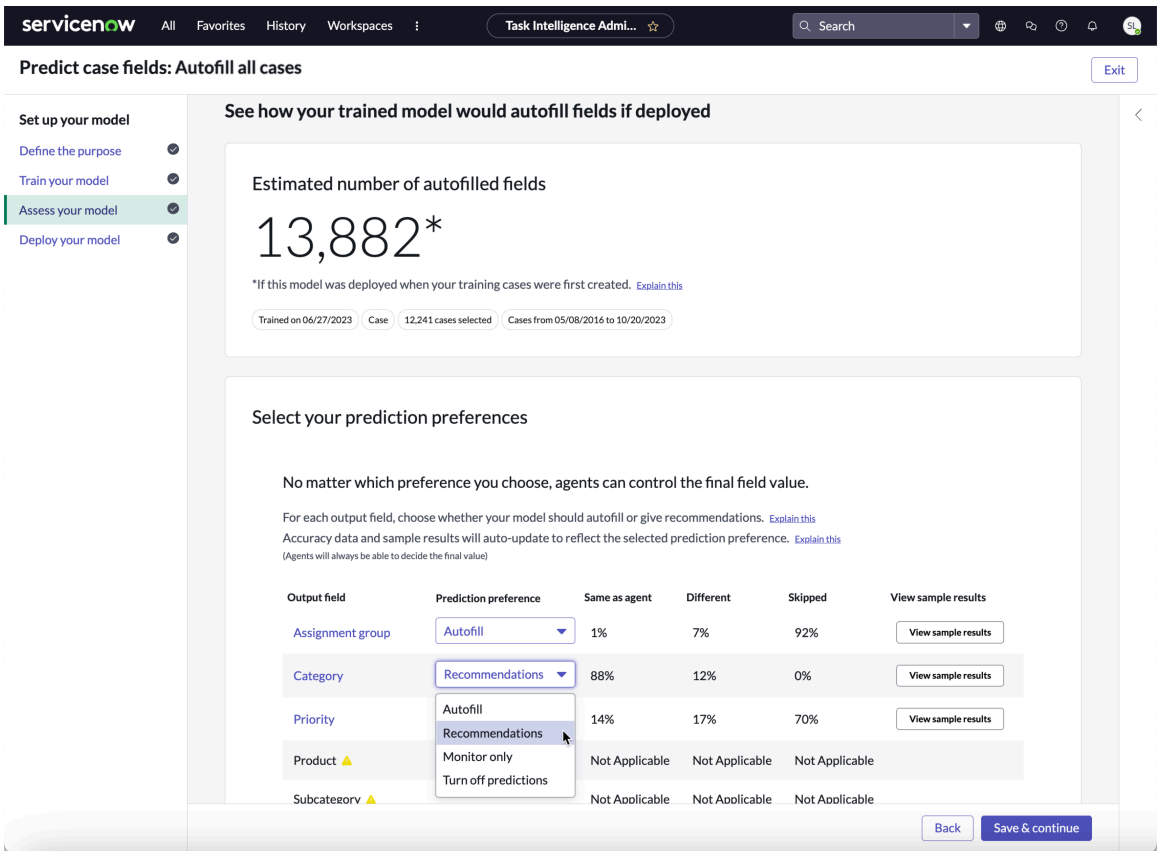
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerten Sie ein Task Intelligence -Modell

Durch die Bewertung der Leistung eines Modells für maschinelles Lernen können Sie bestimmen, wie Sie das Modell verwenden und trainieren, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

Auf dem Bildschirm Modell bewerten können Sie die Leistung des Modells bewerten. Nach dem Trainieren oder erneuten Trainieren Ihres Modells wird im Bildschirm Modell bewerten eine Schätzung der durchschnittlichen Leistung des Modells anhand Ihrer neuesten Daten angezeigt.

Hinweis:
Es ist normal, dass die Leistung des Modells von Tag zu Tag schwankt. Die Leistung gleicht sich im Laufe der Zeit in der Regel der geschätzten Leistung aus.



