servicenow

Washington DC Activer l'IA

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Activer les expériences IA....4

Now Assist....8

Explorer Now Assist....11

Configuration Now Assist des paramètres et des fonctionnalités....34

Analyse des Now Assist performances....45

Now LLM Mises à jour des modèles....48

Contrôleur de l'IA générative....50

Compréhension du langage naturel....88

Explorer Compréhension du langage naturel....93

Gestion des modèles....106

Gestion des modèles multilingues....207

Agent virtuel et Console NLU l’intégration....223

Console NLU : fonctionnalités avancées....225

Requête en langage naturel....272

Exploration de la requête en langage naturel....273

Utiliser Requête en langage naturel....275

Configuration de NLQ....276

Requête en langage naturel Références....282

Intelligence prédictive....285

Explorez Intelligence prédictive....285

Installer Intelligence prédictive....289

Configurer Intelligence prédictive....291

Création et formation de solutions....319

Utiliser Intelligence prédictive....358

Références de Intelligence prédictive....393

Intelligence documentaire....397

Explorer Intelligence documentaire....398

Configurer Intelligence documentaire....401

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications....424

Utiliser Intelligence documentaire....430

Surveillance des Intelligence documentaire performances....449

Références de Intelligence documentaire....451

Intelligence des tâches....470

Explorer Intelligence des tâches....471

Configurer Intelligence des tâches....474

Gérer les modèles d’apprentissage machine avec Intelligence des tâches....475

Références de Intelligence des tâches....480

Traduction automatique

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

Activer les expériences IA

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

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Now Assist



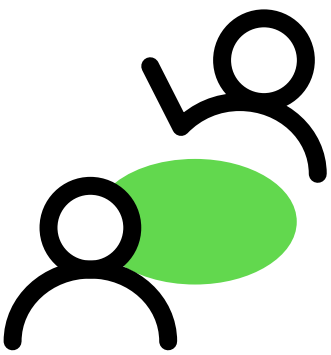
Utilisez un assistant et des compétences d'IA générative personnalisés pour améliorer votre travail sur le Now Platform.

Compréhension du langage naturel



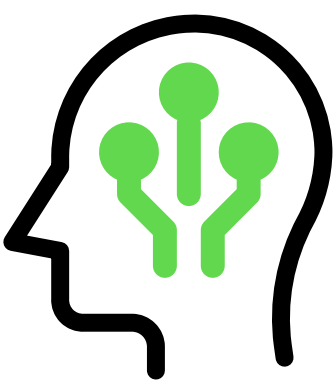
Utilisez Compréhension du langage naturel (NLU) pour aider votre système à fonctionner avec l'expression et l'intention humaines naturelles.

Requête en langage naturel



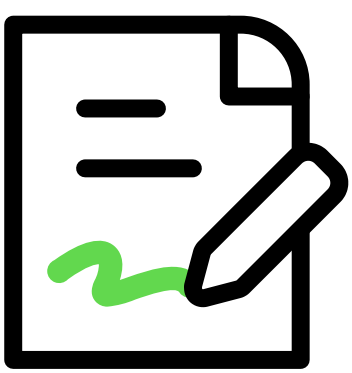
Obtenir des données de votre instance à l'aide de demandes en langage clair avec ce service sur le Now Platform.

Intelligence prédictive



Développez des solutions basées sur l'apprentissage Intelligence prédictive machine pour créer des expériences de travail améliorées dans votre instance.

Intelligence documentaire



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

Intelligence des tâches



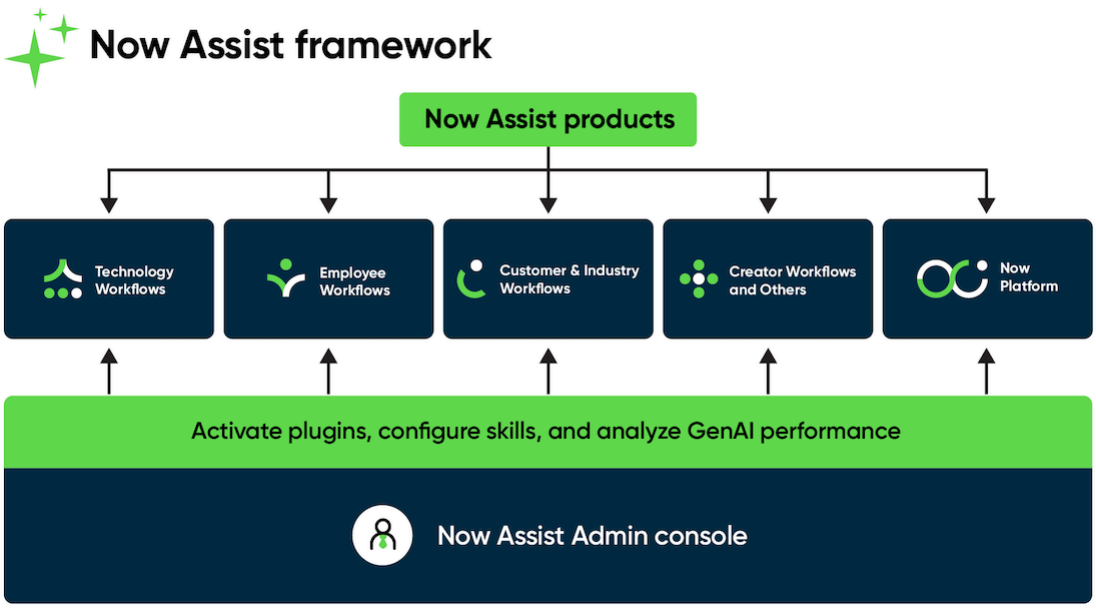
Créez des solutions d'apprentissage machine avec cet outil d'IA et suivez leur impact sur les demandes et les résultats de votre entreprise.

Traduction automatique

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

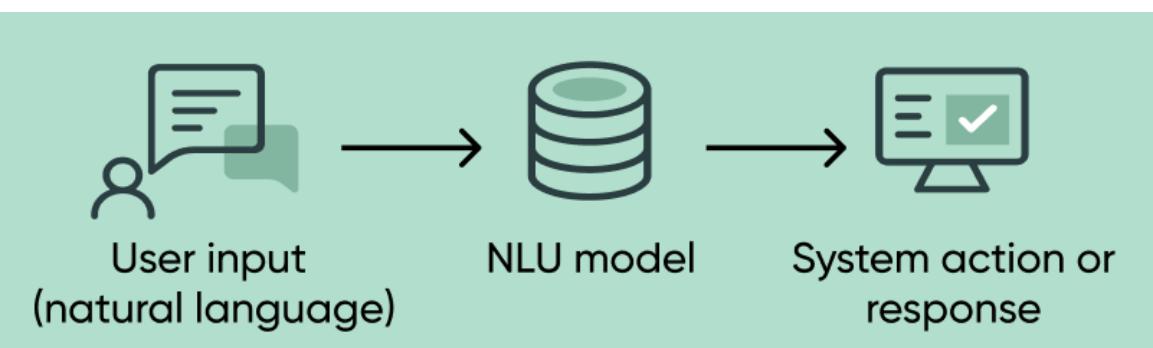
Now Assist

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



Compréhension du langage naturel

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

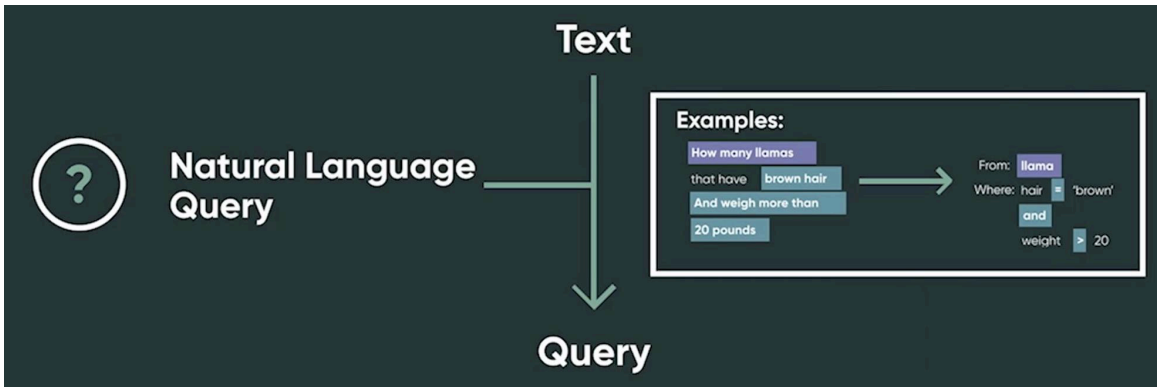


Requête en langage naturel

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

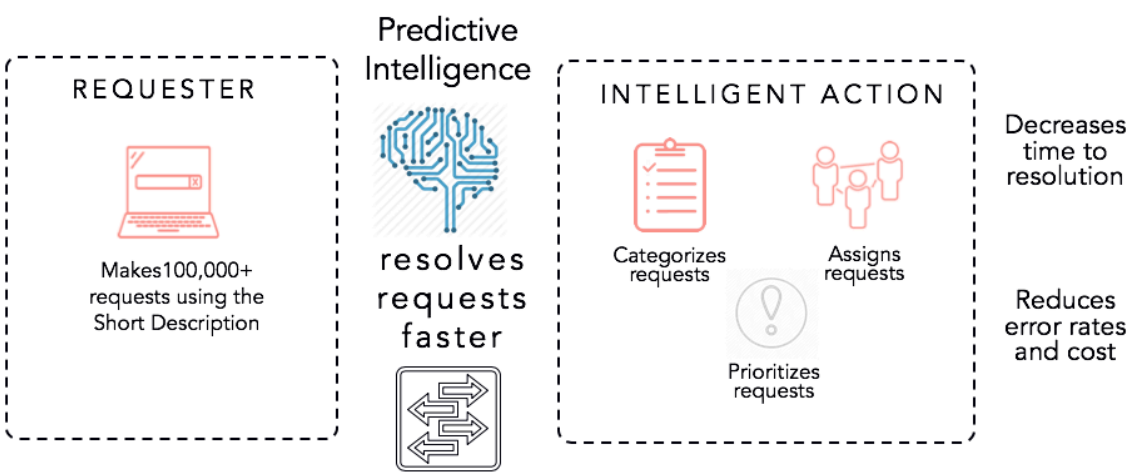
Traduction automatique

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



Intelligence prédictive

Entraînez votre système à résoudre rapidement les demandes à l'aide de la Console de l'intelligence prédictivecommande . Il existe quatre cadres d'apprentissage automatique distincts qui prennent en charge toutes les langues NLQ, ainsi que le néerlandais, l'italien et le portugais brésilien. Ces cadres aident votre IA à gérer toute une série de défis commerciaux. Réduisez les temps de traitement des tâches et le nombre d'interactions ou d'erreurs, résolvez les problèmes partagés entre des enregistrements similaires, découvrez des modèles et adressez les enregistrements collectivement, prédisez les sorties numériques en fonction de l'analyse de régression et formez plusieurs autres solutions d'apprentissage machine.

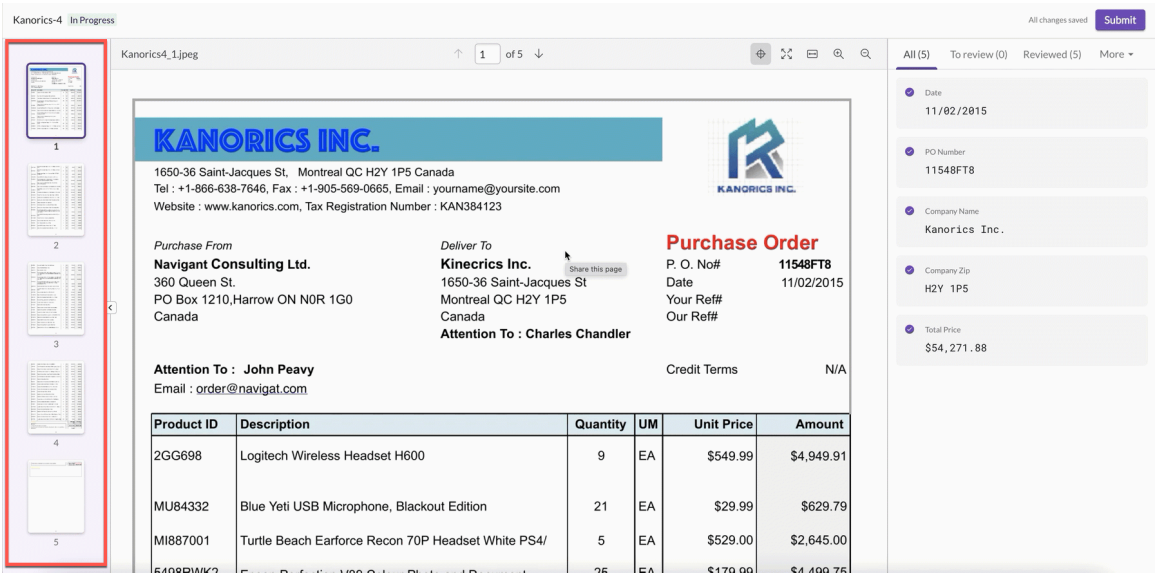


Intelligence documentaire

Obtenez rapidement des données claires et concises à partir de vos enregistrements et intégrez-les là où vous en avez le plus besoin. Intelligence documentaire peut traiter des documents d'une ou plusieurs pages dans divers formats courants. Plus qu'une simple solution de reconnaissance optique de caractères (OCR), cet outil utilise une IA d'apprentissage continu pour identifier et extraire du texte et des données. Document Intelligence fonctionne sur une base no-code, ce qui facilite la configuration, l'utilisation et l'intégration des données dans les workflows.

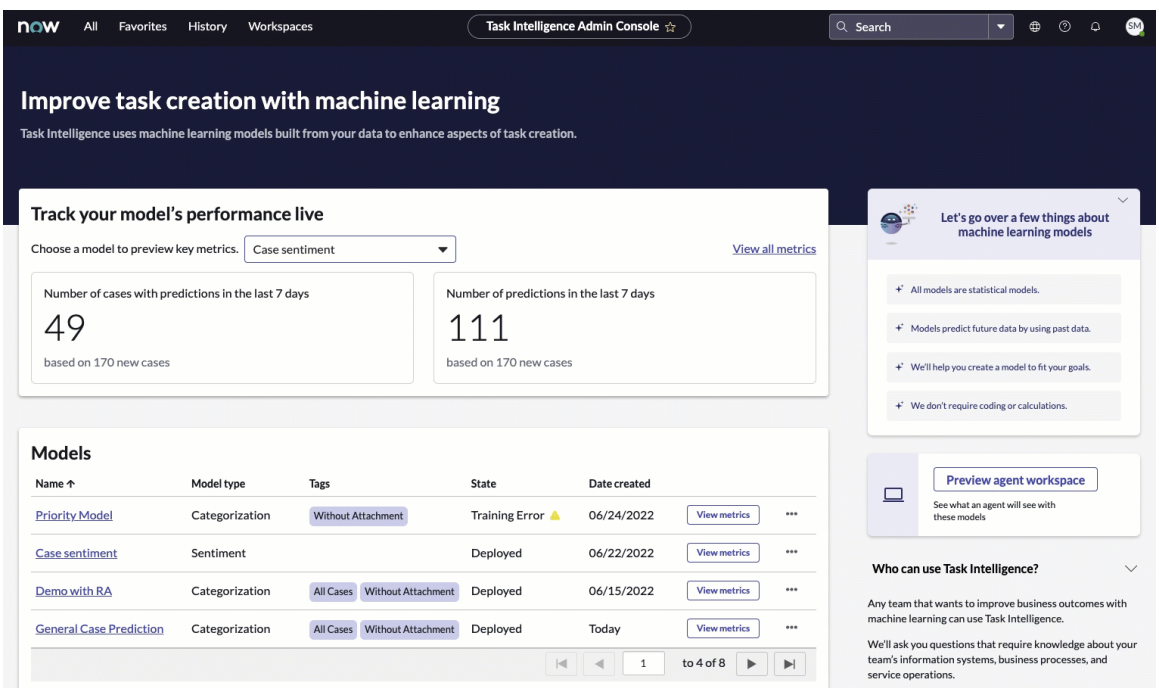
Traduction automatique

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



Intelligence des tâches

Pour obtenir des temps de réponse et de résolution de tâches plus rapides pour vos agents, à l'aide de Intelligence des tâches. Cet outil vous permet de concevoir des solutions d'apprentissage automatique qui traitent des données et de suivre l'efficacité de ces solutions. Créez, entraînez, modifiez et réentraînez des modèles d'apprentissage machine dans Admin Console, puis exportez-les pour les utiliser dans l'ensemble du Now Platform. Poursuivez avec le tableau de bord, où vous pouvez suivre les Analyse performances et les effets de vos modèles sur votre entreprise, et déterminer quelles prédictions sont les meilleures pour une réutilisation future.



Applications et fonctionnalités

- Compréhension du langage naturel (NLU)
- Requête en langage naturel (NLQ)

Traduction automatique

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

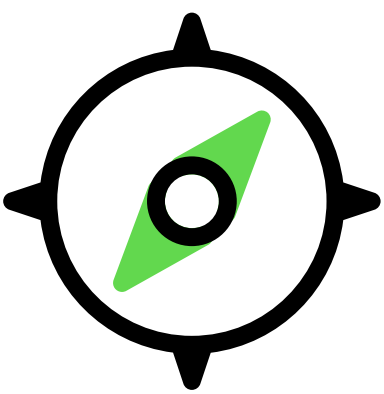
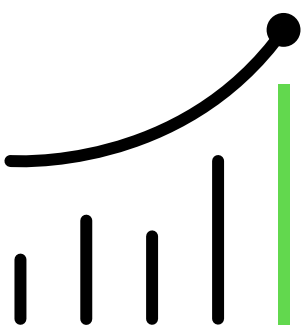
- Intelligence prédictive
- Intelligence des tâches
- Document Intelligence

Now Assist

ServiceNow® Now Assist utilise l'IA générative conçue pour améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à la conversation et aux expériences proactives.

Exploitez l'IA générative avec Now Assist sur la plateforme ServiceNow.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Analyser
		
En savoir plus sur Now Assist le Now Platform.	Explorez, configurez, utilisez et analysez les fonctionnalités et les compétences de l'intelligence artificielle générative (IA).	Analysez et surveillez les performances des compétences.

Traduction automatique

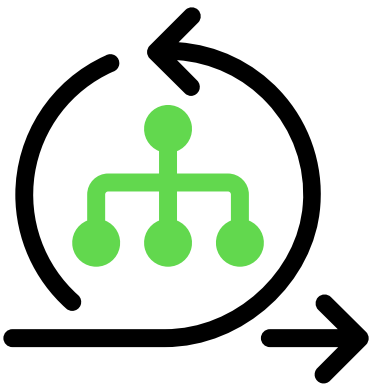
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Mises à jour du modèle Now LLM



En savoir plus sur le Now LLM modèle.

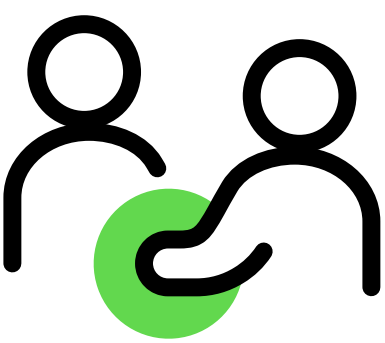
Contrôleur de l'IA générative



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

Now Assist Produits

Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)



Résumez les informations du ticket, générez des notes de résolution de ticket et résumez la messagerie instantanée pour une interaction.

Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)



Résumez les informations du ticket, générez des notes de résolution et résumez la messagerie instantanée pour une interaction.

Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)

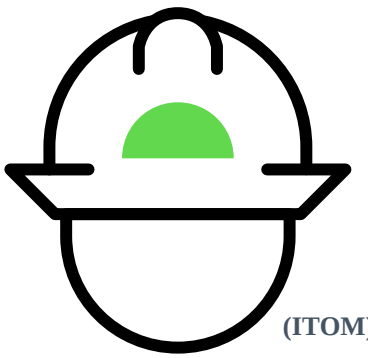


Résumez les informations sur l’incident, générez des notes de résolution d’incident et résumez la messagerie instantanée pour une interaction.

Traduction automatique

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

Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)



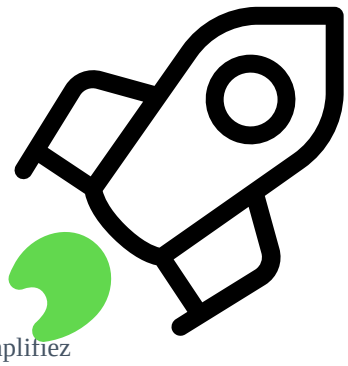
Résumez les tâches de commande de travaux et permettez aux utilisateurs de générer des résumés des tâches de commande de travaux.

Now Assist pour la gestion des opérations informatiques (ITOM)



les alertes dans Gestion des événements.

Now Assist for Creator



Simplifiez

Utilisez des compétences d’IA générative qui peuvent rendre le Now Platform développement plus efficace.

Now Assist Expériences de plateforme

Now Assist dans Recherche IA



La puissance de la recherche avec le Now LLM modèle d’IA générative.

Now Assist dans Agent virtuel



Utilisez les compétences de l’IA générative et la création de rubriques de grand modèle de langage (LLM) dans vos expériences conversationnelles.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Problèmes et atténuation pour les mises à niveau de l’application et du module d’extension Now Assist
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

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

Collecte de données

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

Explorer Now Assist

Découvrez comment Now Assist apporter des fonctionnalités d’IA générative à .Now Platform Avec Now Assist, vous pouvez améliorer la productivité et l’efficacité de votre organisation, offrir un meilleur libre-service, recommander des actions et fournir des réponses, et permettre à vos utilisateurs d’effectuer des recherches plus efficacement.

Vue d'ensemble de Now Assist

Now Assist est une famille multiplateforme croissante de fonctionnalités d’IA générative, qui sont des tâches qu’un grand modèle de langage (LLM) peut effectuer. Les fonctionnalités de l’IA générative sont basées sur la formation initiale et l’architecture. Les fonctionnalités d’IA générative suivantes sont actuellement proposées :

Traduction automatique

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

- Synthèse du ticket ou de l'incident
- Synthèse de la messagerie instantanée
- Génération de notes de résolution
- Résumé de la fermeture de la tâche de commande de travaux
- Now Assist in AI Search
- Flow generation
- Now Assist in Virtual Agent

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

Cadre de travail de Now Assist

Le Now Assist cadre de travail est pris en charge dans l'ensemble du Now Platform.

- Now Assist Produits:
  - Now Assist for Creator
  - Now Assist for Customer Service Management (CSM)
  - Now Assist for Field Service Management (FSM)
  - Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
  -
  - Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Platform outils et compétences pour Now Assist:
  - Configuration Now Assist des paramètres et des fonctionnalités: permettez à vos administrateurs d'installer des modules d'extension, de gérer les compétences et d'analyser l'utilisation et les performances avec la Now Assist Admin console.
  - Panneau Now Assist: permet à vos utilisateurs de tirer parti des Now Assist compétences via une interface de panneau sur l'instance.
  - Utilisez cette propriété Now Assist in AI Search pour générer des réponses pour Recherche IA.
  - Contrôleur de l'IA générative: permettez à vos développeurs d'intégrer des fonctionnalités d'IA générative dans des flux et des conversations personnalisés à l'aide de vos propres licences LLM (Large Language Model) tierces.

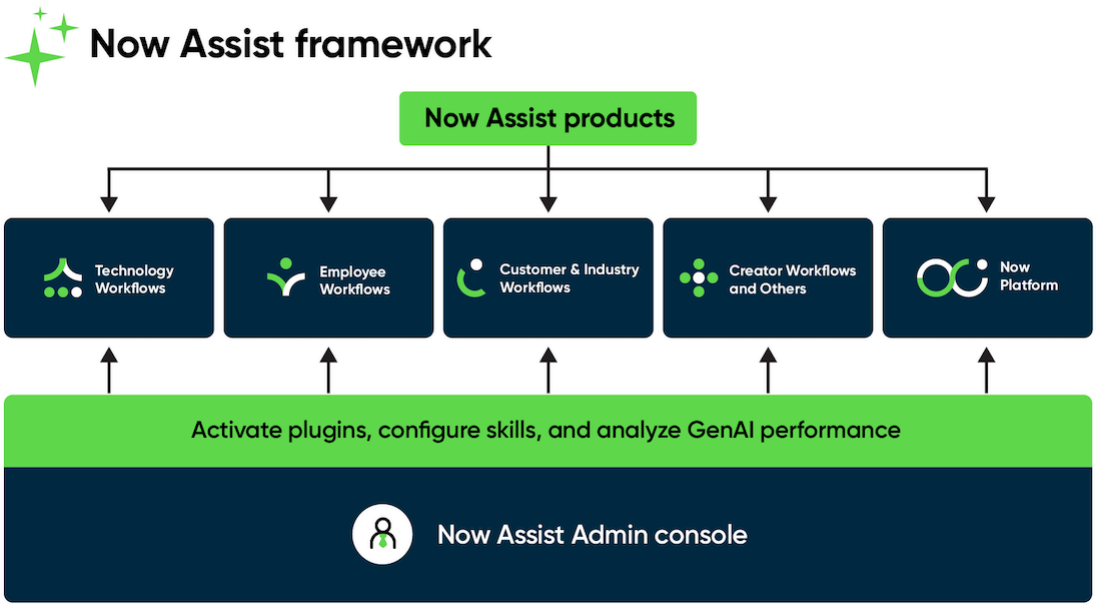
Certains Now Assist produits incluent les outils de plateforme de base pour Now Assist. Pour plus de détails, voir Now Assist sur la plateforme.

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

Traduction automatique

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

Cadre de travail de Now Assist



Now Assist avantages

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

Traduction automatique

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

Now Assist Admin Console

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

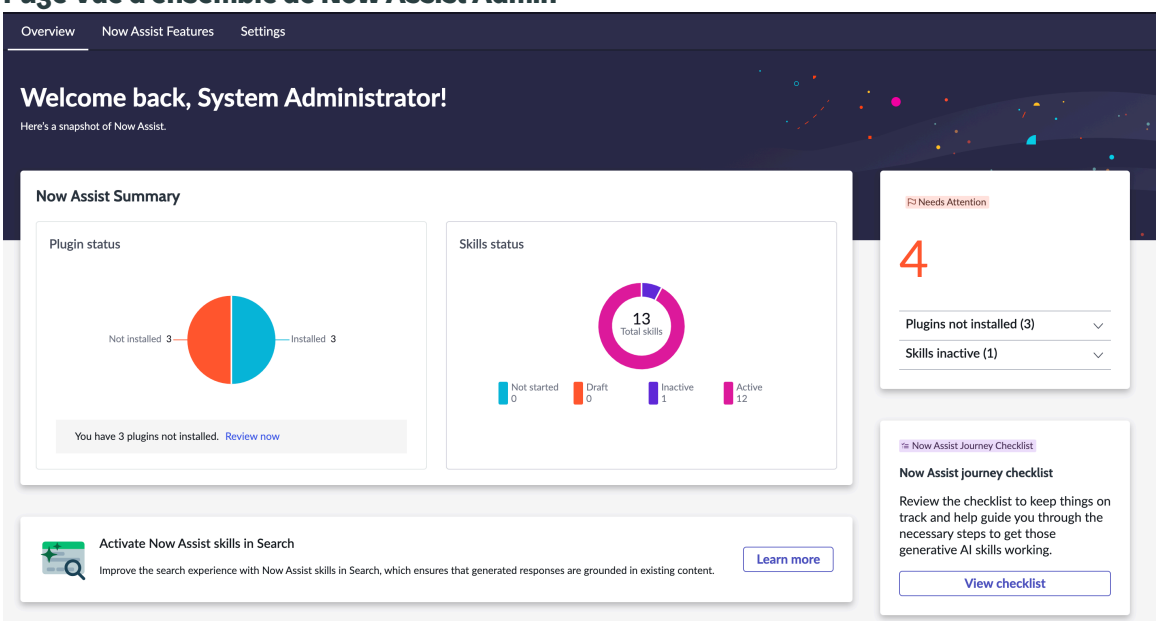
Présentation de la console d'administration Now Assist.

Vue d'ensemble de Now Assist Admin

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

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

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin



Workflow Now Assist Admin

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

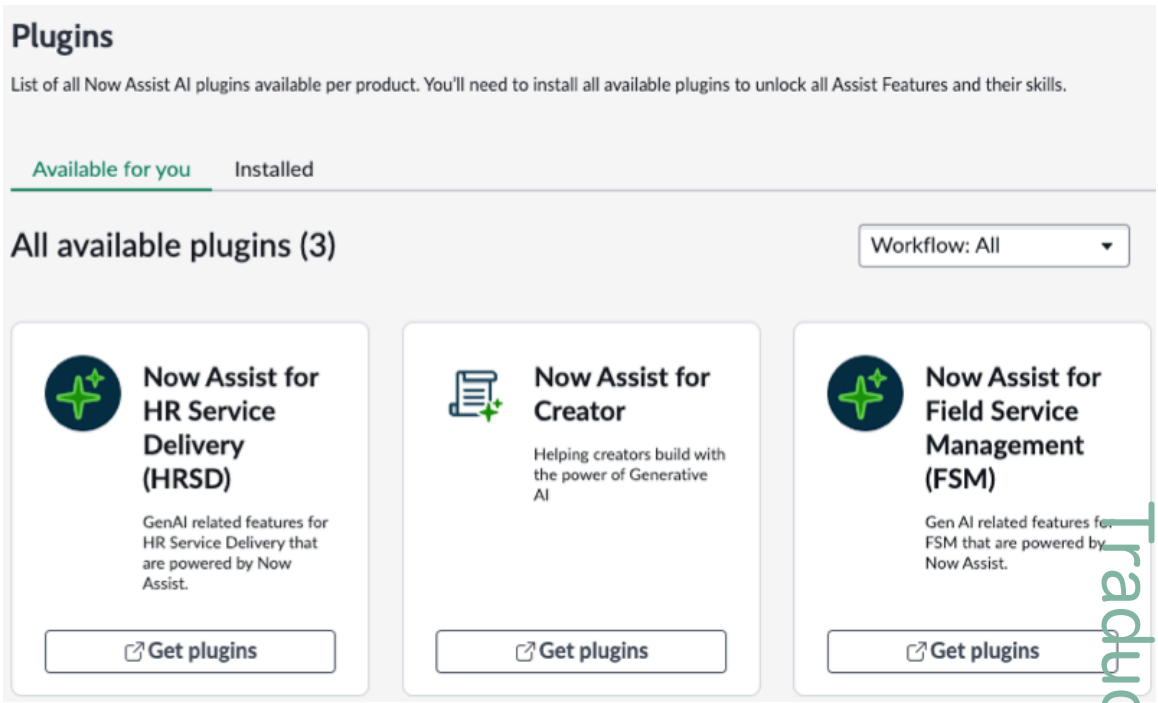
1. **Installez les modules d'extension.**

   Dans l'onglet **Disponible pour vous** de la page Paramètres, vous pouvez passer en revue les modules d'extension disponibles et installer ceux qui sont pertinents pour vos besoins professionnels. Chaque module d'extension contient les compétences que vous pouvez activer pour activer les fonctionnalités de l'IA générative sur votre instance. Le diagramme suivant affiche l'onglet **Disponible pour vous** .

Traduction automatique

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

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



2. (Facultatif) Allumez le Now Assist panneau.

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

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

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

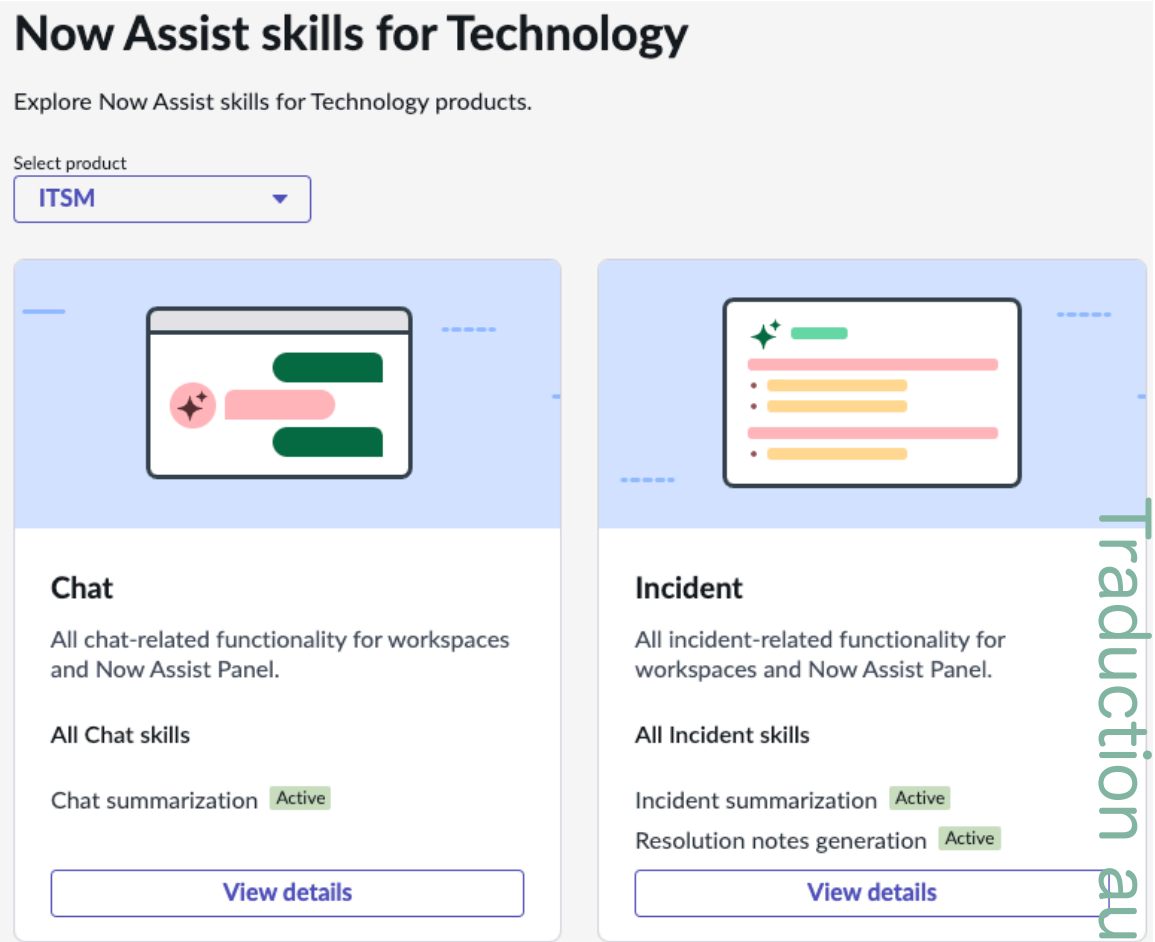
3. Activez les compétences.

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

Traduction automatique

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

Fonctionnalités et compétences disponibles Now Assist dans le workflow Technologie



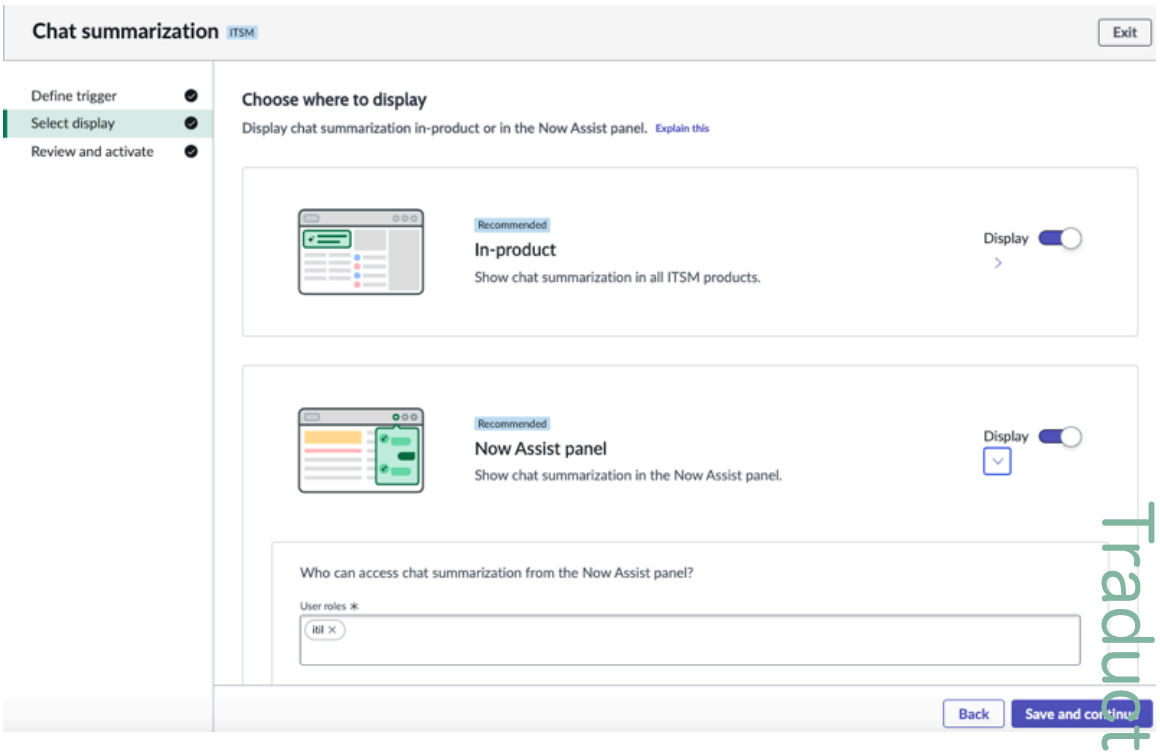
Après avoir décidé quelles compétences correspondent le mieux aux besoins de votre entreprise, vous pouvez les activer à partir de la console. Certaines compétences nécessitent une configuration afin que vous puissiez personnaliser la compétence en fonction de vos besoins, tels que la détermination des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

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

Traduction automatique

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

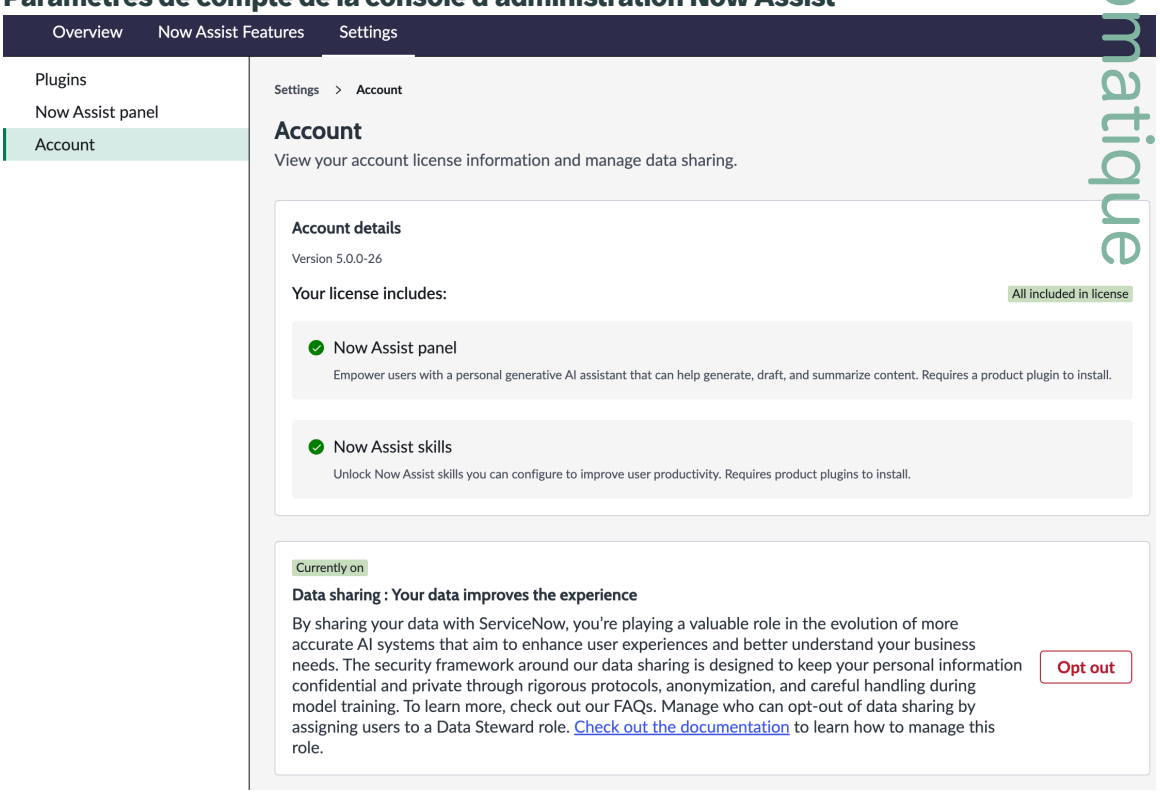
Activation de la synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist Admin



4. Passez en revue les paramètres de votre Now Assist compte.

La page Paramètres de la console d'administration Now Assist vous permet d'examiner les détails de votre compte. Obtenez des informations à jour sur les modules d'extension disponibles pour vous et sur l'état du partage de données sur votre instance.

Paramètres de compte de la console d'administration Now Assist



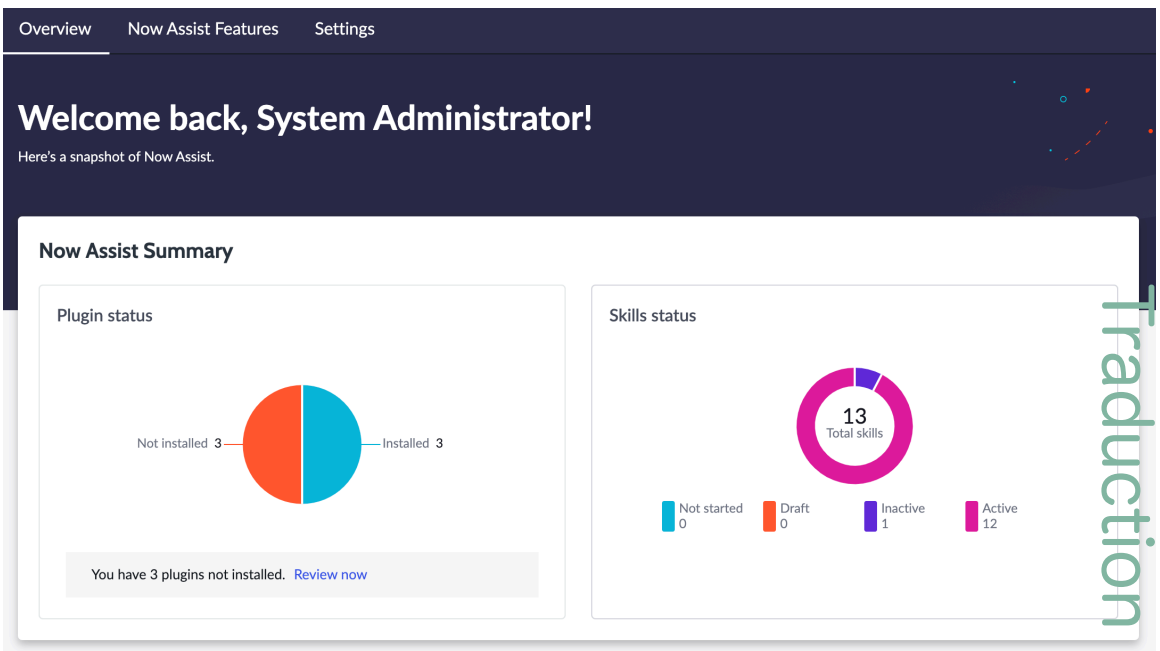
Traduction automatique

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

5. Surveillez et analysez les performances des compétences.

Utilisez les mesures disponibles sur la page Vue d'ensemble pour examiner les résumés, les informations sur les performances et les problèmes à surveiller. L'exemple suivant montre l'état actuel du module d'extension, ainsi que le nombre de compétences actives.

État du module d'extension et des compétences sur la page Vue d'ensemble Now Assist Admin



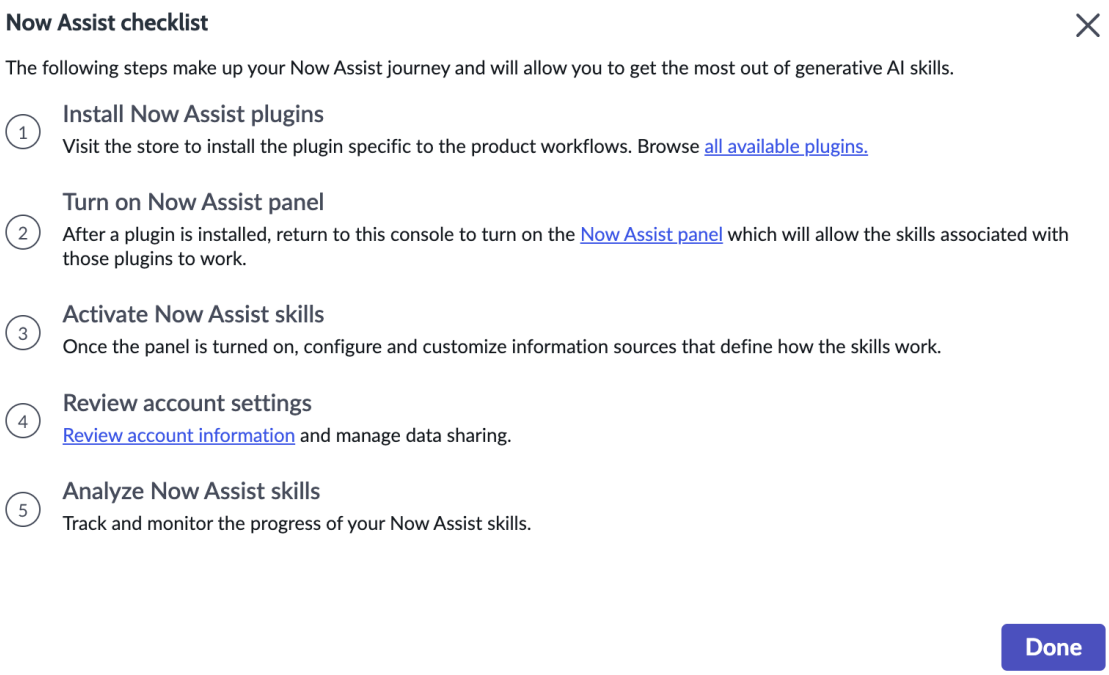
La Now Assist Admin console contient la **liste de vérification du parcours Now Assist** avec des instructions supplémentaires à implémenter Now Assist sur votre instance.

Traduction automatique

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

Now Assist Liste de vérification du parcours

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



Panneau Now Assist

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

Remarque :
Les aspects conversationnels du panneau, tels que la Now Assist détection des compétences, sont alimentés par Azure OpenAI. ServiceNow utilise sa propre clé avec Azure OpenAI pour fournir cette fonctionnalité.

Vue d'ensemble

Si vous disposez du rôle d'agent, utilisez le panneau pour interagir avec l'IA générative et obtenir de l'aide Now Assist de cette dernière. Sur le Now Assist panneau, vous pouvez augmenter votre productivité et votre efficacité en utilisant l'expérience de l'IA générative pour résumer une messagerie instantanée, un ticket, un incident ou générer des notes de résolution.

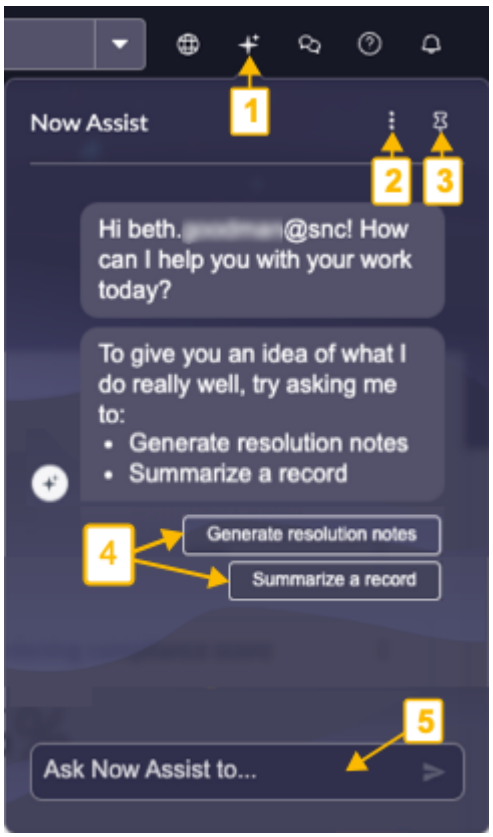
Remarque :
Next Experience doit être activé pour utiliser le Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez Considerations for activating Next Experience .