Im Bildschirm Modell bewerten können Sie auch Beispielvorhersagen für eine Stichprobe von Datensätzen anzeigen. Diese Beispiele veranschaulichen die Vorhersagen, spiegeln jedoch nicht unbedingt die Qualität oder durchschnittliche Leistung des Modells wider. Die Schätzungen im Bildschirm Modell bewerten sowie die Berichte auf der Seite **Überwachung** werden anhand einer viel größeren Anzahl von Fällen berechnet.

Sie können auch den Bildschirm Modell bewerten verwenden, um für jedes Feld eine der folgenden Einstellungen auszuwählen:

- Füllen Sie den vorhergesagten Wert**automatisch** im Feld aus.
- **Empfehlungen** werden für den vorhergesagten Wert im Feld bereitgestellt.
- **Nur überwachen** und Vorhersagemodell für das Feld nur im Hintergrund ausführen.
- **Vorhersagen für das Feld deaktivieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachungsmodus

Im Überwachungsmodus können Sie die Leistung eines Modells auf Feldebene überwachen, ohne dass die Vorhersagen auf Datensätze angewendet werden. Das Modell wird nur im Hintergrund ausgeführt und kann trainiert und erneut trainiert werden, bis Sie mit der Leistung zufrieden sind. Sie können die Modellfelder im Bildschirm Ihr Modell bewerten auf den Überwachungsmodus setzen, wenn Sie Ihr Modell bearbeiten.

Sie können die Leistung des Modells mit Task Intelligence-Administratorkonsoleanzeigen und nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence Analytics und Monitoring.

Bewerten Sie die Genauigkeit auf Feldebene für Modelle mit mehreren Ausgaben

Bewerten Sie die Leistung Ihres Modells anhand des Felds.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

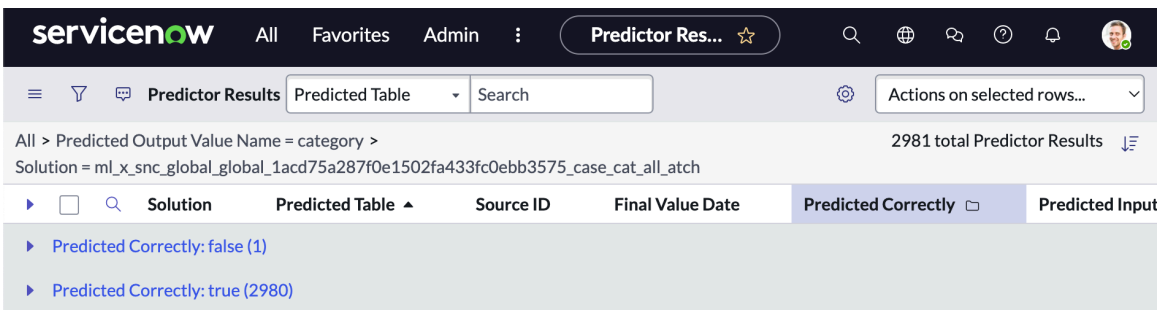
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und getestet haben, bewerten Sie seine Leistung, um zu bewerten, wie gut es vorhersagt, was Sie vorhersagen sollen. Bei Mehrfachausgabemodellen, die mehrere Felder vorhersagen, möchten Sie möglicherweise die Leistung jedes Felds einzeln bewerten.

Wenn Sie noch kein Modell erstellt haben, lesen Sie entweder Create a model to predict record fields oder Ein Modell erstellen, um Incident-Felder vorherzusagen, um eines zu erstellen.