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

Traduction automatique

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

Panneau Now Assist



Le Now Assist panneau comprend :

Numéro d'élément	Description
1 - ✦	Icône Now Assist Affiche le Now Assist panneau. Si un nombre dans un carré apparaît, cela indique le nombre de messages que vous avez manqués lors de la fermeture du Now Assist panneau.
2 – ⋮	Icône de réinitialisation Sélectionnez l'icône de réinitialisation si vous pensez qu'elle ne comprend pas ce que vous voulez et que Now Assist vous souhaitez redémarrer la conversation. Si vous réinitialisez la conversation, les messages existants sont supprimés et une nouvelle conversation est lancée. Vous ne pourrez pas accéder aux messages précédents après avoir réinitialisé la conversation.
3 -	Icône de punaise

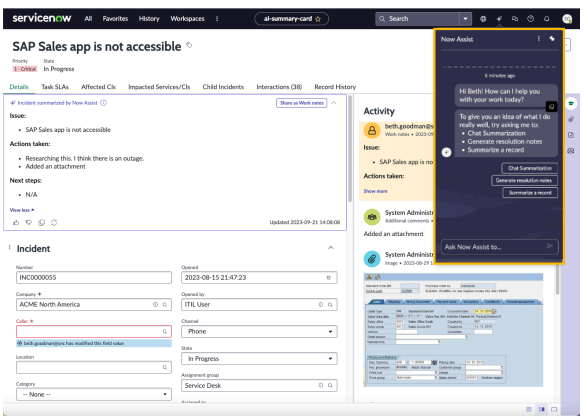
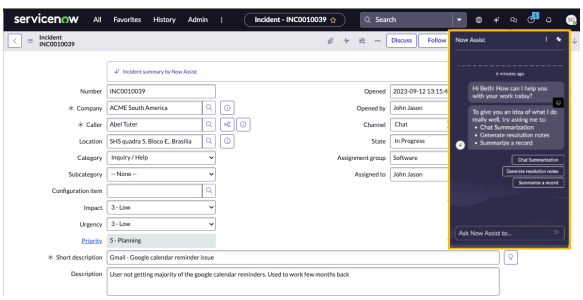
Traduction automatique

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

Numéro d'élément	Description
	Épinglez définitivement le Now Assist panneau à l'écran.
4 - Boutons d'option	Boutons d'option
5. Demandez à Now Assist de ..... Champ	Champ dans lequel l'utilisateur peut entrer des actions.

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

Panneau Now Assist

Next Experience	Interface utilisateur principale
	

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

Synthèse de la messagerie instantanée

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

Pour générer un résumé de la messagerie instantanée à partir du panneau, sélectionnez Synthèse de la Now Assist**messagerie instantanée** ou saisissez Résumer la messagerie instantanée dans le champ **Demander à Now Assist à** .

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

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

Traduction automatique

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

Synthèse du ticket ou de l'incident

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

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

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

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

Génération de notes de résolution

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

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

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

Now Assist compétences

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

Les sections suivantes décrivent les compétences disponibles Now Assist .

Synthèse du ticket ou de l'incident

Vous pouvez connaître rapidement les détails d'un ticket ou d'un incident à partir d'une synthèse de tickets ou d'incidents générée par Now Assist. En lisant un résumé de ticket ou d'incident, vous pouvez obtenir des détails sur un ticket ou un incident et éviter à votre demandeur d'avoir à répéter les mêmes informations qu'il a déjà fournies à Agent virtuel.

Vue d'ensemble

Now Assist peut générer un résumé des tickets et incidents uniquement si le ticket ou l'incident compte au moins 200 mots dans les champs utilisés pour les données d'entrée. Les 200 mots minimum optimisent l'expérience de l'agent en s'assurant qu'il y a suffisamment d'informations à synthétiser.

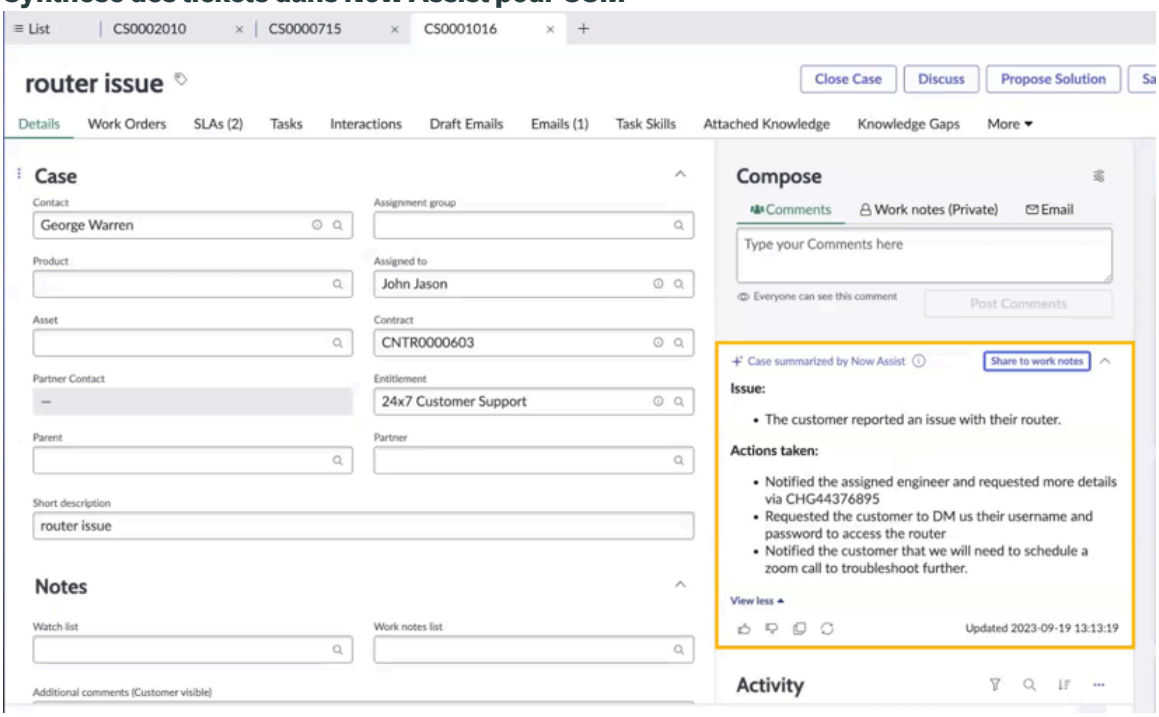
Remarque :
Le ServiceNow® Grand modèle de langage (Now LLM) est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Traduction automatique

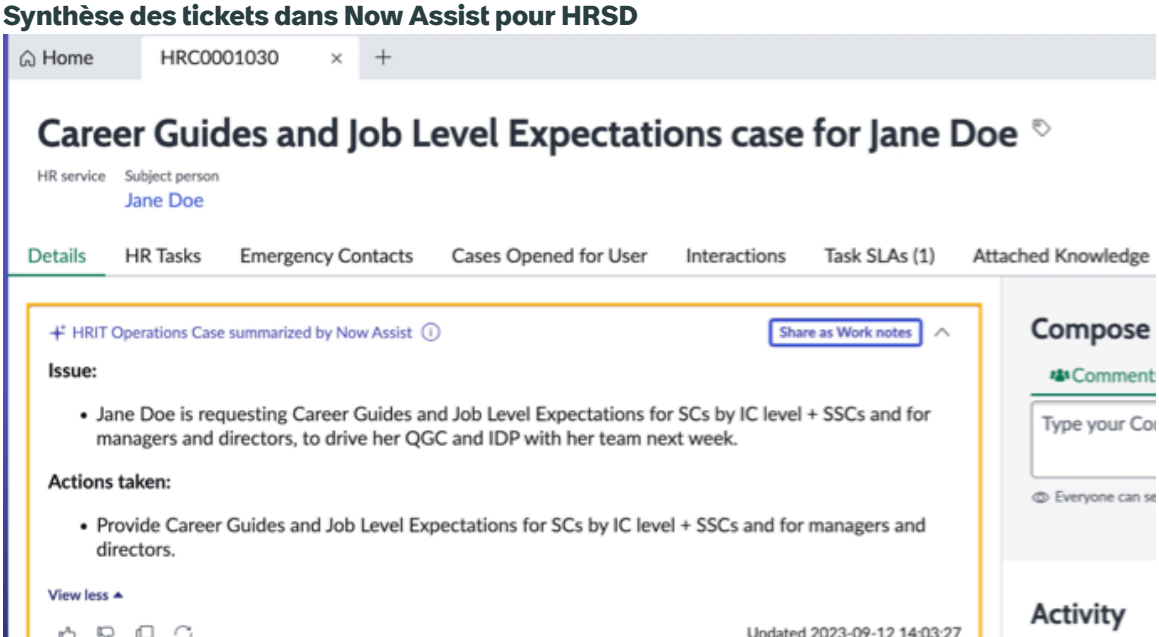
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans les exemples Now Assist suivants, génération d'un résumé de tickets/incidents en Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM), Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD), et Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM). Le résumé des incidents s'affiche dans le volet Messagerie instantanée active.

Synthèse des tickets dans Now Assist pour CSM



Synthèse des tickets dans Now Assist pour HRSD



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

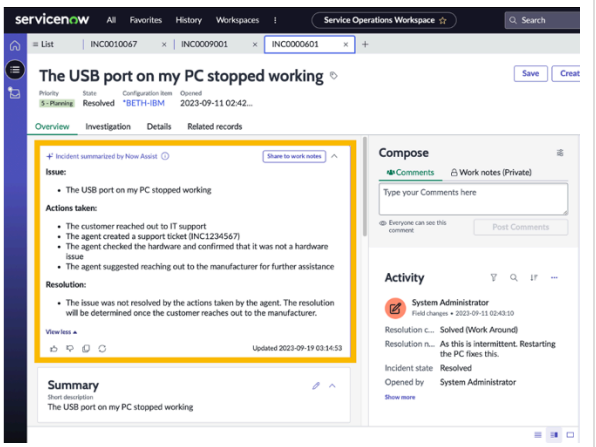
Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM

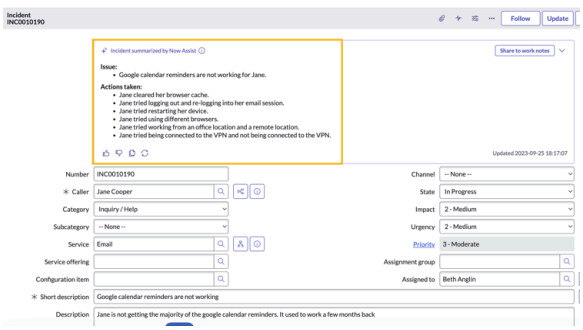
Next Experience	Interface utilisateur principale

Traduction automatique

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

Synthèse des incidents dans Now Assist pour ITSM (suite)





Génération d'un résumé de ticket ou d'incident

Vous pouvez générer un résumé de ticket pour Now Assist pour CSM, Now Assist pour HRSDou Now Assist pour ITSM:

- Pour générer un résumé du ticket pour Now Assist pour CSM, reportez-vous à Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Pour générer un résumé du ticket pour Now Assist pour HRSD, reportez-vous à Summarize a case by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Pour générer une synthèse des incidents pour Now Assist pour ITSM, reportez-vous à Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Synthèse de la messagerie instantanée

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

Résumer une conversation de messagerie instantanée avec Now Assist pour Customer Service Management

Vue d'ensemble

Le résumé de la messagerie instantanée est une version condensée de la conversation entre un demandeur et Agent virtuel. Les résumés de messagerie instantanée sont générés dans les situations suivantes :

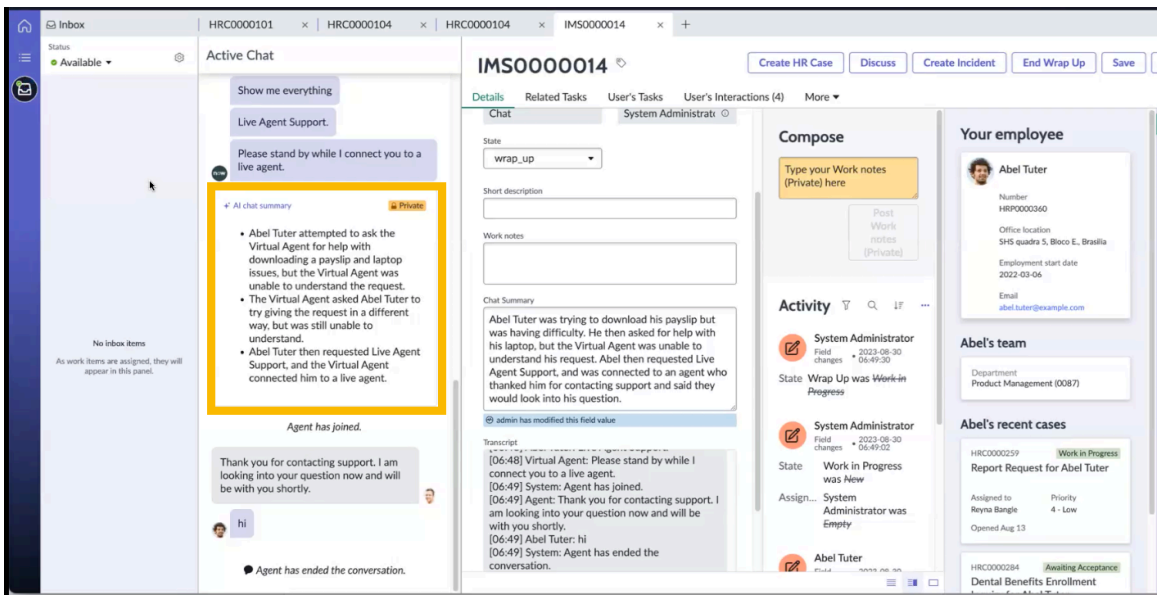
- Lorsque la conversation se termine.
- Lorsque l'agent utilise l'action rapide `/summarize` dans Messagerie instantanée d'agent.
- Lorsque l'utilisateur sélectionne **la synthèse de la messagerie instantanée** ou entre `Résumer la messagerie instantanée` dans le champ **Demander Now Assist à sur** le Now Assist panneau.
- Lorsqu'une interaction est transférée d'un Agent virtuel agent actif à un agent actif et que la conversation dure au moins six lignes. Le résumé de la messagerie instantanée s'affiche dans une carte de résumé de la conversation et renseigne également les champs de résumé et de brève description de l'interaction.

Traduction automatique

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

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

Dans l'exemple suivant, Now Assist un résumé de la messagerie instantanée a été généré dans Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).



Générer un résumé de la messagerie instantanée

Vous pouvez générer un résumé de messagerie instantanée pour Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM), Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)ou Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).

- Pour générer un résumé de messagerie instantanée pour Now Assist pour CSM, reportez-vous à la section Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Pour générer un résumé de messagerie instantanée pour Now Assist pour HRSD, reportez-vous à la section Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Pour générer un résumé de messagerie instantanée pour Now Assist pour ITSM, reportez-vous à la section Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Génération de notes de résolution

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

Vue d'ensemble

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

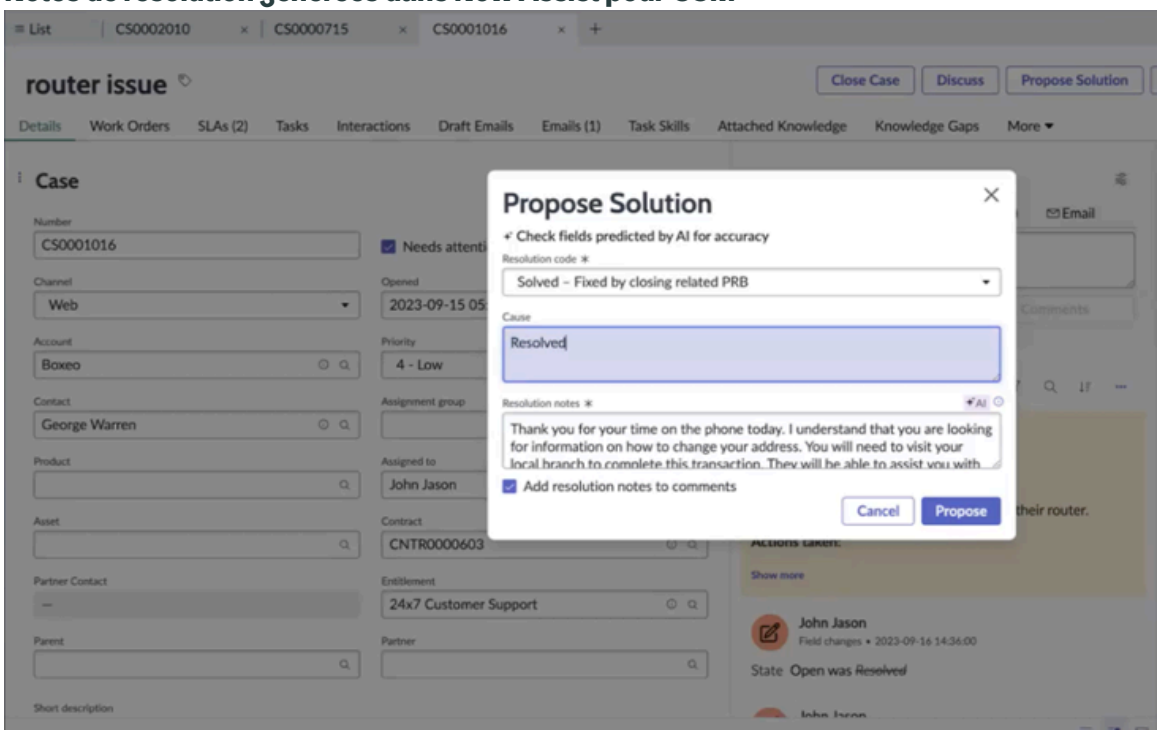
Remarque :
Now LLM est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

Traduction automatique

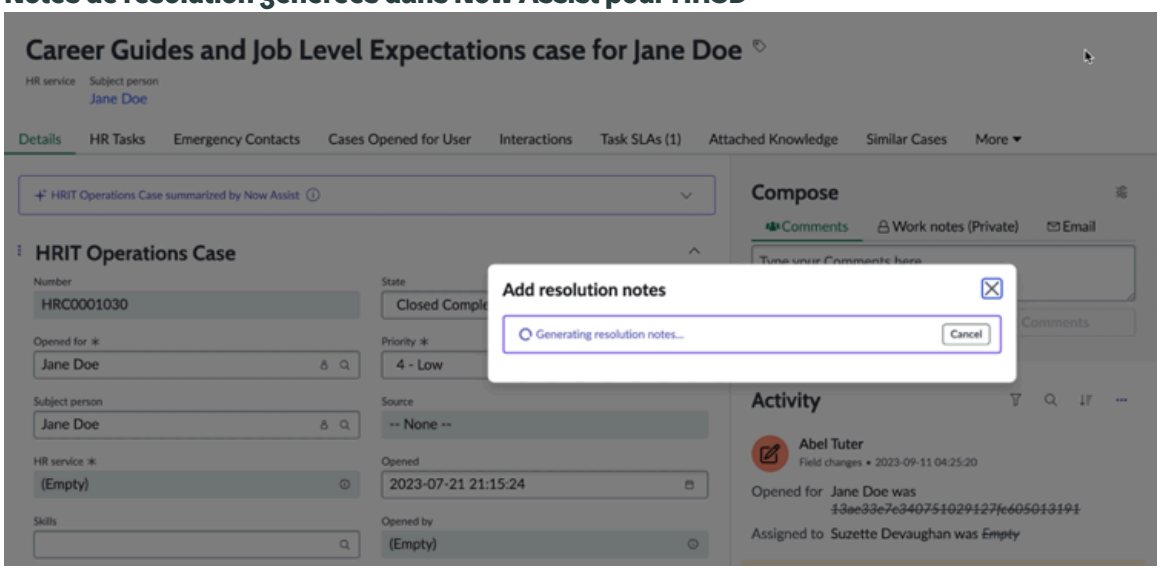
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les exemples suivants montrent Now Assist les notes de résolution générées dans Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM), Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD), et Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM).

Notes de résolution générées dans Now Assist pour CSM



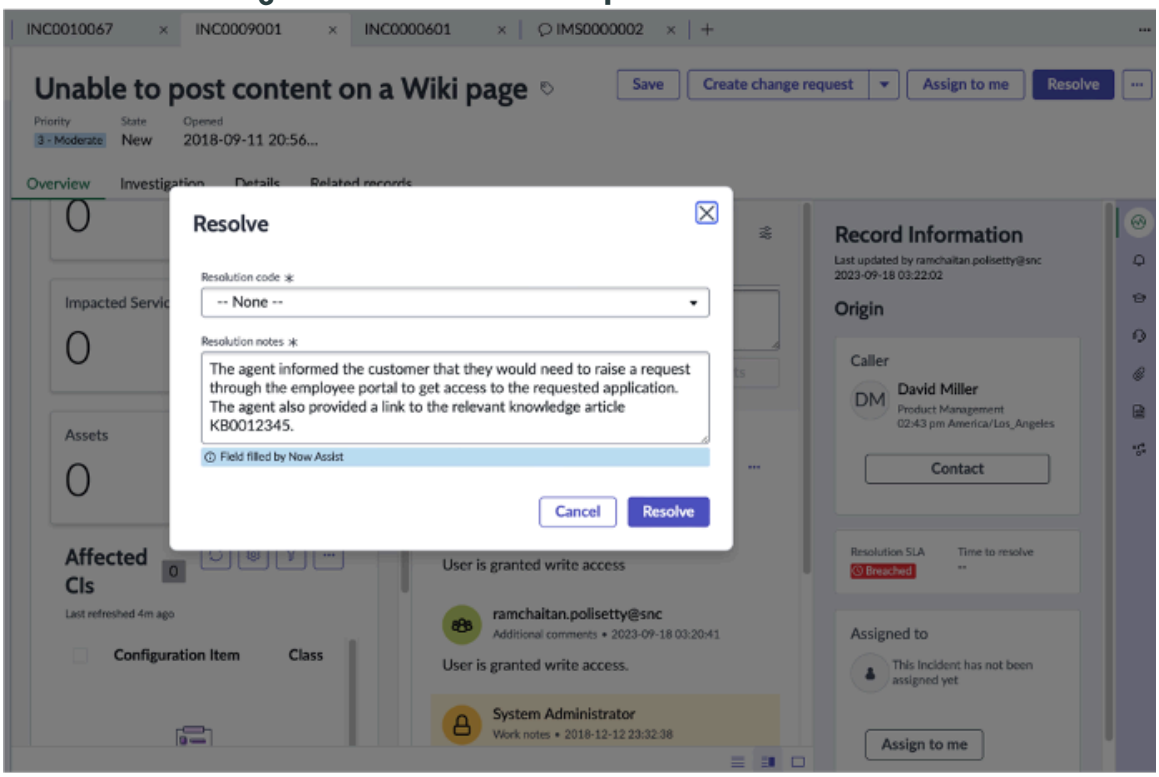
Notes de résolution générées dans Now Assist pour HRSD



Traduction automatique

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

Notes de résolution générées dans Now Assist pour ITSM



Génération de notes de résolution

Vous pouvez générer des notes de résolution pour Now Assist pour CSM, Now Assist pour HRSDou Now Assist pour ITSM:

- Pour générer des notes de résolution pour Now Assist pour CSM, reportez-vous à Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- Pour générer des notes de résolution pour Now Assist pour HRSD, reportez-vous à Generate the resolution notes for a case by using the Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Pour générer des notes de résolution pour Now Assist pour ITSM, reportez-vous à Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Génération de code

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

Now Assist for Creator Active la compétence de génération de code. La génération de code fournit des suggestions de texte en code et de complétion de code dans l'éditeur JavaScript sur les formulaires dans et dans les étapes Script dans Concepteur de flux.Now Platform Les développeurs ayant différents niveaux d'expérience dans le scripting peuvent bénéficier de l'utilisation de la Now Platform génération de code pour commencer à écrire des scripts personnalisés ou itérer sur les scripts plus efficacement.

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

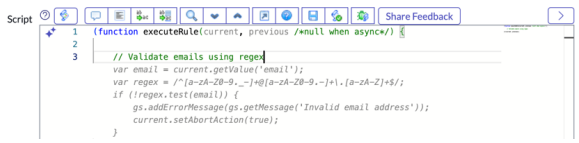
Vous pouvez fournir les types d'invites suivants pour générer des suggestions de code. La suggestion de code apparaît dans les lignes qui suivent votre invite, mais n'est pas ajoutée à votre script tant qu'elle n'est pas acceptée.

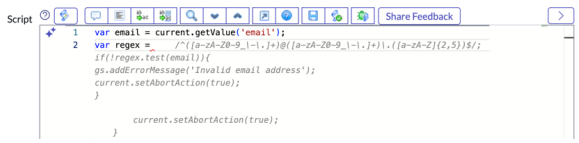
Traduction automatique

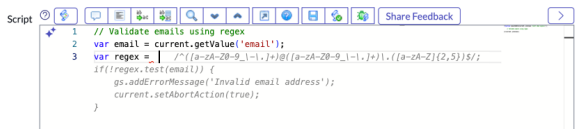
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Invites pour la génération de code

Type d'invite	Exemple
Texte en code Texte dans un commentaire de code qui décrit l'objectif du code.	 Dans cet exemple, l'invite est la suivante : `// Valider les e-mails à l'aide de regex.`

Code terminé
Début d'une fonction à compléter automatiquement.
	
	Dans cet exemple, l'invite est la suivante :
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Single-shot (combinaison de texte et de code)
Combinaison de texte dans un commentaire de code qui décrit l'objectif du code, suivi d'un exemple de la façon dont vous souhaitez que le code commence.
	
	Dans cet exemple, l'invite est la suivante :
	`// Validate emails using regex`
	`var email = current.getValue('email');`
	`var regex =`

Résumé de la fermeture de la tâche de commande de travaux

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

Now Assist ne peut générer un résumé de tâche de commande de travaux que si la tâche compte au moins 200 mots dans les champs utilisés pour les données d'entrée. Les 200 mots minimum optimisent l'expérience de l'agent en s'assurant qu'il y a suffisamment d'informations à synthétiser.

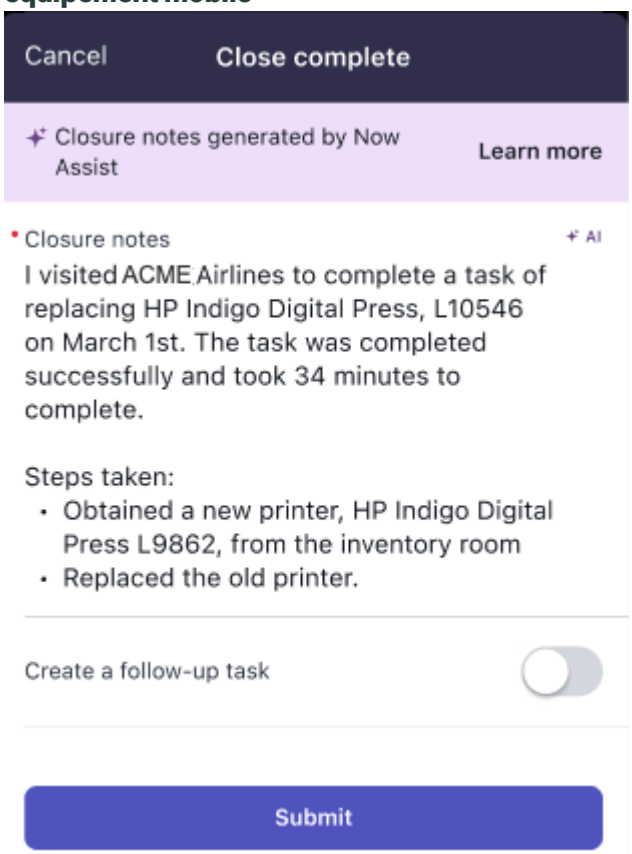
Remarque :
Now LLM est le fournisseur de cette Now Assist compétence.

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

Traduction automatique

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

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



Now Assist sur la plateforme

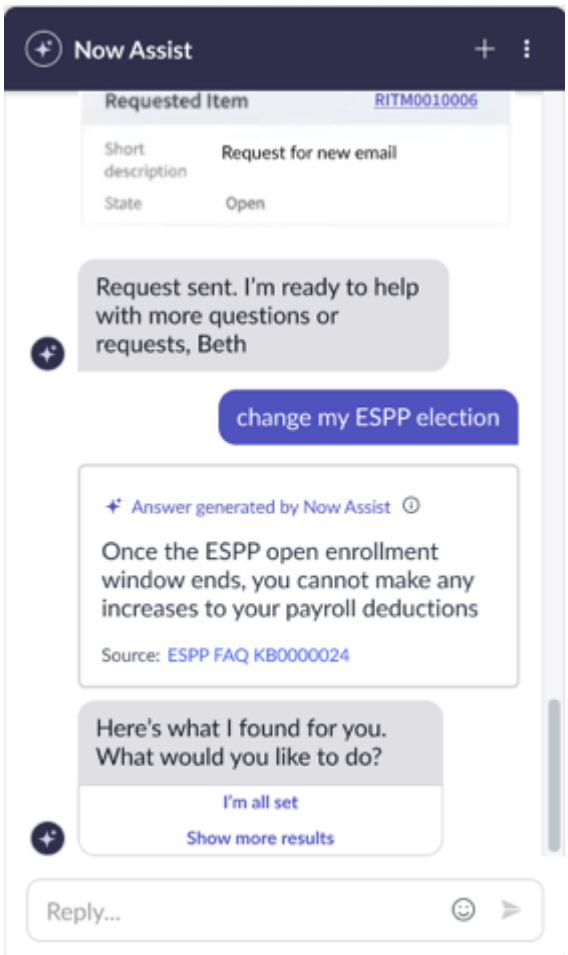
L'expérience Now Assist de l'IA générative est disponible dans divers Now Platform® produits et fonctionnalités.

Now Assist dans Recherche IA

Now Assistin Recherche IA utilise le pour extraire les Now LLM réponses actionnables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des résultats d'article de la base de connaissances trouvés dans , Agent virtuel, Portail de servicesCentre des employés, et des recherches globales. Lorsqu'un utilisateur soumet une question dans une recherche, Recherche IA récupère le premier résultat de l'article de la base de connaissances et le transmet à la génération de Now LLM réponses. Les réponses augmentent les résultats de recherche de l'utilisateur, en affichant des cartes de réponses de résultats Genius de questions-réponses activables Now Assist . À titre de référence, chaque carte de réponse comprend un lien vers son article de la base de connaissances source.

Traduction automatique

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



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

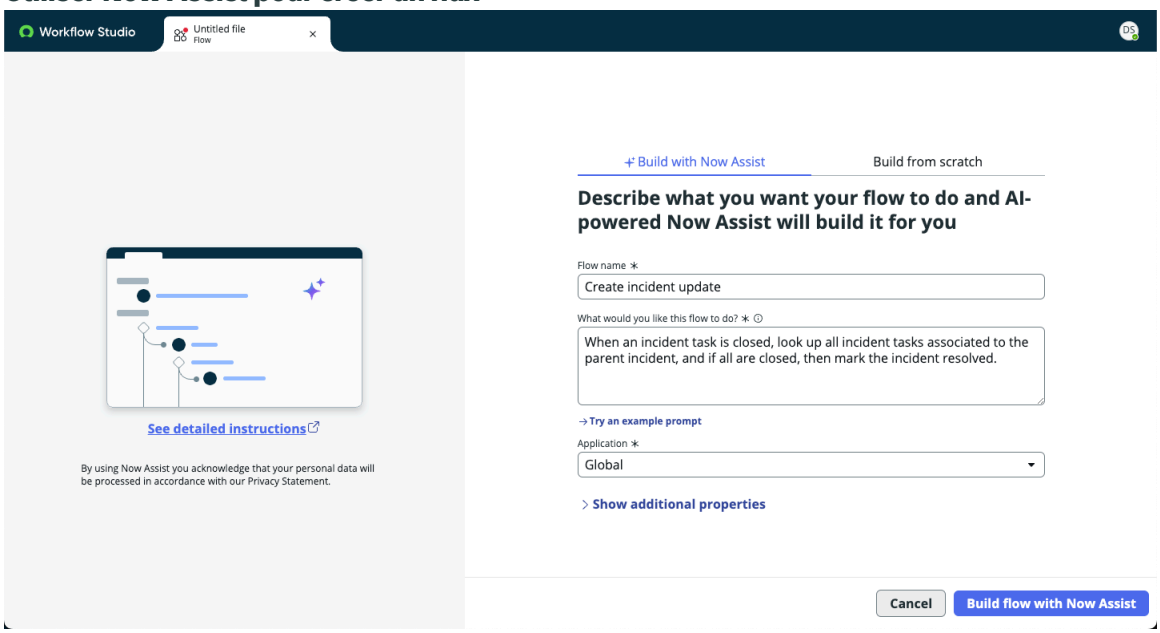
Now Assist dans Concepteur de flux

Utilisez la compétence de génération de flux pour Concepteur de flux créer de nouveaux flux. Les recommandations de l'IA générative peuvent vous aider à créer des flux en recommandant des composants possibles en fonction de ce que vous avez saisi.

Traduction automatique

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

Utiliser Now Assist pour créer un flux

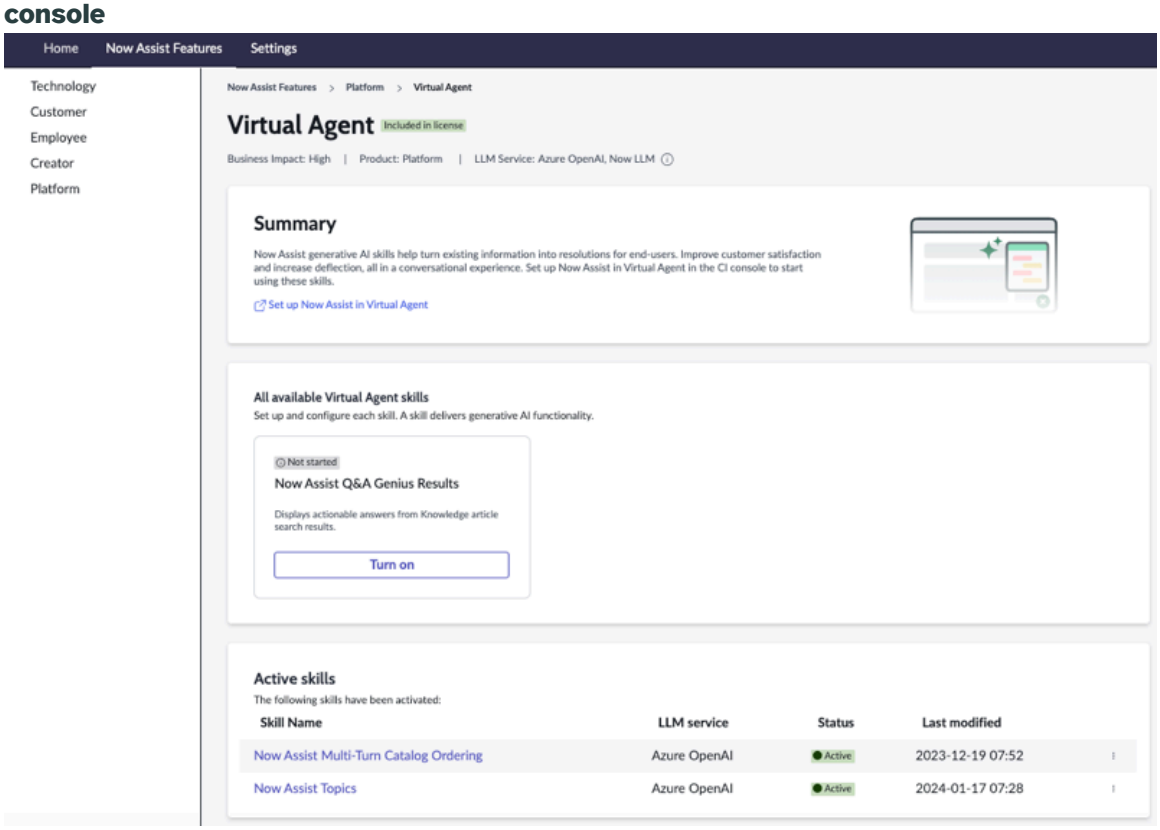


Pour plus d'informations, consultez Flow generation et .

Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez Now Assist pour Agent virtuel fournir une expérience axée sur Now Assist le contenu aux utilisateurs. Il existe deux points d'entrée utilisés pour la configuration Now Assist dans Agent virtuel. Vous pouvez le configurer à partir du Conversational Interfaces Console ou du Now Assist Admin Consolefichier .

Configurer Now Assist les Agent virtuel compétences dans la Now Assist Admin console



Traduction automatique

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

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

Rôles installés avec Now Assist Admin

Now Assist Admin est installé avec ces rôles.

Administrateur Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Cet utilisateur peut créer et mettre à jour l'expérience en modifiant et en configurant les Now Assist Admin compétences.

Contient des rôles

Utilisateur ACE [ace_user].

Groupes

Aucun.

Abonnement

N°

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

N°

Considérations particulières

Aucun.

Utilisateur de la console d'administration Now Assist [sn_nowassist_admin.user]

Cet utilisateur peut accéder à la console et afficher les compétences et leurs configurations, mais ne peut pas effectuer de modifications.

Contient des rôles

Aucun.

Groupes

Aucun.

Abonnement

N°

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

N°

Considérations particulières

Aucun.

Traduction automatique

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

Domain separation dans la Now Assist Admin console

La séparation de domaine est prise en charge pour la Now Assist Admin console. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Dans la console, les Now Assist Admin options de l'IA générative sont organisées en compétences. Chaque compétence peut être configurée différemment pour chaque domaine, ou vous pouvez créer une variante d'une compétence pour un domaine. Par défaut, toutes les compétences existent dans le domaine global.

Fonctionnement de Domain separation dans la Now Assist Admin console

Vous devez d'abord activer Domain Separation sur votre instance avant de pouvoir l'utiliser pour Now Assist les compétences.

Domain separation est possible au niveau des compétences et au niveau de la configuration individuelle. Lorsque vous utilisez la configuration guidée, chaque option de configuration possède son propre enregistrement que vous pouvez séparer par domaine. Pour créer un enregistrement dans un nouveau domaine, vous devez configurer la compétence dans le champ d'application de votre domaine préféré.

Pour afficher le domaine d'une configuration de compétences, vous pouvez ouvrir la Now Assist table Configurations de compétences [sn_nowassist_skill_config]. Dans la vue Liste, modifiez les colonnes de liste pour inclure le champ Domaine.

Lorsqu'une compétence est séparée par domaine, seuls les utilisateurs qui sont dans ce domaine peuvent utiliser la compétence que vous avez configurée pour ce champ d'application.

Les compétences qui sont dans le domaine global sont accessibles à tout le monde dans n'importe quel domaine. Si vous souhaitez uniquement utiliser une compétence dans un domaine spécifique, vous devez désactiver cette compétence dans le domaine global de la Now Assist Admin console. Ensuite, si vous souhaitez qu'un domaine ait une version différente

Traduction automatique

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

d’une compétence existante, vous pouvez reconfigurer et activer la compétence ou créer une variante dans le domaine préféré.

Cas d'utilisation

Vous pouvez configurer les entrées, les rôles, les déclencheurs et les invites lorsque vous activez ou modifiez une compétence ou une variante ultérieure de la compétence.

Certains cas d’utilisation incluent les exemples suivants :

- Utilisez le champ **Activité** comme entrée dans la synthèse des incidents dans un domaine, mais utilisez uniquement la **brève description** et les champs **de description** d’un autre domaine.
- Accordez à certains rôles l’accès au panneau dans un domaine tandis qu’un autre domaine n’a aucune restriction de Now Assist rôle.
- Déclenchez les options de l’IA générative à l’aide d’actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent un seul domaine.
- Créez une variante d’une compétence pour tester une invite dans un domaine tandis qu’un autre domaine utilise l’invite par défaut pour la compétence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration Now Assist des paramètres et des fonctionnalités

Utilisez la Now Assist Admin console pour activer les différentes Now Assist applications et compétences auxquelles vous avez droit.

Vue d'ensemble de la configuration

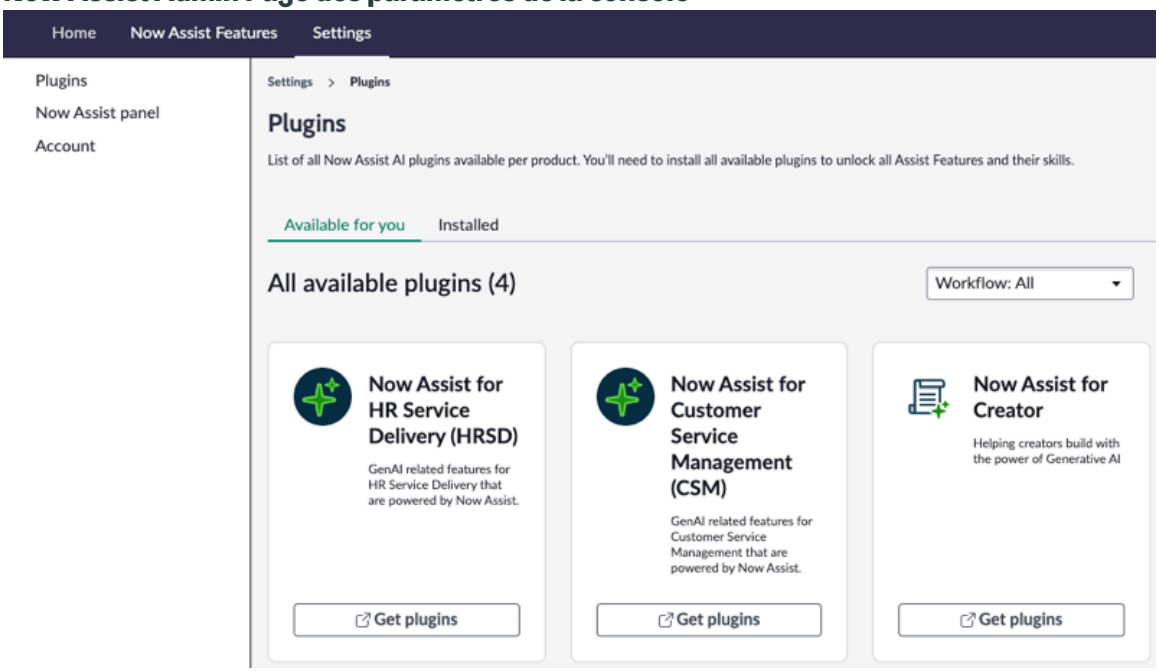
Utilisez la page Paramètres de la Now Assist Admin console pour activer les modules d’extension, activer le Now Assist panneau et afficher les paramètres du compte.

L’exemple suivant montre la page Paramètres avec quatre modules d’extension disponibles à installer, dont Now Assist pour HRSD et Now Assist for Creator.

Traduction automatique

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

Now Assist Admin Page des paramètres de la console



Installer Now Assist modules d'extension

Installez Now Assist des modules d'extension pour activer l'IA générative sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour commencer avec Now Assist, vous devez installer au moins une Now Assist application sur votre instance. La Now Assist Admin console peut guider votre implémentation, à commencer par l'installation. Vérifier Now Assist Liste de vérification du parcours pour plus d'informations.

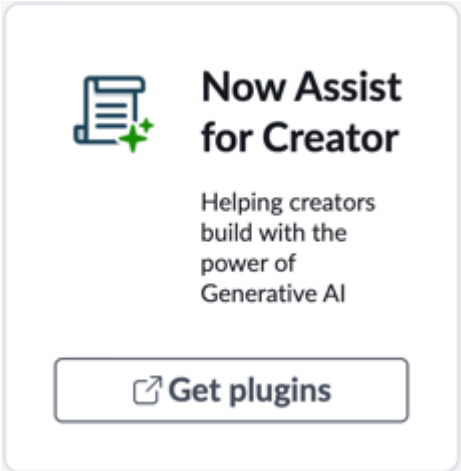
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
   Si vous êtes déjà dans Now Assist Admin, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Sur la page **Paramètres**, sélectionnez **Modules d'extension.**

   Les modules d'extension apparaissent sous forme de cartes. Passez en revue tous les Now Assist modules d'extension dans l'onglet **Disponible pour vous** . Les modules d'extension que vous avez déjà installés apparaissent dans l'onglet **Installés** .

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez **Obtenir des modules d'extension** sur la carte du module d'extension que vous souhaitez installer.
4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Installer le module d'extension** pour ouvrir la ServiceNow Store page du module d'extension dans un nouvel onglet de navigateur.
5. Installez le module d'extension à partir de la ServiceNow Store page.
   Certaines applications peuvent vous obliger à demander l'application à partir de la ServiceNow® Store première. Une fois que vous avez demandé l'application à partir de la ServiceNow® Store page, accédez à **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous** pour terminer l'installation.
6. Revenez à la Now Assist Admin console.
7. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Actualiser**.
8. Fermez la boîte de dialogue pour passer en revue tous vos modules d'extension ou sélectionnez **Afficher tout <Module d'extension> Assistants et compétences** pour passer en revue les fonctionnalités de votre nouveau module d'extension.

Résultats
Votre module d'extension est installé avec succès.

Que faire ensuite
Activer le Now Assist panneau ou Configurer une Now Assist compétence

Activer le Now Assist panneau

Activez le panneau pour permettre à vos agents d'utiliser Now Assist des compétences, telles que la Now Assist synthèse, dans un panneau latéral de l'interface utilisateur.

Avant de commencer
Vous devez installer au moins une Now Assist application avant de pouvoir activer le Now Assist panneau.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez disposer du rôle now_assist_panel_user pour accéder au Now Assist panneau une fois que vous l'avez activé.

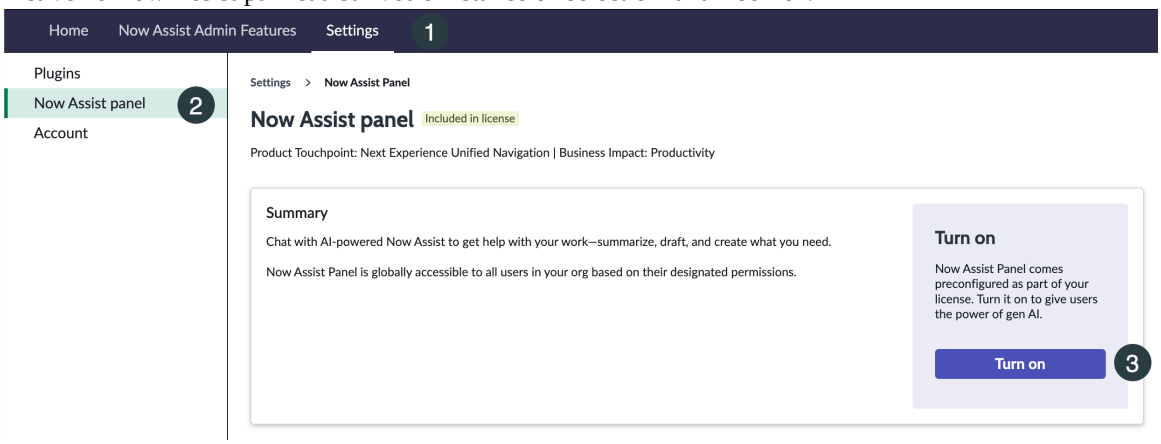
Pour en savoir plus sur le Now Assist panneau et sur l'aide qu'il peut apporter à vos agents, reportez-vous à Panneau Now Assist.

Traduction automatique

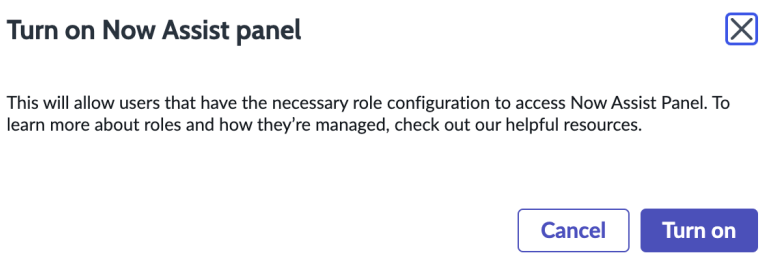
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
   Si vous êtes déjà dans Now Assist Admin, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Sélectionnez **le panneau Now Assist**.
3. Activezle Now Assist panneau sur votre instance en sélectionnant **Activer**.



4. Dans la boîte de dialogue Activer Now Assist le panneau , sélectionnez **Activer**.



Résultats

Le Now Assist panneau est actif sur votre instance pour les utilisateurs ayant le rôle now_assist_panel_user.

Que faire ensuite

Pour afficher le Now Assist panneau en action pour l'application Now Assist que vous avez activée, consultez les rubriques suivantes :

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

now_assist_panel_user

Utilisateurs ayant accès au Now Assist panneau.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Configurer une Now Assist compétence

Configurez les déclencheurs, les paramètres et les emplacements d'affichage pour Now Assist les compétences afin d'activer les options de l'IA générative dans la région .Now Platform

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois les compétences activées, elles sont accessibles dans ou Now Platform sur le Now Assist panneau. Ces compétences permettent à vos agents de résoudre les tickets plus efficacement grâce à la synthèse des enregistrements ou de la messagerie instantanée ou à la génération de notes de résolution. Activez les compétences les plus pertinentes pour vos cas d'utilisation et besoins professionnels.