Ihr Modell muss sich im Überwachungsmodus befinden. Sie können den Überwachungsmodus im Bildschirm Modell bewerten festlegen. Weitere Informationen finden Sie im Schritt Einstellungen festlegen unter Fallfeldvorhersagemodell erstellen oder Modell zur Vorhersage von Incident-Feldern erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Vorhersageergebnisse** (ml_predictor_results_task), indem Sie im Anwendungsnavigator ml_predictor_results_task.list eingeben.
2. Filtern Sie den **Namen des vorhergesagten Ausgabewerts** nach dem Namen des Felds, das Sie bewerten möchten, z. B. „Produkt“ oder „Kategorie“.
3. Gruppieren Sie die Liste nach **Richtig vorhergesagt,** indem Sie das Symbol Listensteuerelemente in der oberen linken Ecke des Bildschirms wählen.



4. Teilen Sie die Anzahl der Datensätze, für die **die Vorhersagerichtig** ist, durch die Gesamtzahl der Datensätze.

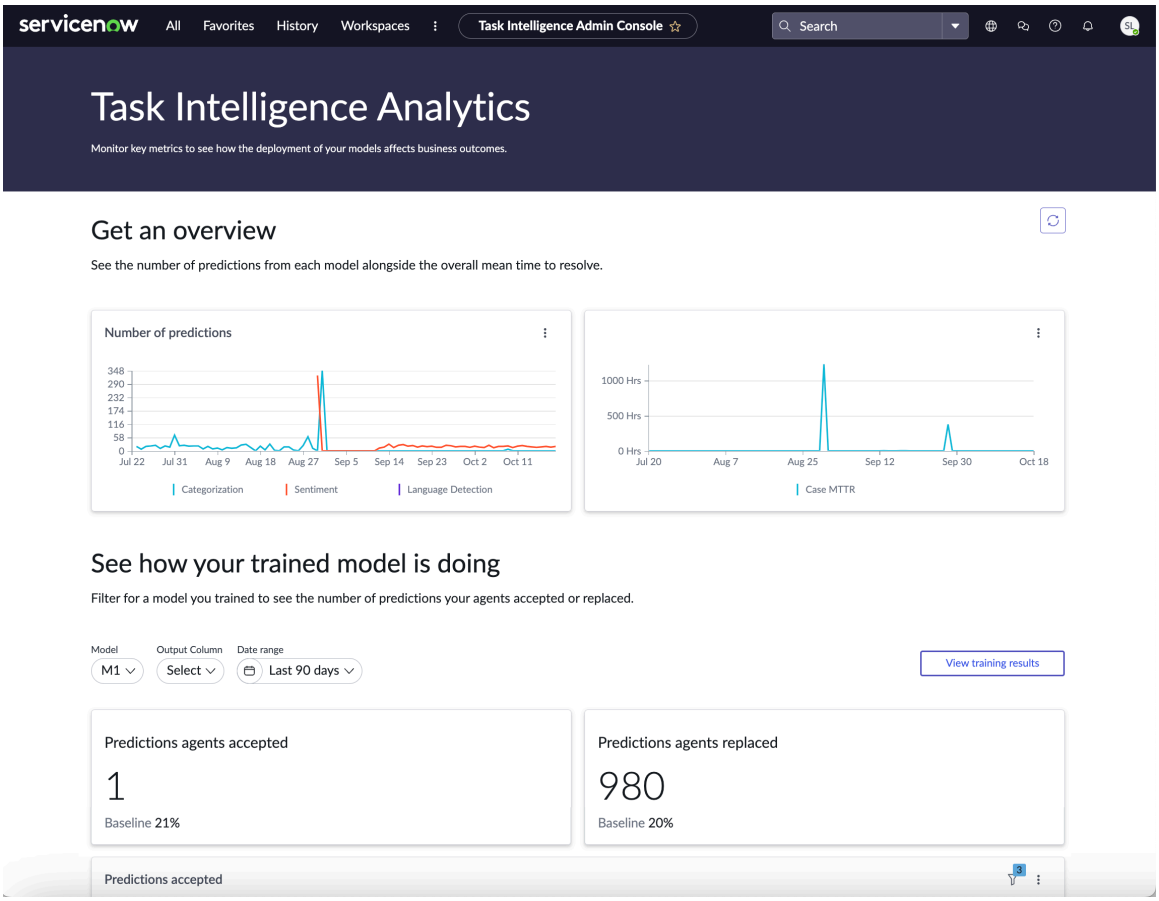
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies stellt Ihre Genauigkeit für das spezifische Feld dar.