Procédure

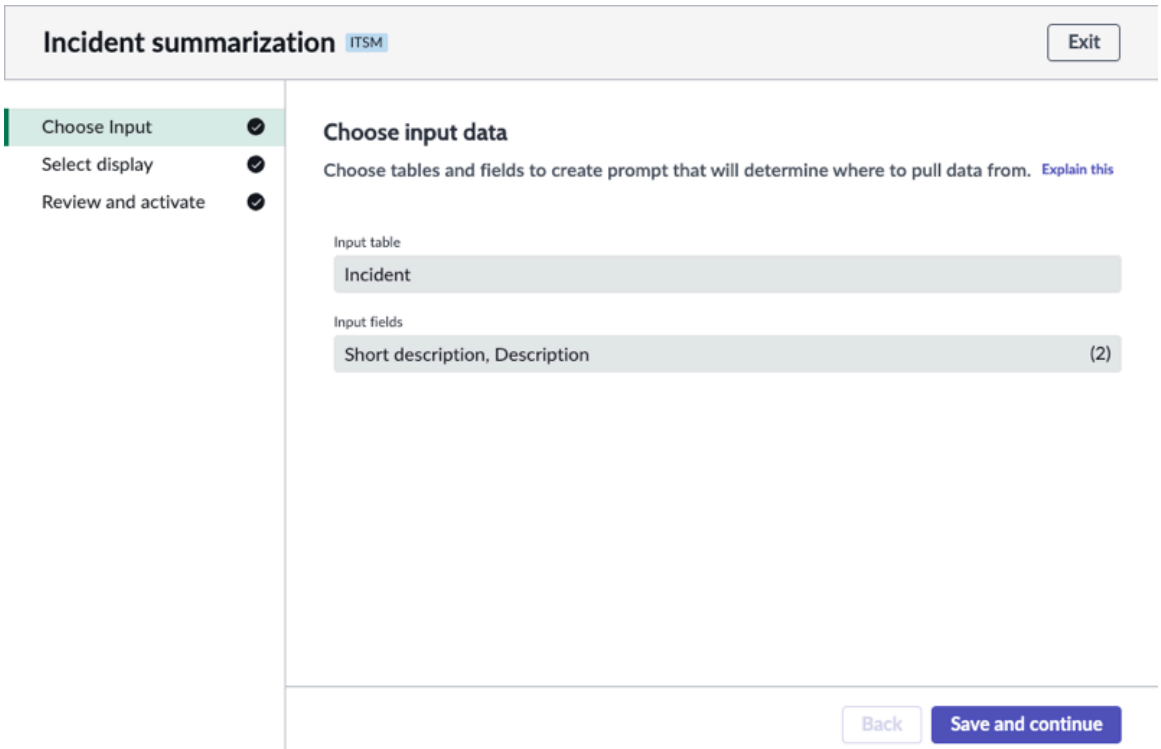
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités de Now Assist** .
2. Dans le panneau de navigation, sélectionnez un workflow, par exemple **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.
3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Lors de la première étape de la configuration de la compétence, déterminez les entrées ou les déclencheurs que vous souhaitez associer à la compétence.

   Chaque configuration de compétence comporte des étapes qui sont affichées dans la configuration guidée. Les étapes exactes varient d'une compétence à l'autre. Un symbole en regard de chaque étape indique si l'étape est terminée, partiellement terminée ou non terminée. Après avoir configuré une étape, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante. Revenez à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.

Traduction automatique

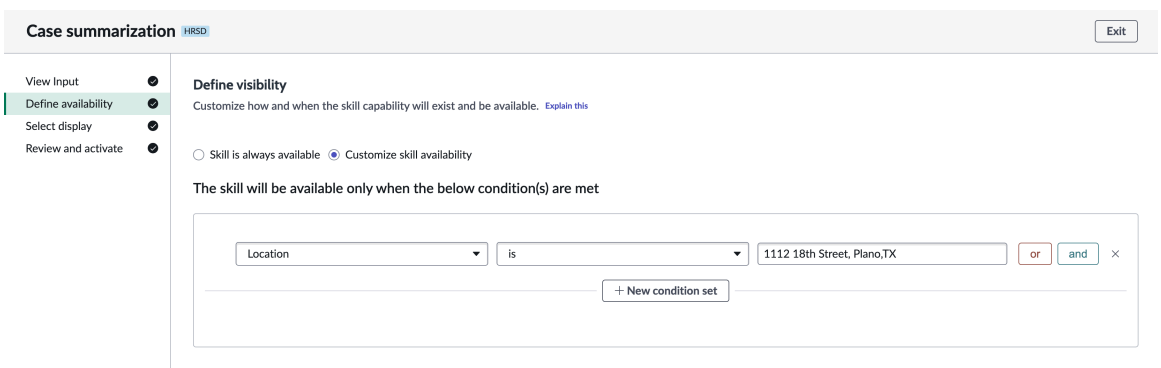
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Vous trouverez les détails de ces options dans la documentation de cette compétence.

Remarque :
Certaines options de configuration sont en lecture seule.

6. Une fois que vous avez configuré l'étape actuelle, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
7. **Facultatif :** Pour certaines compétences, l'étape suivante consiste à définir la disponibilité.
   Vous pouvez sélectionner **L'option La compétence est toujours disponible** si vous ne souhaitez pas imposer de restrictions quant au moment où elle est disponible pour utilisation. Si vous souhaitez ajouter des conditions, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences**. Cela ouvrira un créateur de condition pour vous permettre de sélectionner des champs et des valeurs qui détermineront si quelqu'un peut utiliser la compétence.



8. À l'étape suivante de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
   Vous pouvez sélectionner à la fois dans le produit, Now Assist sur panneau ou les deux.

Traduction automatique

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

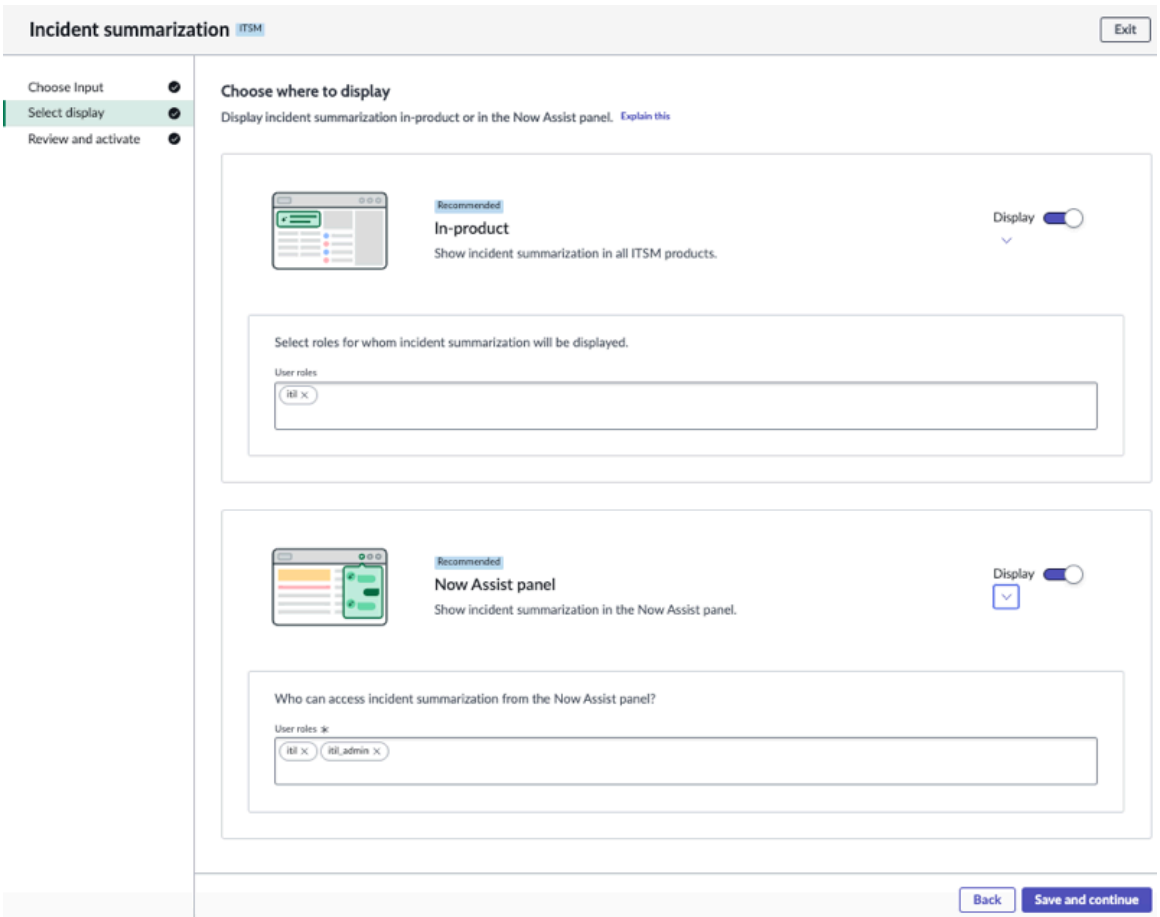
- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

  Pour les compétences qui apparaissent dans le produit, sélectionnez la flèche vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ Rôles d'utilisateur. Les rôles existants peuvent être supprimés en sélectionnant l'icône X dans la bulle des rôles. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.



9. Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration.

Que faire ensuite

Utilisez les applications et les Now Assist compétences que vous avez activées :

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

Traduction automatique

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

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

Modifier une Now Assist compétence

Modifiez la configuration d'une Now Assist compétence pour choisir les entrées ou les déclencheurs et l'emplacement d'affichage de la sortie de la compétence.

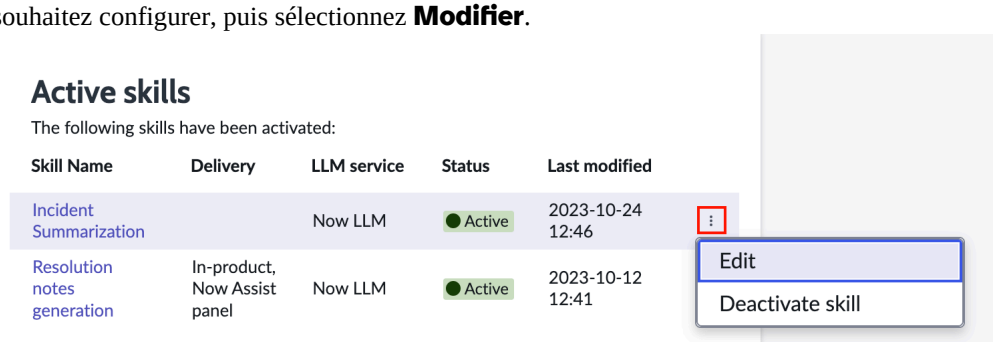
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités d'administration Now Assist** .
2. Sélectionnez un workflow dans le panneau de navigation, par exemple **Technologie**.

   Chaque workflow contient des ensembles de fonctionnalités.
3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sous **Compétences actives**, sélectionnez l'icône Autres options en regard de la compétence que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier**.



   La première étape de la configuration guidée de la compétence s'affiche.

   Chaque configuration de compétence comporte un certain nombre d'étapes affichées dans la configuration guidée. Les étapes exactes varient d'une compétence à l'autre. Un symbole en regard de chaque étape indique si l'étape est terminée, partiellement terminée ou non terminée.

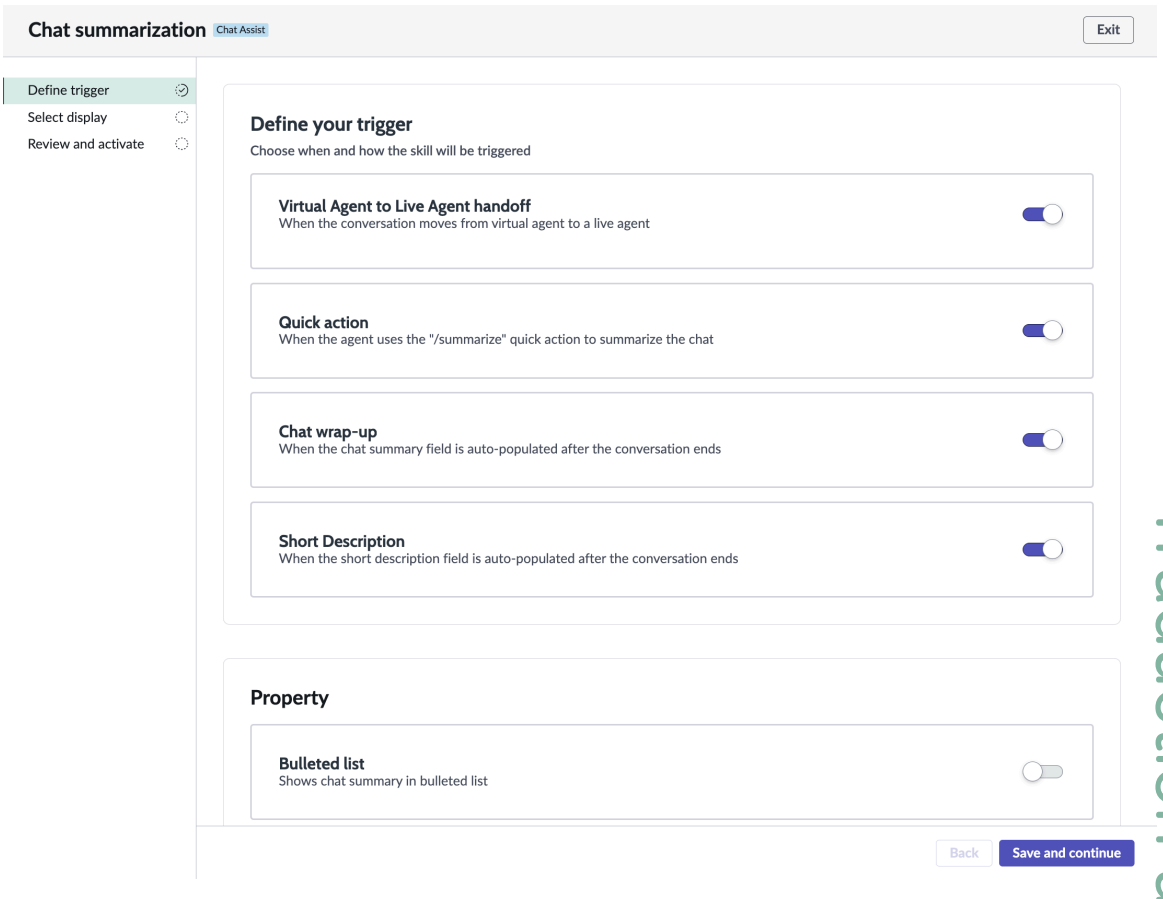
   Vous trouverez des détails sur ces options dans la documentation de cette compétence.

   Remarque :
   Certaines options de configuration sont en lecture seule.

Traduction automatique

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

Panneau de configuration des compétences de synthèse de la messagerie instantanée



5. Passez à l'étape suivante lorsque vous avez terminé de configurer l'étape actuelle en **sélectionnant Enregistrer et continuer**.
   Vous pouvez revenir à une étape précédente en sélectionnant **Retour**.
6. Appliquez les nouveaux paramètres après avoir vérifié vos modifications en **sélectionnant Terminé**.

Résultats

La compétence est activée avec vos paramètres préférés. Vous pouvez désormais installer d'autres plugins ou activer d'autres compétences.

Examiner les Now Assist informations du compte

Passez en revue les détails de votre Now Assist licence sur la page Compte de la Now Assist Admin console pour vous assurer que vous êtes à jour de ce qui est disponible pour vous.

Avant de commencer

En plus d'afficher les détails de la licence, vous pouvez également choisir de refuser le partage de données.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

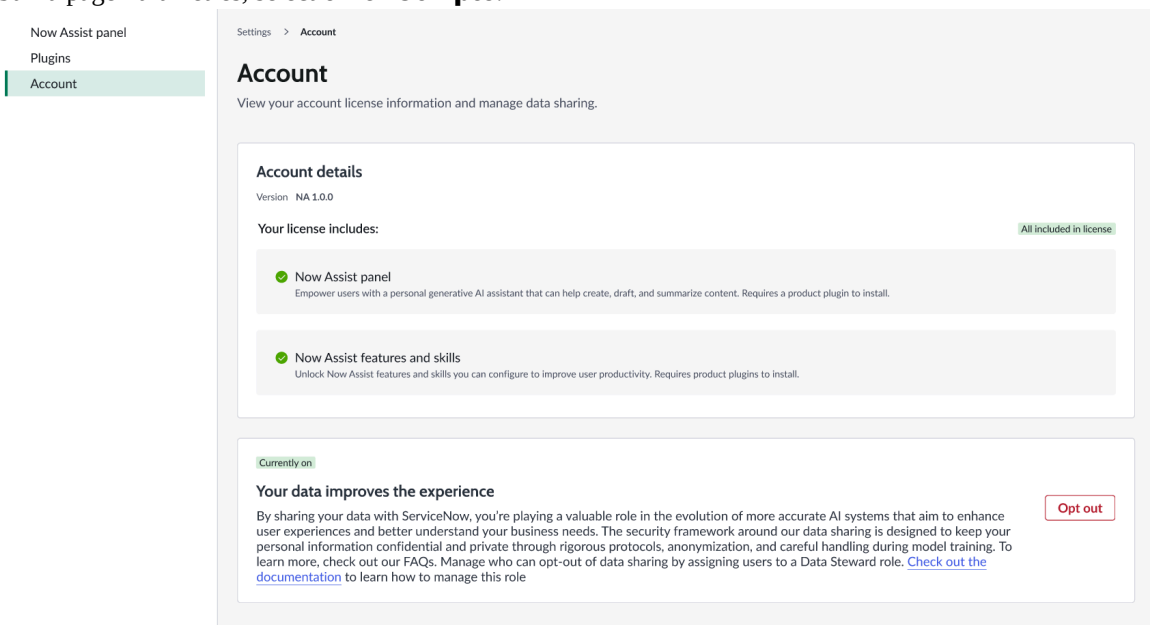
Sur la page Compte, vous pouvez consulter les informations de licence pour vérifier les modules d'extension et les fonctionnalités auxquels vous avez droit et leur état.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
2. Sur la page Paramètres, sélectionnez **Compte**.



3. Dans la section Détails du compte du panneau, examinez ce qui est inclus dans votre Now Assist licence.
   Si vous souhaitez refuser le partage de données, sélectionnez **Se désabonner**. Pour plus d'informations sur ce que signifie la désactivation du partage de données, consultez Se désabonner du partage de données pour Now Assist.

Résultats
La licence de votre compte et l'état du partage de données sont à jour.

Que faire ensuite
Activez les compétences que vous souhaitez pour vos Now Assist applications de workflow afin de pouvoir utiliser les options de l'IA générative dans la Now Platform®. Pour plus d'informations, consultez Configuration Now Assist des paramètres et des fonctionnalités.

Affecter le rôle administrateur des données

Sélectionnez un gestionnaire de données avec lequel ServiceNow prendre des décisions sur le partage de données dans Now Assist les applications.

Avant de commencer
Rôle requis : sys_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire de données est chargé de déterminer si les invites, les entrées et les réponses avec l'IA générative dans Now Assist les applications de votre instance sont partagées avec ServiceNow.

Le ServiceNow programme de partage des données client vous permet de fournir des données pour améliorer ServiceNow les produits basés sur l'IA. Ces données permettent d'améliorer la précision des prédictions, d'améliorer l'expérience utilisateur, d'adapter les produits à vos besoins professionnels et de réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste connexe Collections, sélectionnez le rôle sn_generative_ai.data_steward, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Une fois que le gestionnaire des données a le rôle approprié, il peut examiner les informations de partage de données sur la console d'administration Now Assist dans l'onglet Paramètres.

Se désabonner du partage de données pour Now Assist

Le partage des données améliore les ServiceNow produits d'IA. Vous pouvez désactiver le partage de données à partir de la page Paramètres de la console d'administration Now Assist .

Avant de commencer

En vous désinscrivant du programme de partage des données client, vous ne pouvez plus fournir de données pour améliorer ServiceNow les ServiceNow produits basés sur l'IA. En partageant des données avec le programme de développement de l'IA, vous fournissez des données pertinentes pour améliorer la précision des prédictions, l'expérience ServiceNow utilisateur, adapter les produits aux besoins de votre entreprise et réduire les hallucinations pour vos compétences activées Now Assist .

Vous pouvez choisir de désactiver une ServiceNow instance du partage de données à partir de la Now Assist Admin console si vous ne souhaitez pas participer. Répétez le processus de désabonnement pour toutes les instances qui utilisent la Now Assist fonctionnalité.

Le traitement de la désinscription peut prendre jusqu'à cinq jours ouvrables.

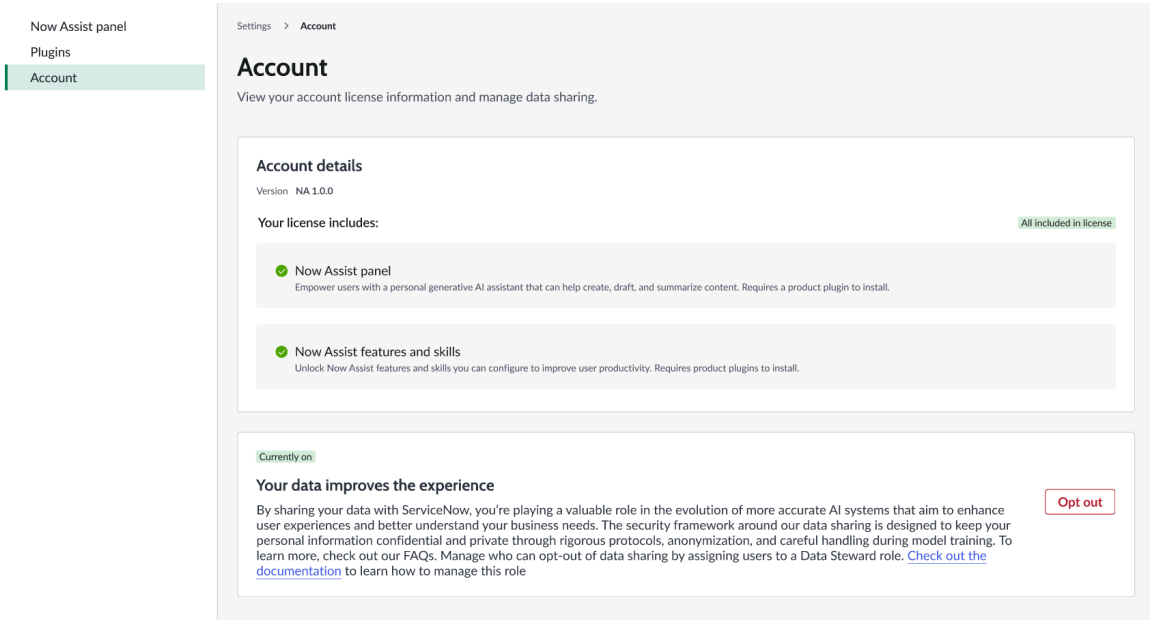
Rôle requis : sn_generative_ai.data_steward

Procédure

1. Modifiez le périmètre de la session actuelle en sélectionnant l'icône Globe en haut à droite à côté de la barre de recherche et en définissant le périmètre de l'application sur Contrôleur d'IA générative.
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
   Si vous êtes déjà dans la Now Assist Admin console, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
3. Dans le panneau Paramètres, sélectionnez **Compte**.

Traduction automatique

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



4. Dans la section Partage de données du panneau, sélectionnez **Se désabonner**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Se désabonner**.

Résultats

Votre préférence de partage de données est maintenant enregistrée sur l'instance. Si vous souhaitez vous réabonner au partage de données, vous devez consulter votre chargé de compte.

Analyse des Now Assist performances

Utilisez les outils d'analyse et de Now Assist surveillance de la page Vue d'ensemble pour examiner les résumés, les informations sur les performances et les problèmes à surveiller.