5. Befolgen Sie die Schritte 2 bis 4 für jedes Feld, in dem Sie die Genauigkeit berechnen möchten.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Leistung Ihres Modells auf dem Überwachungsbildschirm an.

   a. Navigieren zu **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Überwachung** im Anwendungsnavigator.

   (Optional) Auf dem Bildschirm „Überwachung“ können Sie das Modell, das Feld und den Datumsbereich auswählen, die in den Diagrammen angezeigt werden sollen. Die Genauigkeit wird basierend darauf gemessen, ob der oberste automatisch ausgefüllte Wert oder die Top-3-Empfehlungen richtig sind.



   b. Wählen Sie ein Modell aus.

   c. Wählen Sie eine Ausgabespalte für das Feld aus.

   d. Wählen Sie einen Datumsbereich aus.

Nächste Maßnahme

Wenn die Genauigkeit der einzelnen Felder akzeptabel ist, stellen Sie Ihr Modell vom Überwachungsmodus auf Echtzeitvorhersagen um, und stellen Sie es bereit. Wenn die Genauigkeit eines bestimmten Felds nicht akzeptabel ist, können Sie dieses Ausgabefeld aus Ihrem Modell entfernen, neu trainieren und bereitstellen. Weitere Informationen zum Bearbeiten Ihres Modells finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Task Intelligence -Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Task Intelligence Analytics und Monitoring

Verwenden Sie Task Intelligence-Administratorkonsole, um die Leistung Ihres Modells für maschinelles Lernen zu überwachen, zu analysieren und zu bewerten.

Task Intelligence für ITSM Analytics and Monitoring

Zeigen Sie die Auswirkungen Ihrer Task Intelligence -Modelle an. Überwachen Sie die Leistung des Modells im Laufe der Zeit, verfolgen Sie den Geschäftsnutzen, und zeigen Sie an, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet bzw. nicht verwendet haben.

Zeigen Sie Analytics für Task Intelligence für CSM an

Zeigen Sie Task Intelligence für Kundenservice-Analytics an, und sehen Sie sich an, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

View Task Intelligence prediction history

Zeigen Sie Details zu historischen Vorhersagen in den Vorhersageergebnissen für CSM -Modelle an.

Exportieren Sie ein Task Intelligence -Modell

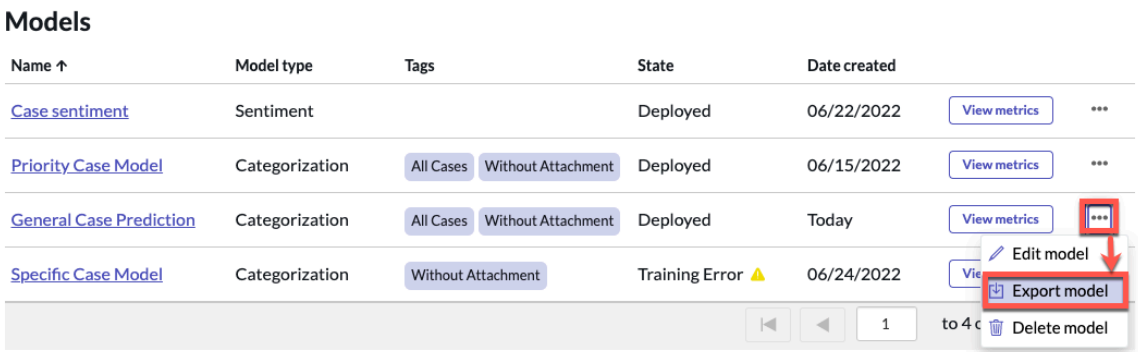
Exportieren Sie ein Task Intelligence -Modell in eine andere Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder lia_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für CSM** > **Setup** oder **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**, je nachdem, für welche Anwendung und welchen Kontext Sie exportieren möchten.
2. Klicken Sie in der Liste **„Modelle“** auf das Menü „Weitere Optionen“ des Modells, das Sie exportieren möchten.



3. Klicken Sie auf **Modell exportieren**.
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Zulassen**.

Ergebnisse

Die XML-Datei wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update Sets einfach in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter System-Update Sets .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Task Intelligence Referenzen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten und Details zur Spracherkennung.

Task Intelligence Rollen

Referenz für Anwenderrollen, die mit der Aktivierung des Plugins „sn_ti_admin“ installiert werden.

Referenz für Task Intelligence für ITSM

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Task Intelligence für ITSM installierten Komponenten.

View Task Intelligence Analytics

Zeigen Sie Task Intelligence für Kundenservice-Analytics an, und sehen Sie sich an, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

Sprachen unterstützt von Task Intelligence

Die Spracherkennungsfunktion für Task Intelligence für CSM unterstützt 22 verschiedene Sprachen.

Task Intelligence Rollen

Task Intelligence wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Task Intelligence-Administrator [lia_admin]

Administrator mit Rechten für alle Aktionen in der Anwendung. Erstellt, bearbeitet und überwacht alle Task Intelligence -Modelle.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ml_admin
- platform_ml_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Task Intelligence-Benutzer [lia_user]

Zeigt Task Intelligence -Modelle an und überwacht sie. Zum Anzeigen der Schulung sind zusätzliche Zugriffe erforderlich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: ml_report_user.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Task Intelligence-Analyst [lia_analyst]

Überwacht Task Intelligence -Modelle über das Analytics-Dashboard.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: ml_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Sprachen unterstützt von Task Intelligence

Die Anwendung Task Intelligence bietet Unterstützung für Vorhersagen in verschiedenen Sprachen.

Jeder der unterstützten Sprachen ist ein zweistelliger Code zugeordnet. Beispiel: Englisch - en.

In der folgenden Tabelle sind die für Task Intelligence unterstützten Sprachen und die von ihnen unterstützten Modelle aufgeführt.

Hinweis:
Nur Sprachen, die im Trainingsdatensatz enthalten sind, werden unterstützt.

Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Arabisch	#######				X
Portugiesisch (Brasilien)	Português (Brasil)	X			
Chinesisch (vereinfacht)	##	X			X

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Sprache	Sprachcode	Incident-Felder (ITSM)	Fallfelder (CSM)	Stimmungsvorhe (CSM)	Spracherkennun (CSM)
Tschechisch	#eština				X
Dänisch	da	X			
Niederländisch	Nederlands	X			X
English	de	X	X	X	X
Estnisch	et				X
Finnisch	Suomi	X			X
Französisch	Français	X	X		X
Kanadisches Französisch	Français (Canada)	X			
Deutsch	Deutsch	X	X		X
Hebräisch	#####				X
Ungarisch	Magyar				X
Italienisch	Italiano	X			X
Japanisch	###	X			X
Koreanisch	###	X			X
Norwegisch	Norsk (bokmål)	X			X
Polnisch	Polski	X			X
Portugiesisch	Português	X			X
Russisch	#######				X
Spanisch	Español	X	X		X
Schwedisch	Svenska	X			X
Thailändisch	###				X
Türkisch	Türkçe				X

Zusätzliche Ressourcen für KI-Produkte und -Lösungen

Wenn Sie nach Best Practices für KI, Problembehandlung oder anderen Implementierungsrichtlinien suchen, wählen Sie eine Funktion oder einen Ressourcentyp aus, um ServiceNow-Ressourcen auf anderen relevanten Websites zu erkennen.