Page Vue d'ensemble de Now Assist Admin

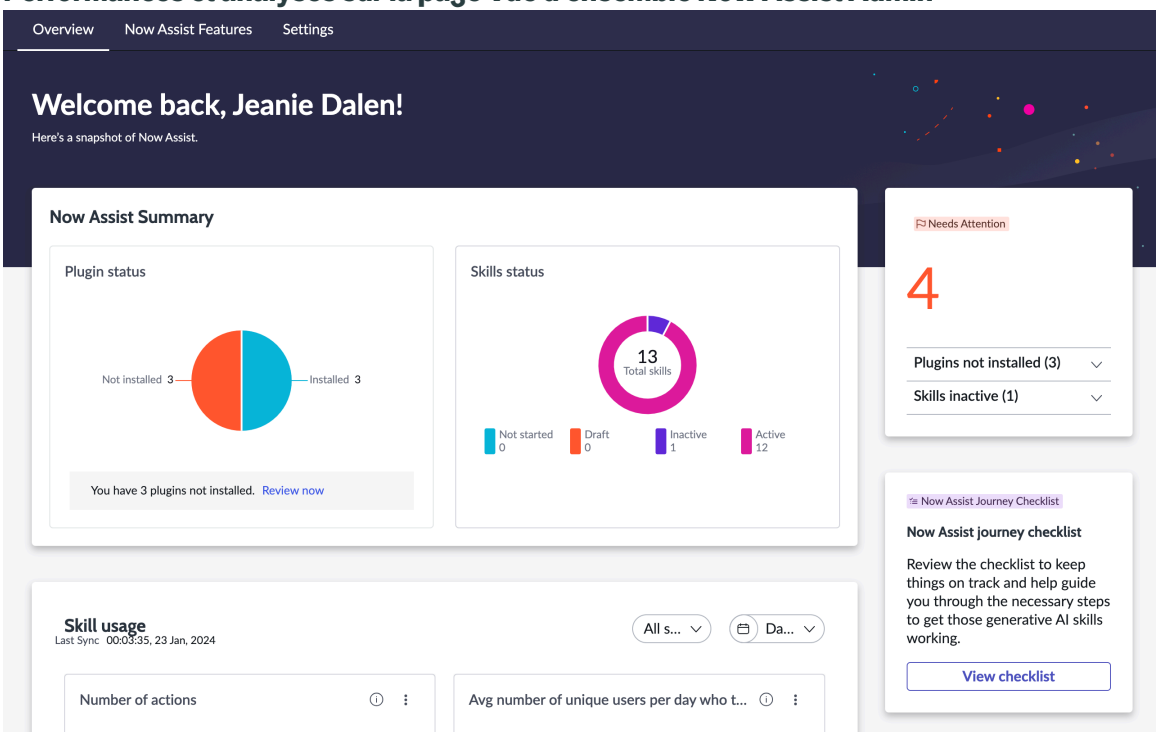
Une fois que vous avez déverrouillé les compétences et commencé à les utiliser, vous pouvez mesurer leurs performances et leur utilisation au fil du temps à l'aide de graphiques qui affichent des mesures importantes. La page Vue d'ensemble de la console contient les informations sur les performances des compétences, y compris l'exécution des tâches au fil du temps, ainsi qu'un résumé des compétences actives ou disponibles.

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

Traduction automatique

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

Performances et analyses sur la page Vue d'ensemble Now Assist Admin



Now Assist Section Résumé

La Now Assist section Résumé affiche des informations sur l'état de vos compétences et modules d'extension sous forme graphique.

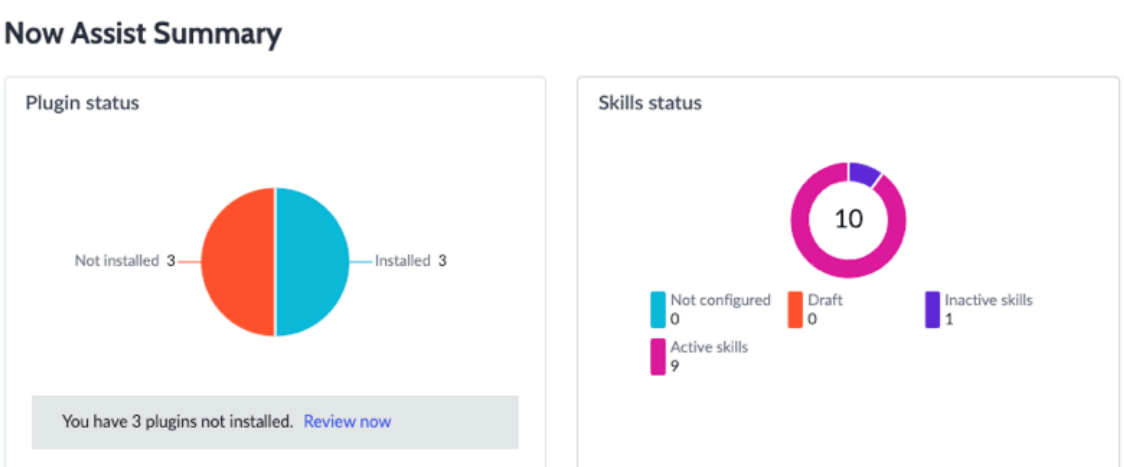
État du module d'extension

Affiche un graphique circulaire indiquant le nombre de modules d'extension installés et le nombre de modules d'extension désinstallés qui sont disponibles. Cliquez sur le lien **Examiner maintenant** pour examiner et installer des modules d'extension supplémentaires.

État des compétences

Affiche un graphique en anneau qui montre vos compétences en fonction de l'état de leur configuration : actif, inactif, brouillon ou non configuré.

Le diagramme suivant montre l'état du module d'extension qui s'affiche sous forme de graphique à secteurs et l'état des compétences qui s'affiche sous forme de graphique en anneau.



Traduction automatique

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

Section Performances des compétences

La section Utilisation des compétences affiche les mesures sur vos compétences actives installées. Sélectionnez l'icône ⓘ d'information pour afficher les informations sur ce que représentent les mesures de chaque carte, ou sélectionnez l'icône ⋮ d'option pour actualiser la carte.

Utilisez les contrôles de configuration pour configurer les graphiques.

Toutes les compétences

Affichez toutes les compétences ou sélectionnez une ou plusieurs compétences individuellement pour modifier la vue.

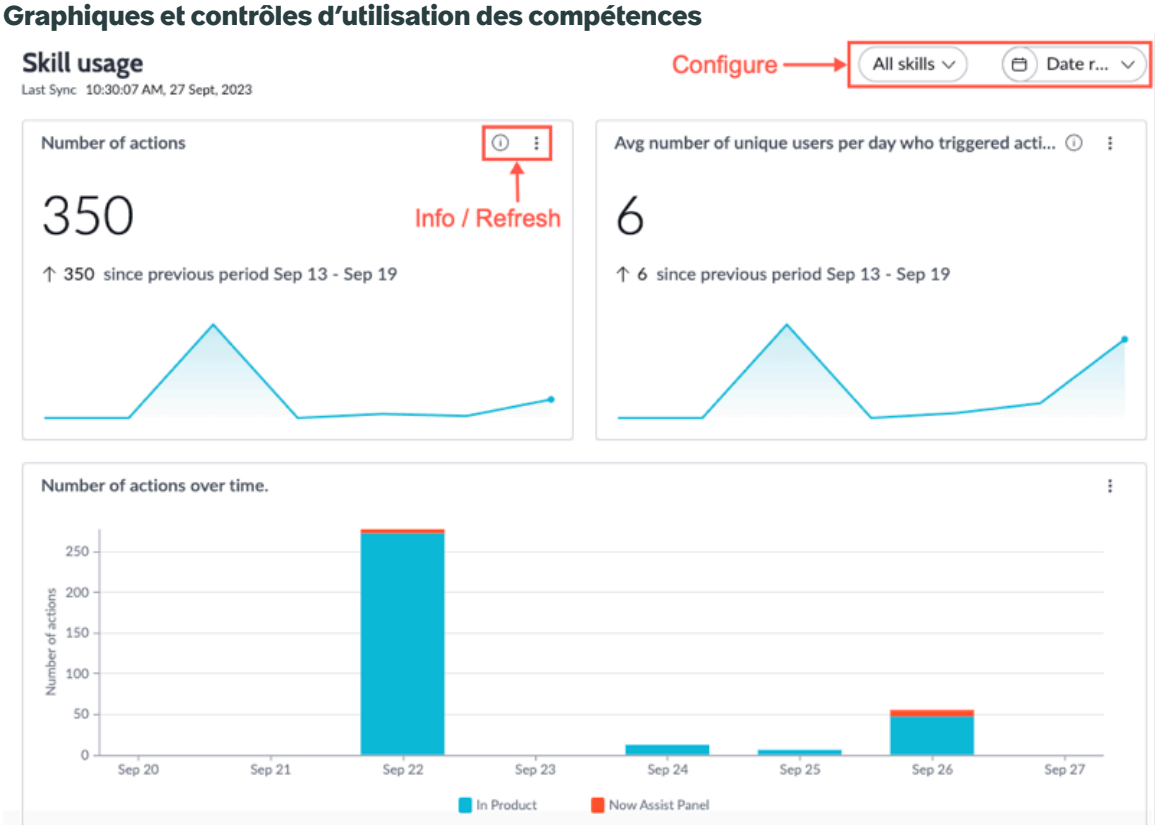
Plage de dates

Modifiez la plage de dates pour l'analyse.

Le diagramme suivant montre les graphiques et contrôles d'utilisation des compétences, qui incluent le nombre d'actions, le nombre moyen d'utilisateurs uniques par jour et le nombre d'actions dans le temps.

Les données sont collectées une fois par jour et utilisent Performance Analytics and Reporting (PAR) pour la collecte et la visualisation des données.

Graphiques et contrôles d'utilisation des compétences

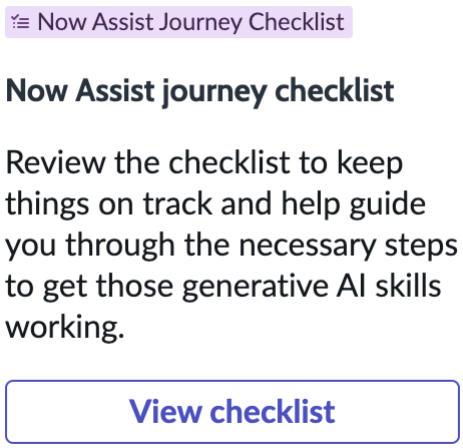


Now Assist Liste de vérification du parcours

La Now Assist liste de vérification du parcours vous fournit un guide du Now Assist workflow. Si vous ne savez pas quelle doit être votre prochaine étape lors de l'implémentation Now Assist sur votre instance, accédez à la liste de vérification à tout moment en sélectionnant **Afficher la liste de vérification**.

Traduction automatique

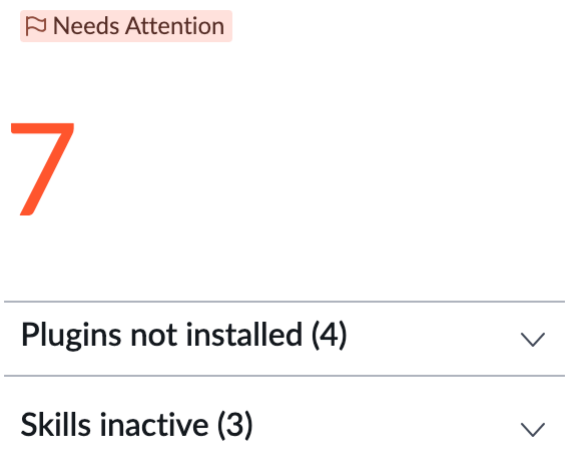
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Ressources supplémentaires sur la page Vue d'ensemble

Les sections Ressources utiles et FAQ fournissent des liens vers la documentation et répondent aux questions courantes.

La section À surveiller affiche le nombre d'éléments à surveiller. En dessous du nombre se trouvent des liens catégorisés vers ces éléments.



Now LLM Mises à jour des modèles

Consultez ces documents de référence pour obtenir des informations supplémentaires sur le Now LLM modèle et les Now Assist applications.

Cartes de modèles

Les grands modèles de langage (LLM) sont des modèles d'apprentissage automatique complexes qui sont entraînés sur de grands ensembles de données tels que des sites Web et de la documentation pour effectuer des tâches liées à la langue, telles que la génération de texte pour les résumés de cas et les notes de résolution.

Les cartes de modèle expliquent le contexte du modèle spécifique, l'utilisation prévue, les données de formation, les limites et d'autres informations importantes.

Traduction automatique

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

Carte de modèle pour ServiceNow LLM de synthèse

Modèle utilisé pour résumer les tickets et les incidents.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM texte-code

Modèle utilisé pour la génération de code.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM de flux de la meilleure action suivante

Modèle utilisé pour les recommandations de flux.

Carte de modèle pour ServiceNow rechercher Q&R LLM

Modèle utilisé pour AI Search.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM texte-flux

Modèle utilisé pour la génération de flux.

Carte de modèle pour ServiceNow LLM de synthèse des alertes

Modèle utilisé pour la synthèse des alertes.

Now LLM pour l'agent

Ce document décrit les modifications apportées à l'agent Now LLM par version.

Mars 2024

- Amélioration du cadre de travail grâce à l'ajout de la détection de la langue pour préparer le résumé multilingue.
- Ajout de réponses standard pour les sections Actions entreprises et Résolution si aucune activité n'est détectée.

Février 2024

- Correction de l'hallucination observée dans le résumé de la tâche, liée à l'état du ticket, à la section de résolution et au flux d'activité.
- Amélioration de la pertinence du contenu dans le résumé de la tâche en supprimant le contenu des notes de travail générées par le système.
- Correction de problèmes dans le résumé de la messagerie instantanée liés au formatage HTML dans l'invite.
- Correction d'un ordre incorrect des e-mails pour le résumé avec le contenu de l'e-mail.

Now LLM pour Q&R

Ce document décrit les modifications apportées aux questions-réponses Now LLM par version.

Mars 2024

- Amélioration du modèle Q&A en passant d'un modèle basé sur Nemo à un modèle Now LLM basé sur Mistral.
- > 2 fois plus de latence moyenne et >3 fois plus de latence au 90e centile.
- ~25 % d'amélioration relative des mesures de qualité du modèle (précision, exhaustivité, concision et mise en forme).
- Réduction du nombre de GPU requis par modèle de 2 à 1.

Traduction automatique

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

Février 2024

Aucune mise à jour.

Now LLM pour Concepteur de flux

Ce document décrit les modifications apportées à la Now LLM version for Concepteur de flux by.

Février 2024

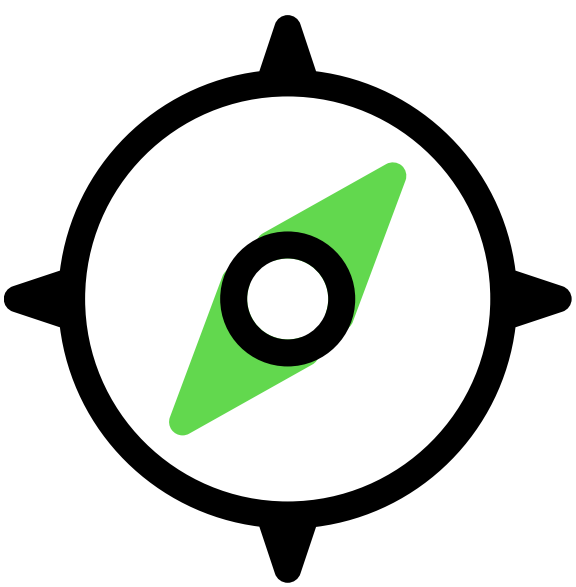
Index des composants prêts à l'emploi amélioré pour inclure les composants du concentrateur d'intégration afin d'offrir une meilleure expérience utilisateur lors de la création de flux nécessitant une intégration d'applications.

Contrôleur de l'IA générative

Utilisez cette fonction Contrôleur de l'IA générative pour intégrer des grands modèles de langage (LLM) tiers à vos workflows.

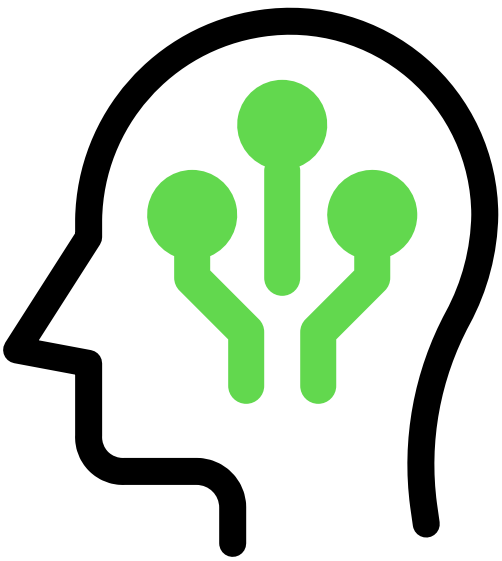
Premiers pas

Lancez-vous pour Contrôleur de l'IA générative une intégration directe avec OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud et les LLM Aleph Alpha. Avec Concepteur de flux et Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez créer vos propres cas d'utilisation pour le texte généré par l'IA et l'analyse des sentiments, y compris des workflows avancés et des scripts personnalisés. Vous pouvez également créer vos propres invites à partir de zéro.

Explorer	Configurer
	
Explorez les concepts et la terminologie de l'IA générative.	Configurez les options du fournisseur de contrôleur d'IA générative.

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Utilisez les options du fournisseur Generative AI Controller.	Référence pour Contrôleur de l'IA générative.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

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

Traduction automatique

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

Collecte de données

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

Explorer Contrôleur de l'IA générative

En savoir plus sur les concepts de l'IA générative et sur la manière d'intégrer l'IA générative tierce dans le Now Platform pour créer du contenu, résumer les enregistrements de tâches et analyser le sentiment des utilisateurs.

Vue d'ensemble de Contrôleur de l'IA générative

Les algorithmes complexes et les modèles d'apprentissage profond apprennent des modèles et utilisent ces connaissances pour générer de nouveaux résultats. Avec Contrôleur de l'IA générative, vous pouvez générer du contenu directement dans le avec les outils de Now Platform conception low-code.

Contrôleur de l'IA générative s'intègre aux LLM OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (MakerSuite et Vertex) et Aleph Alpha. Ces options sont disponibles dans Playbooks les flux, Agent virtuel les rubriques et les scripts tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier.

Contrôleur de l'IA générative avantages

Avantage	Fonctionnalité
Générez du texte pour résumer des informations complexes.	Concepteur de flux Actions pour générer du contenu et synthétiser
Analysez le sentiment des utilisateurs pour identifier et atténuer leurs préoccupations.	Analyse des sentiments Concepteur de flux Action
Interrogez directement un LLM (Large Language Model).	Invite générique Concepteur de flux Action
Écrivez des scripts pour les options de modèle d'IA conçues pour augmenter la précision et l'évolutivité de votre contenu personnalisé.	Script avec l'IA générative
Intégration à des fournisseurs de services d'IA tiers pour personnaliser votre expérience d'IA	Intégration d'OpenAI, Azure de l'API OpenAI et de Google Bard

Introduction à Contrôleur de l'IA générative

- L'application Contrôleur de l'IA générative est installée avec n'importe quel Now Assist l'application.
- Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un fournisseur d'IA générative.
  - Pour vous inscrire à OpenAI, rendez-vous sur le site officiel de leur plateforme.
  - Pour commencer à utiliser Azure OpenAI, accédez à leur documentation.
  - Pour commencer à utiliser MakerSuite avec votre compte Google, rendez-vous sur la page d'accueil de MakerSuite.

Traduction automatique

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

- Pour utiliser Vertex AI sur le Google Cloud, accédez à la page d'accueil de Vertex AI.
- Pour commencer à utiliser Aleph Alpha, rendez-vous sur leur site Web et créez un compte Aleph Alpha API.

- Configurez les informations d'identification de votre fournisseur de services d'IA préféré pour les Contrôleur de l'IA générative options.

Séparation de domaine et Contrôleur de l'IA générative

Contrôleur de l'IA générative prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble

Domain separation vous permet de créer des partitions dans les données de l'application et les processus administratifs. Étant donné que les tables de l'IA générative sont séparées par domaine, Contrôleur de l'IA générative prend en charge Domain Separation pour les options OneExtend. Les options sont les blocs de construction de base pour Concepteur d'agent virtuel les rubriques, les composants, les flux et les scripts qui utilisent l'IA générative. Avec Domain Separation, vous pouvez isoler les données et contrôler l'accès afin que les utilisateurs d'un domaine n'aient pas accès aux options d'un autre domaine.

Pour plus d'informations sur Domain Separation Agent virtuel, consultez la documentation.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Contrôleur de l'IA générative

Domain Separation est possible au niveau de l'aptitude OneExtend de l'IA générative. Les enregistrements liés à l'exécution et à la configuration des options OneExtend, tels que les tables de journal accessibles au ServiceNow personnel, sont également séparés en fonction du domaine de l'option.

Si vous souhaitez créer une copie d'une option d'IA générative existante dans un domaine différent, vous devez créer un enregistrement dans la table Options OneExtend (sys_one_extend_capability). Consultez la référence du contrôleur d'IA générative pour plus d'informations sur la table Options OneExtend.

Traduction automatique

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

Vous définissez le domaine lors de la création de l'enregistrement. Le domaine est basé sur le domaine dans lequel vous vous trouvez au moment de la création de l'enregistrement. Lorsque vous créez un enregistrement d'option, vous pouvez utiliser un enregistrement d'option OneExtend existant comme plan pour confirmer que l'option fonctionne comme prévu.

Après avoir créé l'enregistrement de l'aptitude OneExtend, vous devez créer des enregistrements pour les enregistrements d'attribut et de configuration suivants dans le nouveau domaine :

- Enregistrements de l'attribut d'aptitude OneExtend avec les mêmes valeurs que l'option dans le domaine global.
- Une définition d'option OneExtend qui correspond à la nouvelle option.
- Un enregistrement de définition de configuration de définition OneExtend qui inclut la définition d'aptitude OneExtend pour le nouveau domaine.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de définition OneExtend à utiliser dans Concepteur d'agent virtuel, consultez Permettant Contrôleur de l'IA générative pour Agent virtuel.

Vous pouvez également créer ces enregistrements à l'aide des listes connexes dans la vue par défaut de l'enregistrement de l'aptitude OneExtend.

Remarque :
L'enregistrement de définition de l'option OneExtend que vous ajoutez doit être le même que celui de l'option que vous souhaitez dans le nouveau domaine. Par exemple, si vous créez une option dans un nouveau domaine pour l'analyse des sentiments, vous pouvez ajouter l'enregistrement Analyse des sentiments (complétion OpenAI). L'ajout de la configuration Synthétiser (complétion OpenAI) peut entraîner un comportement inattendu. L'enregistrement de configuration de définition OneExtend que vous sélectionnez doit inclure l'enregistrement de définition de l'aptitude OneExtend que vous avez ajouté.

Cas d'utilisation

Avec des options séparées par domaine, vous pouvez créer différentes Agent virtuel rubriques, flux avec Concepteur de fluxou différents scripts de règle métier et d'arrière-plan qui sont également séparés par domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Contrôleur de l'IA générative

Configurez Contrôleur de l'IA générative les fournisseurs et les options.

Vue d'ensemble de la configuration

Contrôleur de l'IA générative vous permet de choisir entre plusieurs fournisseurs d'IA tiers.

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

Traduction automatique

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

Configurer les informations d’identification de l’API

Configurez les informations d’identification de votre modèle de langage volumineux (LLM) pour utiliser des intégrations tierces avec les modèles OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud et Aleph Alpha afin de contrôler l’intégration tierce.

Configurer un fournisseur de service d’IA pour une option

Définissez votre fournisseur de service d’IA préféré pour chaque option et adaptez le contenu de l’IA générative en fonction de vos besoins professionnels.

Activer les options de l’IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Activez les options de l’IA générative dans Concepteur d’agent virtuel pour créer des rubriques et des blocs de rubriques personnalisés avec du contenu créé par l’IA.

Configurer la gestion des données sensibles pour l’IA générative

Définissez et configurez la façon dont les informations d’identification personnelle et autres données sensibles sont supprimées des invites de l’IA générative.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Activez la synthèse récursive pour conserver le contexte pour les entrées volumineuses dans les appels LLM.

Installer Contrôleur de l'IA générative

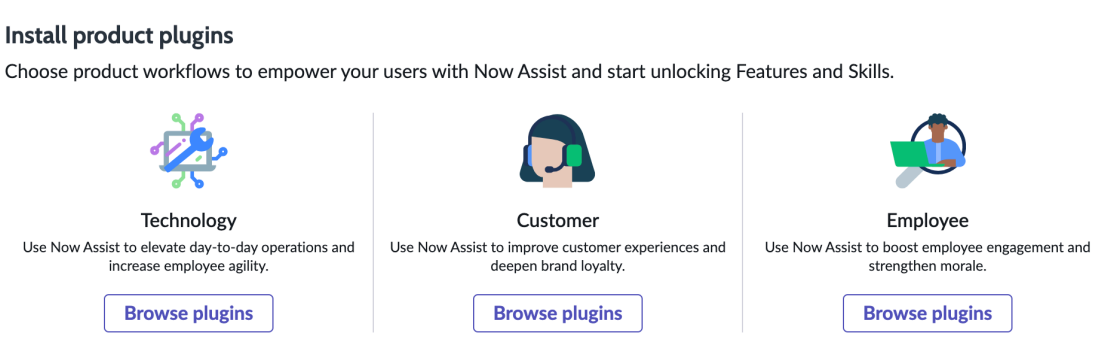
Vous pouvez installer l’application (sn.generative.ai) avec Now Assist des Contrôleur de l'IA générative applications si vous disposez du rôle administrateur.

Exigences d’installation

Vous devez être sur Vancouver le patch 2.

Contrôleur de l'IA générative est inclus en tant que dépendance pour toutes les Now Assist applications. Vous pouvez installer les applications à partir de la Now Assist Admin console ou directement à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus de détails, voir Installer Now Assist modules d'extension.

Installation du module d’extension de la console d’administration Now Assist



Le module d’extension Sensitive Data Handler est requis pour utiliser Contrôleur de l'IA générativecorrectement . Il est installé avec la dernière version de l’application, mais si vous disposez d’une version antérieure de Contrôleur de l'IA générative sur votre instance, vous devrez peut-être ajouter manuellement le gestionnaire de données sensibles.