Ressourcen-Links

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Document Intelligence	Release-Hinweise	Document Intelligence release notes
Document Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Document Intelligence

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Schnellstarthandbuch für Document Intelligence (ServiceNow Community)
Document Intelligence	Tipps und Beispiele	Document Intelligence-Beispiele
Document Intelligence	Problembehandlung	Problembehandlung und Best Practices für Document Intelligence
Document Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Document Intelligence
Document Intelligence	Schulung	Document Intelligence – Übersicht Document Intelligence – Grundlagen
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Erste Schritte	Erste Schritte mit NLU NLU-Schnellstarthandbuch (ServiceNow Community)
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Best Practices	Best Practices für NLU
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Tipps und Beispiele	NLU-Beispiele
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Problembehandlung	Problembehandlung für NLU
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu NLU
Natural Language Understanding und Natural Language Query	Schulung	Natural Language Understanding (NLU) – Grundlagen
Now Assist	Release-Hinweise	AI Control Tower release notes Now Assist release notes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes 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	Erste Schritte	Erste Schritte mit Now Assist (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für Code (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist for Creator (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist for CSM (YouTube)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Erste Schritte mit Now Assist für ITSM (YouTube) Erste Schritte mit Now Assist für die KI-Suche (Videos) Now Assist-Schnellstarthandbuch (ServiceNow Community) Now Assist-Bereich – Grundlagen (YouTube)
Now Assist	Best Practices	Best Practices für Now Assist (ServiceNow Community) Best Practices für Wissensartikel (ServiceNow Community)
Now Assist	Tipps und Beispiele	Now Assist-Konversationskataloganforderung in der Praxis (ServiceNow Community) Now Assist-Beispiele
Now Assist	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Generative-KI-Controller Now Assist-FAQ Häufig gestellte Fragen zu Now Assist in KI-Suche
Now Assist	Schulung	Einführung in generative KI Now Assist – Grundlagen Now Assist – Grundlagen (Store-Release Mai 2024) Machen Sie sich mit den Anforderungen für die Implementierung von Now Assist vertraut Now Assist in Virtual Agent – Implementierung (Store-Release November 2023) Now Assist in Virtual Agent – Implementierung (Store-Release Mai 2024)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		Now Assist in Search – Implementierung (Store-Release November 2023) Now Assist in Search – Implementierung (Store-Release Februar 2024) Now Assist für Ersteller Now Assist für Creator – Implementierungs-Bootcamp bei Bedarf Now Assist für Field Service Management (FSM) – Implementierung Now Assist für Customer Service Management (CSM) – Implementierungs-Bootcamp Now Assist für Customer Service Management (CSM) – Grundlagen (Store-Release Mai/Juni) Bootcamp zur Implementierung von Now Assist für HR Service Delivery (HRSD) bei Bedarf Bootcamp für die Implementierung von Now Assist für IT Service Management (ITSM) bei Bedarf
Predictive Intelligence	Release-Hinweise	Predictive Intelligence release notes
Predictive Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Predictive Intelligence Schnellstarthandbuch für Predictive Intelligence (ServiceNow Community)
Predictive Intelligence	Best Practices	Best Practices für Predictive Intelligence
Predictive Intelligence	Tipps und Beispiele	Beispiele für Predictive Intelligence
Predictive Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Predictive Intelligence
Predictive Intelligence	Schulung	Predictive Intelligence – Grundlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

KI-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Task Intelligence	Erste Schritte	Erste Schritte mit Task Intelligence Schnellstarthandbuch für Task Intelligence (ServiceNow Community)
Task Intelligence	Best Practices	Problembehandlung und Best Practices für Task Intelligence
Task Intelligence	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zu Task Intelligence
Task Intelligence	Schulung	Task Intelligence für ITSM – Schnellstarthandbuch Task Intelligence für CSM – Schnellstarthandbuch KI-Akademie – Erste Schritte mit Task Intelligence – Verwenden Sie KI, um Fälle zu kategorisieren Task Intelligence der KI-Akademie für ITSM Task Intelligence der AI Academy – Customer Service Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.