Configurer les informations d’identification d’API pour les options de l’IA générative

Configurez les informations d’identification et les connexions de votre fournisseur de service d’IA générative préféré pour intégrer l’IA générative tierce sur la Now Platform.

Traduction automatique

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

Vous pouvez utiliser plusieurs modèles et fournisseurs de services d'IA générative différents à intégrer à vos flux, scripts et rubriques personnalisés.

- Azure OpenAI
- Google - MakerSuite (en anglais seulement)
- Google - Vertex AI (en anglais seulement)
- OpenAI
- Aleph Alpha

Configurer les informations d'identification de l'API pour Aleph Alpha

Configurez vos informations d'identification API pour utiliser Aleph Alpha dans des workflows et Concepteur d'agent virtuel des rubriques personnalisés.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Aleph Alpha pour configurer votre clé API.

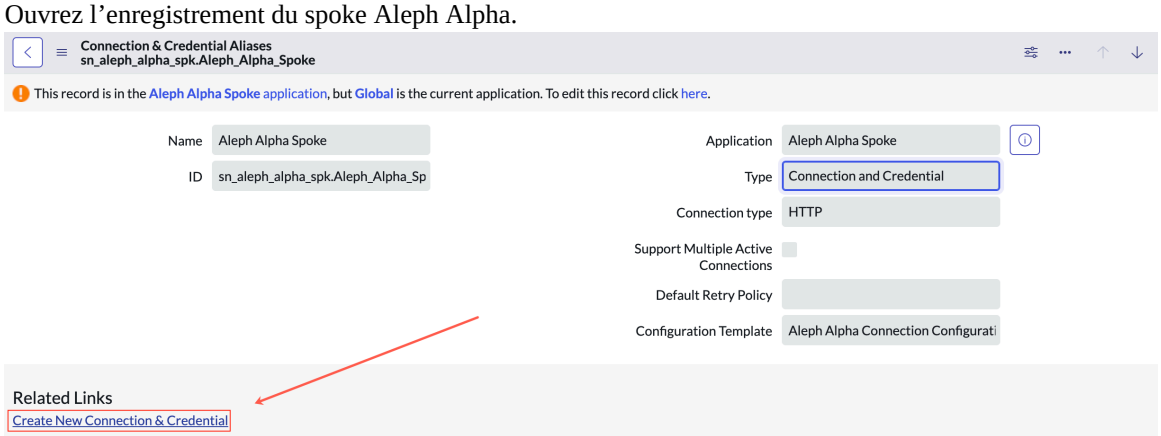
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Afin d'utiliser Aleph Alpha comme fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du spoke Aleph Alpha.



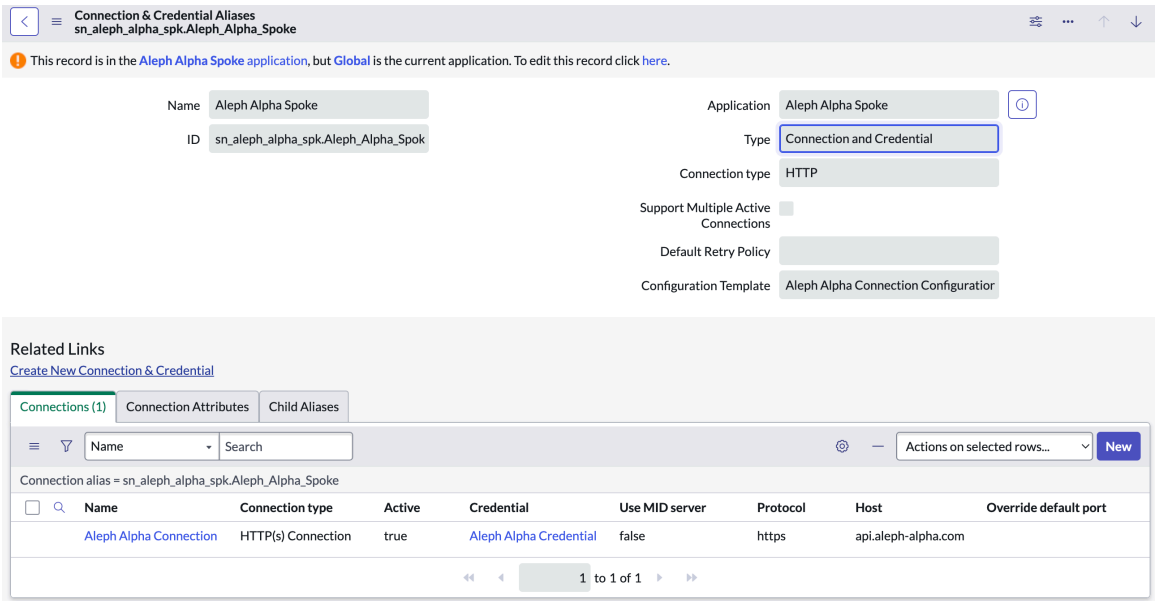
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
4. Entrez votre clé API.
   Vous pouvez créer une clé API en vous connectant à Aleph Alpha et en sélectionnant **Obtenir un jeton** sur la page Profil d'utilisateur.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser les options OneExtend de complétion Aleph Alpha dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et les scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

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



Configurer les informations d'identification d'API pour Azure OpenAI

Configurez vos informations d'identification d'API pour utiliser Azure OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Afin d'utiliser les options de l'IA générative avec Azure OpenAI, vous devez disposer d'une ressource Azure avec une clé API.

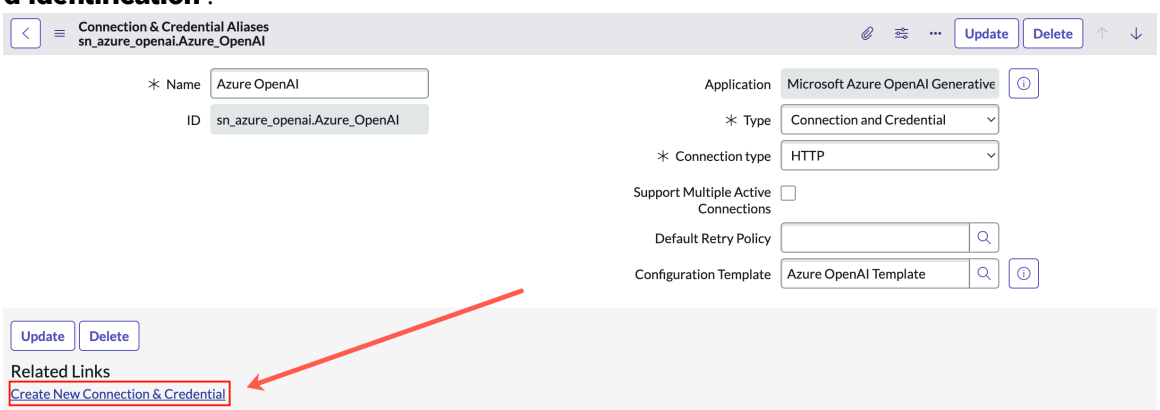
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour Azure OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Modifiez l'URL de connexion pour inclure le nom de votre ressource.

Traduction automatique

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

Pour Azure OpenAI, votre URL de connexion est au format `https://{nom-de-votre-ressource}.openai.azure.com`. Voir le Azure Documentation OpenAI pour plus d'informations.

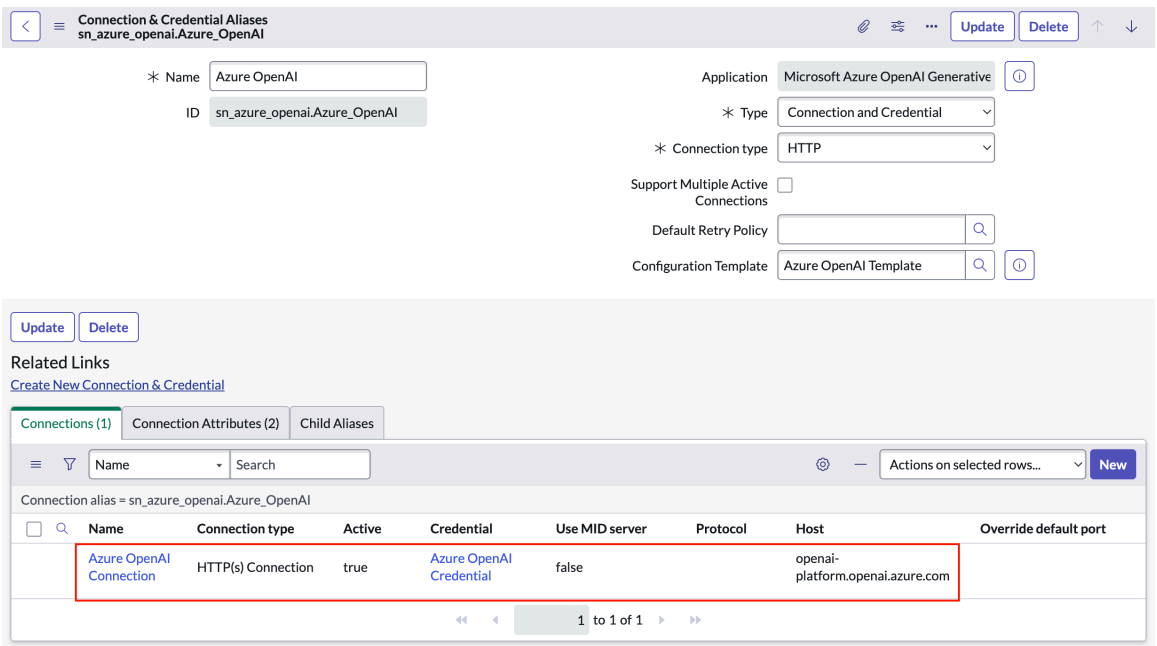
5. Dans le champ Clé API, saisissez la clé API du fournisseur.

> **Remarque :**
> Les caractères du champ de clé API sont masqués dans l'interface utilisateur.

6. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser les options étiquetées avec Azure OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser un MID Server** et sauvegardez l'enregistrement.

Configurer les informations d'identification de l'API pour Google MakerSuite

Configurez vos informations d'identification d'API pour utiliser Google MakerSuite dans des workflows personnalisés et des rubriques Virtual Agent Designer.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un compte Google pour utiliser MakerSuite.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

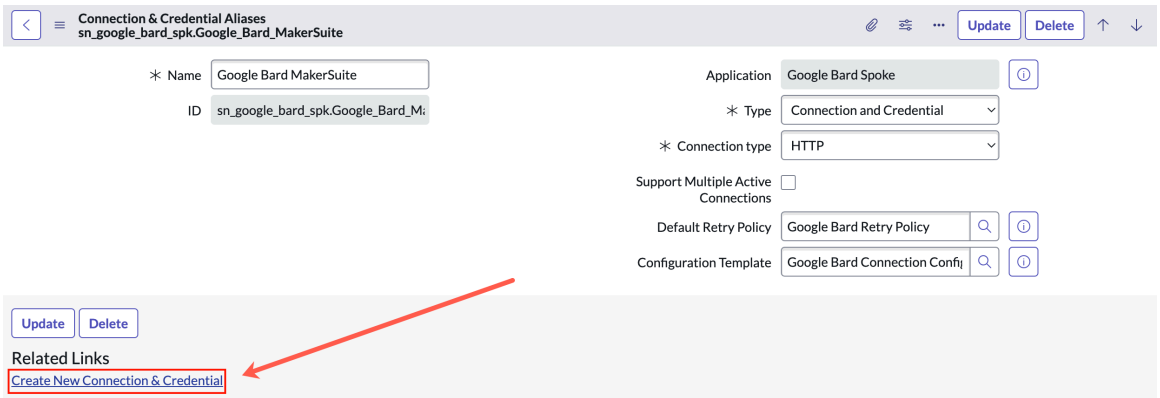
Afin d'utiliser Google MakerSuite comme fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Traduction automatique

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

Procédure

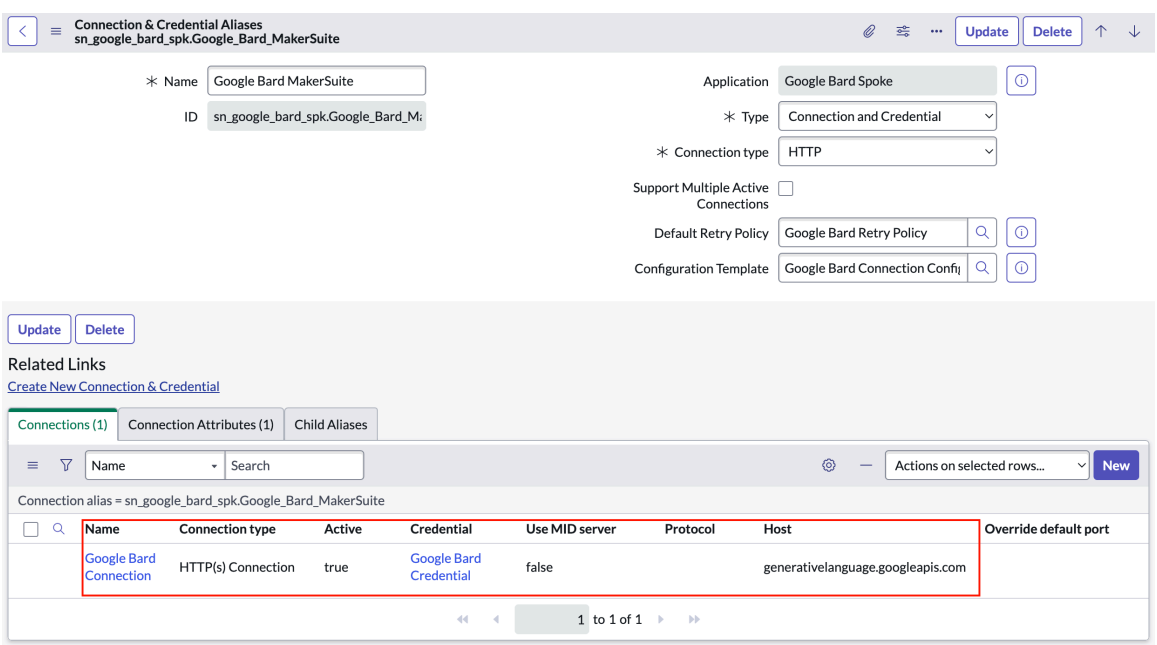
1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour Google Bard MakerSuite.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Entrez votre clé API.
   Pour trouver votre clé API, connectez-vous à MakerSuite et sélectionnez **Obtenir la clé API** dans le menu de navigation.
5. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser Complétions – MakerSuite et Complétions de messagerie instantanée – MakerSuite dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Flow Designer, des rubriques avec Virtual Agent Designer ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Traduction automatique

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

Créer des informations d'identification d'API pour Google Vertex AI

Configurez vos informations d'identification d'API pour utiliser Google Vertex AI dans des workflows personnalisés et des rubriques Virtual Agent Designer.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un projet Google Cloud et disposer des autorisations nécessaires pour générer de nouvelles informations d'identification OAuth.

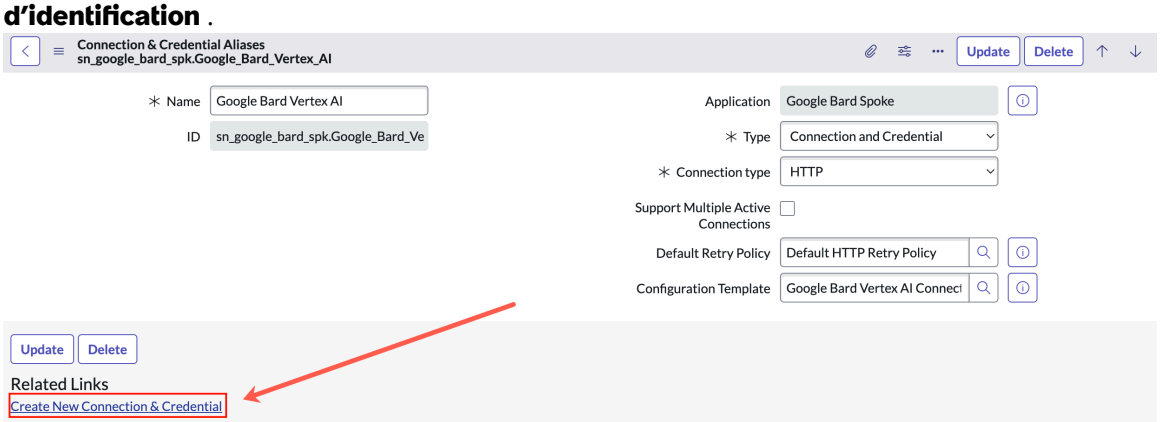
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Afin d'utiliser Google Vertex AI comme fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir configuré une connexion active.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement de Google Bard Vertex AI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Renseignez les champs requis.

Connexion Google OAuth

Champ	Valeur
ID de projet	L'ID de projet trouvé dans la console Google Cloud
Nom des informations d'identification	Nom de vos informations d'identification, telles que `Google Identifiant de connexion OAuth`
Nom OAuth	Nom de votre authentification OAuth, par exemple `Registre Google`
ID client OAuth	Pour obtenir l'ID client OAuth, créez-en un avec la console Google Cloud avec les attributs suivants : **a.** Type d'application : `Application Web` **b.** URI de redirection autorisée : URL dans le champ URL de redirection OAuth, généralement `<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`

Traduction automatique

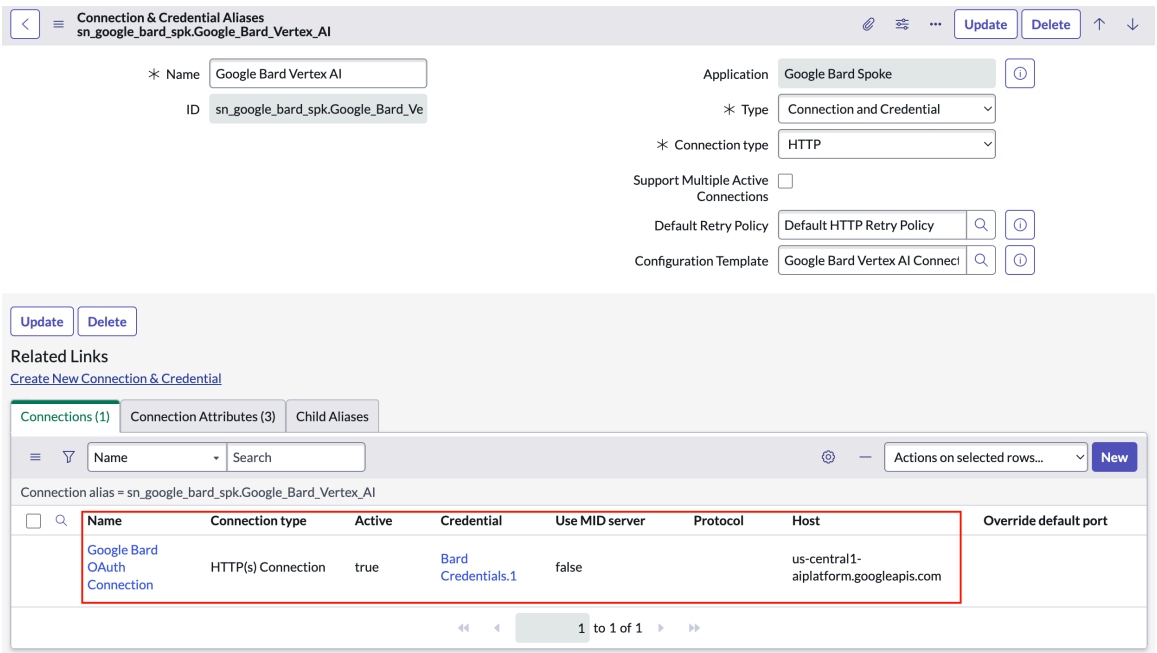
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Valeur
	Pour en savoir plus, consultez la documentation Google sur la création d'ID clients OAuth . Une fois que vous avez créé le client OAuth, une fenêtre contextuelle contient l'ID client et le secret client que vous pouvez copier dans votre presse-papiers.
Secret client OAuth	Secret client de votre ID client OAuth trouvé dans la console Google Cloud

5. Dans la fenêtre contextuelle, connectez-vous à un compte Google ayant accès au projet.
6. Lorsque vous êtes invité à indiquer l'accès Google Cloud pour les spokes Gsuite, sélectionnez **Autoriser**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser Complétions – Vertex AI et Complétions de messagerie instantanée – Vertex AI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.



Que faire ensuite

Utilisez votre fournisseur LLM pour créer des flux avec Flow Designer, des rubriques avec Virtual Agent Designer ou des scripts pour fournir les avantages de l'IA générative à vos utilisateurs.

Configurer les informations d'identification d'API pour OpenAI

Configurez vos informations d'identification d'API pour utiliser OpenAI dans des workflows personnalisés et des rubriques Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Pour utiliser OpenAI et Azure les grands modèles de langage (LLM) OpenAI, vous devez configurer vos informations d'identification pour utiliser les Contrôleur de l'IA générative options.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

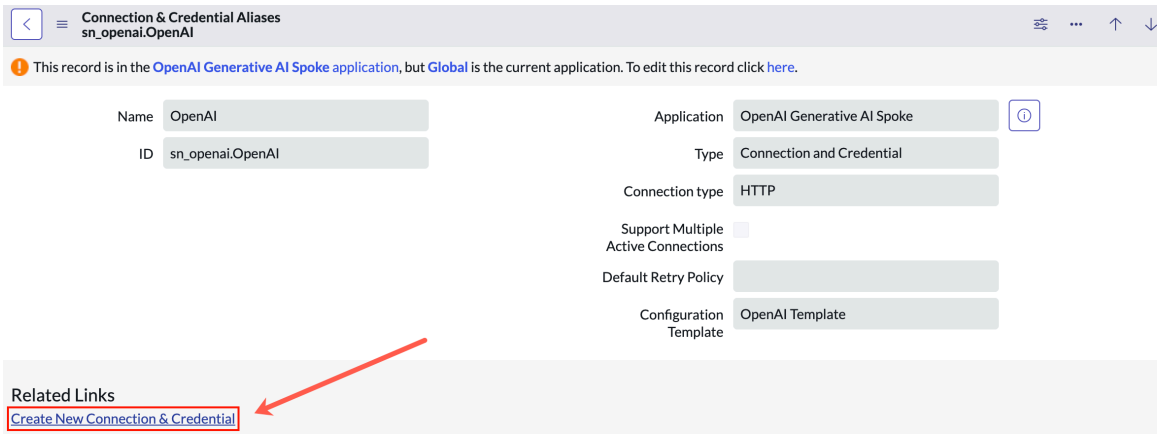
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser des modèles avec Azure OpenAI en tant que fournisseur LLM pour Contrôleur de l'IA générative les options, vous devez avoir une connexion active configurée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur d'IA générative pour OpenAI.
3. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .



4. Dans le champ Clé API, saisissez la clé API.

   Pour OpenAI, consultez vos clés d'API OpenAI pour obtenir les informations d'identification.

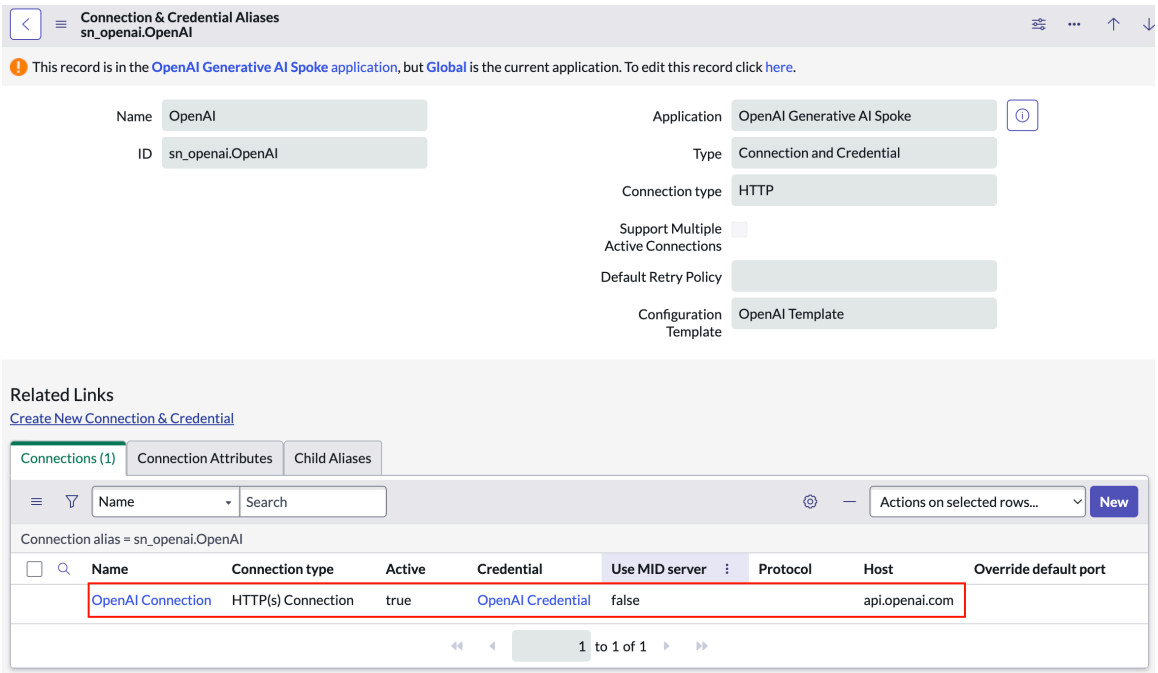
5. Créez une connexion en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser les options étiquetées avec OpenAI dans Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuel et des scripts tels que les scripts en arrière-plan et les règles métier pour créer des expériences personnalisées avec l'IA générative.

Traduction automatique

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



Que faire ensuite

Si vous souhaitez utiliser les options de l'IA générative via votre Serveur MID, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion, cochez la case **Utiliser un MID Server** et sauvegardez l'enregistrement.

Configurer un fournisseur pour une option d'IA générative

Déterminez le fournisseur d'IA à utiliser pour chaque option d'IA générative de Contrôleur de l'IA générative.

Avant de commencer

Configurez vos informations d'identification pour votre fournisseur préféré. Reportez-vous à la rubrique Configurer les informations d'identification d'API pour les options de l'IA générative pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, recherchez la table Aptitude OneExtend en saisissant `sys_one_extend_capability.liste`.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option que vous souhaitez configurer, telle que l'analyse des sentiments.

Options Contrôleur de l'IA générative

Aptitude	Définition
Générer du contenu	Générez des textes sur une rubrique donnée avec Concepteur de flux et Concepteur d'agent virtuel.
Invite générique	Créez votre propre cas d'utilisation et votre propre invite.

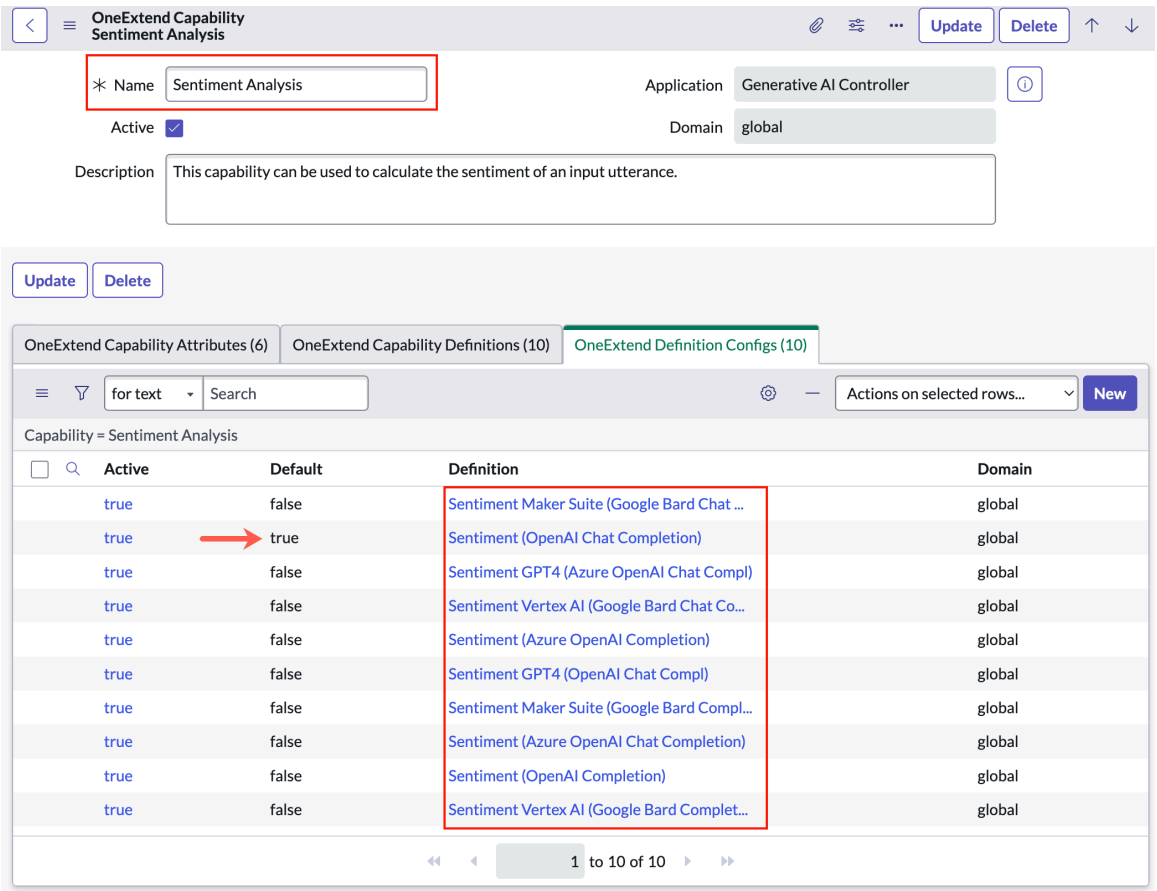
Traduction automatique

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

Aptitude	Définition
Analyse des sentiments	Analysez le sentiment de l'utilisateur avec Concepteur de flux et Concepteur d'agent virtuel.
Résumer	Créer des résumés de rubriques avec Concepteur de flux et Concepteur d'agent virtuel.

3. Dans la liste connexe Configurations de définition OneExtend, définissez la **valeur par défaut** sur vrai pour votre fournisseur d'aptitude préféré.

Remarque :
Par défaut, vous ne pouvez choisir qu'un seul fournisseur pour une option. Par exemple, si **la valeur par défaut** est true pour Sentiment (OpenAI Completion), vous devez définir la **valeur par défaut** sur false avant de changer **la valeur par défaut** en true pour Sentiment (Azure OpenAI).



Options de modèle

Vous avez la possibilité de choisir entre quatre modèles différents pour chaque capacité.

Définition d'aptitudes	Modèle
○ Complétion OpenAI ○ Azure Complétion OpenAI	GPT-3 (en anglais seulement)

Traduction automatique

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

Définition d'aptitudes	Modèle
○ Complétion de la messagerie instantanée OpenAI ○ Azure Complétion de la messagerie instantanée OpenAI	GPT-3.5
○ GPT4 (Compl de messagerie instantanée OpenAI) ○ GPT4 (Azure Compl de messagerie instantanée OpenAI)	Le GPT-4
○ MakerSuite (complétion Google Bard) ○ MakerSuite (complétion conversationnelle Google Bard) ○ Vertex AI (complétion Google Bard) ○ Vertex AI (complétion conversationnelle Google Bard)	Google Gemini
Complétion Aleph Alpha	Lumineux

Résultats
Les flux, les rubriques et les scripts qui utilisent l'option d'IA générative utilisent le fournisseur que vous avez spécifié.

Que faire ensuite
Créez des flux, créez des rubriques Virtual Agent et écrivez des scripts avec l'IA générative afin d'améliorer l'efficacité lors de la création de nouveau contenu pour les agents et les utilisateurs.

Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel

Ajoutez une fonctionnalité d'IA générative aux Agent virtuel rubriques pour générer du texte, résumer des informations, analyser le sentiment des utilisateurs et interagir avec des grands modèles de langage (LLM).

Avant de commencer
Vous devez utiliser le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la table Configurations du générateur OneExtend en saisissant `sys_one_extend_builder_config.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez l'enregistrement Concepteur d'agent virtuel .
3. Dans la liste connexe Options du générateur OneExtend, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Aptitude du générateur OneExtend

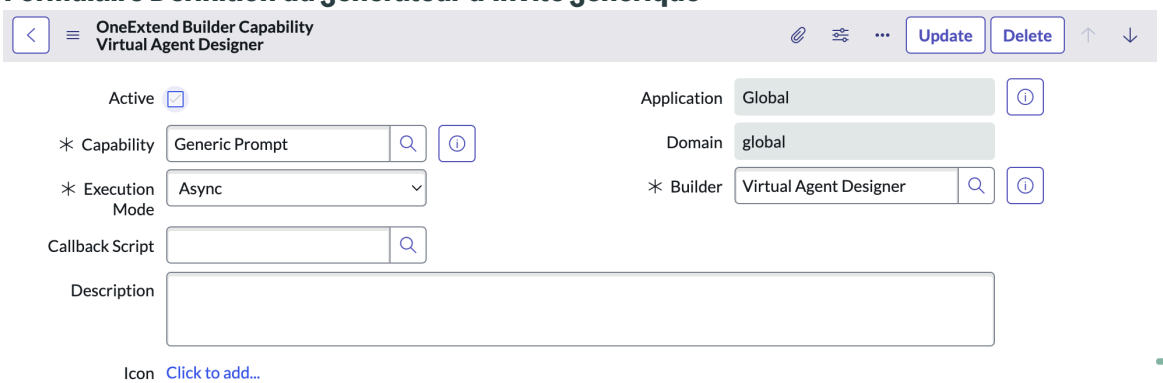
Champ	Description
Aptitude	Option disponible dans le Concepteur d'agent virtuel avec votre fournisseur préféré. Vous devez avoir au moins un fournisseur pour les options, mais vous n'avez pas besoin d'utiliser le même fournisseur pour toutes les options.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mode d'exécution	Mode qui détermine quand une aptitude est exécutée par rapport à d'autres processus. Pour Concepteur d'agent virtuel, sélectionnez Async. Les options Synchroniser et Déclencher et oublier ne sont pas prises en charge.

Formulaire Définition du générateur d'invite générique



5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque option que vous souhaitez activer.

Résultats
Les options de l'IA générative sont disponibles pour Concepteur d'agent virtuel.

Que faire ensuite
Créez des rubriques et des blocs de rubriques et améliorez votre Agent virtuel avec des options d'IA générative.

Vous pouvez également accéder aux actions directement à l'aide Concepteur de flux du bloc de rubriques Action dans Concepteur d'agent virtuel.

Configurer la gestion des données sensibles pour l'IA générative

Configurez et définissez la façon dont les informations d'identification personnelle et autres données sensibles sont supprimées des invites de l'IA générative.

Avant de commencer
Vous pouvez créer un nouvel enregistrement Regex de données sensibles avec un modèle ou modifier un enregistrement existant. La catégorie de l'IA générative applique le modèle à vos invites d'IA générative.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles peuvent être masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative. Le texte de l'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine après réception de la réponse. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais que le LLM n'est exposé à aucune information sensible.

L'utilisation du gestionnaire de données sensibles avec l'IA générative présente certains points à prendre en considération.

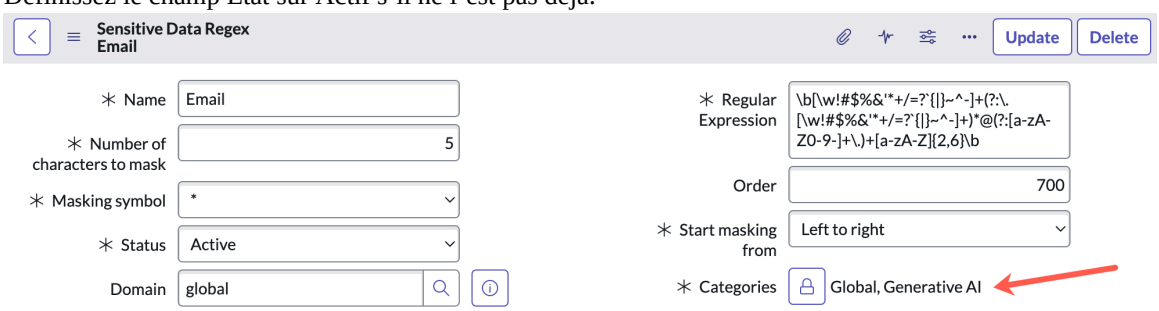
Traduction automatique

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

- Le bouton bascule de détection des données sensibles dans les paramètres Interfaces conversationnelles n'est pas lié au contrôleur d'IA générative, qui utilise des options de gestion des données sensibles distinctes de cet utilitaire.
- Les champs invite, réponse, edited_response et additional_data d'une rubrique conversationnelle sont masqués lors de l'extraction des données.
- L'invite est masquée avant de l'envoyer au grand modèle de langage (LLM) à l'aide du module d'extension de gestion des données sensibles. Seules les expressions régulières (regex) de la catégorie IA générative sont utilisées pour masquer l'invite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sensitive Data Handling** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'enregistrement Regex de données sensibles que vous souhaitez appliquer aux invites de l'IA générative.
3. Déverrouillez le champ Catégories en sélectionnant l'icône de verrou .
4. Entrez l'IA générative dans le champ cible et sélectionnez l'enregistrement.
5. Sélectionnez à nouveau l'icône de verrouillage pour verrouiller le champ Catégories.
6. Définissez le champ État sur Actif s'il ne l'est pas déjà.



7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement.

Activer la synthèse récursive pour les entrées volumineuses

Utilisez la synthèse récursive pour décomposer les demandes aux grands modèles de langage (LLM) en éléments plus petits afin de conserver le contexte pour les options de l'IA générative.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les LLM ont un nombre maximal de jetons qui peuvent être traités dans une seule demande. Certains champs, tels que les champs d'activité, peuvent contenir plus d'informations que ne peuvent en contenir dans les limites de ces restrictions. La synthèse récursive décompose les informations données à un LLM en blocs, résume chaque bloc individuellement, puis traite la demande d'origine avec les blocs résumés. Les blocs sont organisés avec des chevauchements entre les morceaux afin que le contexte soit conservé sur chaque élément.

Remarque :
L'activation de la synthèse récursive peut ralentir le traitement des entrées volumineuses, car elles doivent effectuer plusieurs appels au LLM au lieu d'un seul appel.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le filtre du navigateur, accédez à la liste des options OneExtend en saisissant sys_one_extend_capability.list.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'option OneExtend que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Configuration de définition OneExtend, définissez **Activer la prise en charge des entrées volumineuses** sur vrai pour la définition OneExtend pour laquelle vous souhaitez activer la synthèse récursive.
4. Dans la liste connexe Attributs de l'aptitude OneExtend, définissez **Contient une entrée volumineuse** sur vrai pour les champs dans lesquels vous souhaitez ajouter la synthèse récursive.
   Les champs les plus susceptibles de contenir une grande quantité de données, tels qu'un champ d'activité, doivent avoir leurs valeurs définies sur true. Vous pouvez également cocher la case **Contient une entrée volumineuse** sur l'enregistrement de l'attribut d'aptitude OneExtend et enregistrer l'enregistrement pour définir la valeur sur vrai.

Résultats

La synthèse récursive est activée pour l'aptitude OneExtend pour les champs spécifiés dans cette procédure.

[store-future: BEGIN review]

Traduire les messages pour Agent virtuel les rubriques d'IA générative

Activez la traduction dynamique des messages de messagerie instantanée en anglais avant qu'ils ne soient envoyés au grand modèle de langue (Now LLM) de ServiceNow dans les rubriques de l'IA générative pour prendre en charge les utilisateurs qui parlent d'autres langues.

Avant de commencer

Vous devez avoir Traduction dynamique pour Agent virtuel installé et actif pour votre Agent virtuelfichier . Pour plus d'informations Using language detection and dynamic machine translation in Virtual Agent , consultez .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now LLM ne prend en charge que l'anglais. En utilisant la traduction dynamique, vous pouvez étendre la prise en charge linguistique de vos options d'IA générative pour gérer les messages de messagerie instantanée dans d'autres langues. Traduction dynamique pour Agent virtuel traduit l'entrée saisie par le demandeur de messagerie instantanée (un énoncé) dans les rubriques de l'IA générative avant d'envoyer l'énoncé à Now LLM pour la détection de compétences ou AI Search. La réponse de est retraduite dans la langue du demandeur pour les messages de Now LLM sortie.

Il existe certaines limitations de Traduction dynamique pour Agent virtuel. Les noms des éléments de catalogue ne sont pas traduits automatiquement et seules les langues configurées pour la détection de la langue seront reconnues.

Procédure

1. Accédez à la table Propriétés système en saisissant sys_properties.list dans le navigateur.
2. Sélectionnez l'icône de loupe ( ) pour développer la ligne de recherche de colonne.
3. Dans la colonne Nom, entrez com.glide.cs.llm.utterance_translation.enabled et appuyez sur **Entrée** pour effectuer la recherche, puis ouvrez l'enregistrement correspondant.

Traduction automatique

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

4. Définissez la valeur de la propriété sur vrai.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Résultats
Les énoncés du demandeur de messagerie instantanée sont traduits en anglais avant d'être envoyés et Now LLM les messages de sortie sont traduits dans la langue préférée du demandeur.

[End]

Utiliser Contrôleur de l'IA générative

Utilisez cette option Contrôleur de l'IA générative pour intégrer l'IA générative à Concepteur de flux, Concepteur d'agent virtuelet aux scripts.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Concepteur de flux

Utilisez les options du contrôleur d'IA générative dans les flux avec Concepteur de flux.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Utilisez les Contrôleur de l'IA générative options des Agent virtuel rubriques avec Concepteur d'agent virtuel.

Utiliser Sentiment Analysis avec Concepteur de flux

Utilisez la capacité Analyser le sentiment pour déterminer l'attitude de l'utilisateur et l'utilisation qui se traduit par un flux avec Concepteur de flux.

Utiliser un script avec Contrôleur de l'IA générative

Écrivez des scripts pour exploiter directement la puissance de l'IA générative.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Concepteur de flux

Résumez automatiquement les informations et ajoutez-les à un formulaire à l'aide de l'action Contrôleur de l'IA générative Synthétiser dans Concepteur de flux. Vous pouvez créer un flux pour résumer n'importe quel champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans cet exemple, vous pouvez créer un flux pour résumer les commentaires dans les notes de travail d'un incident et utiliser ce résumé dans les notes de résolution.

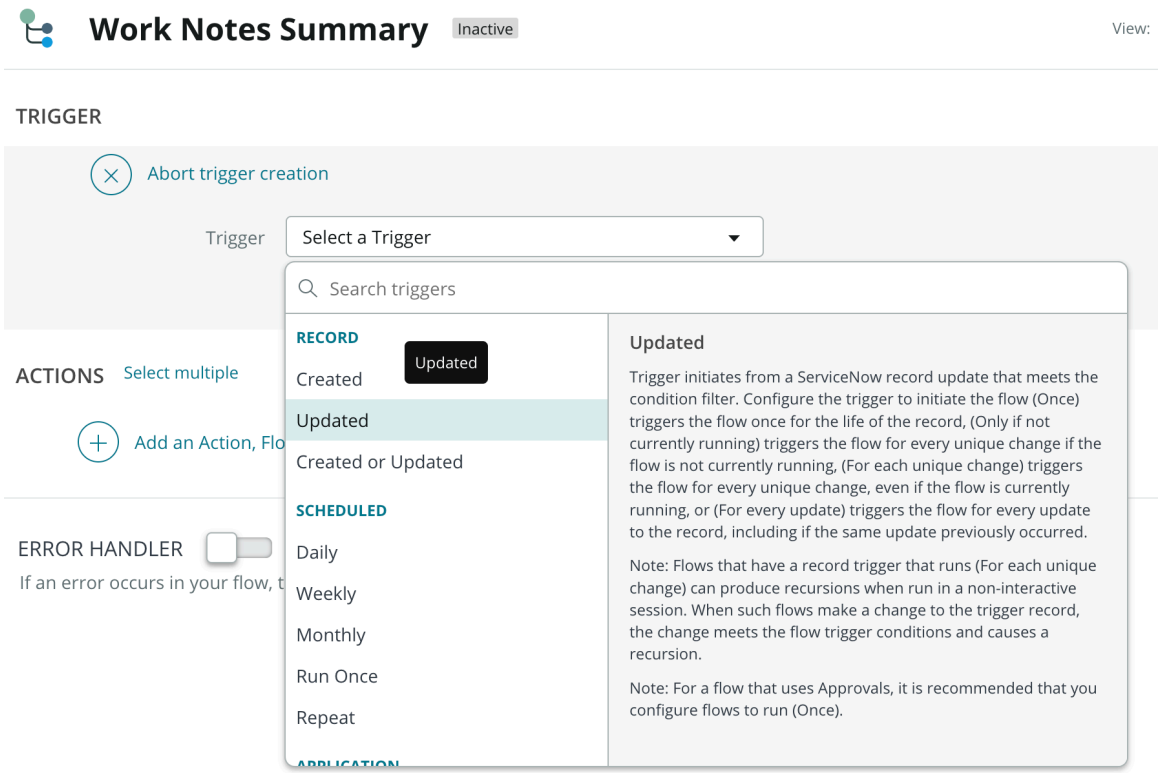
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Entrez le nom du flux, par exemple Résumer les commentaires et les notes de travail.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionnez quand vous souhaitez que le flux s'exécute.

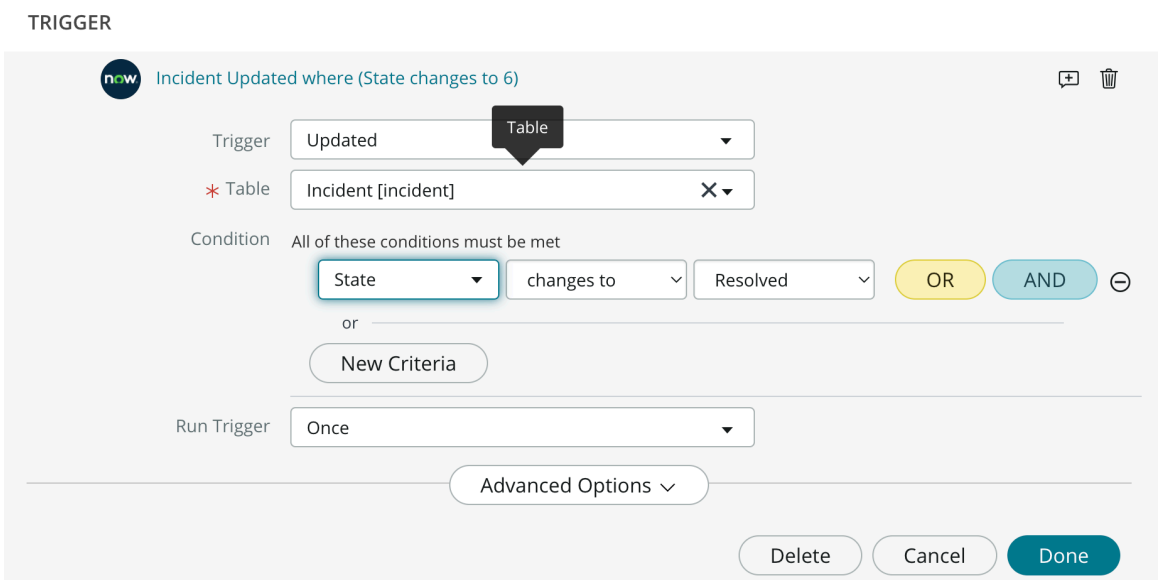
Traduction automatique

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

Pour suivre cet exemple, sélectionnez **Enregistrement** > **Mis à jour**.



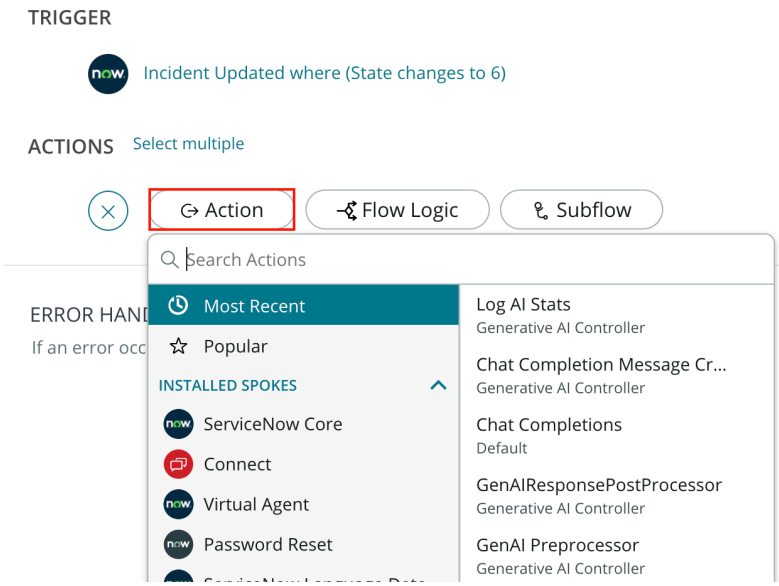
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident.
8. Sélectionnez le bouton **Ajouter des filtres** pour ajouter une condition au flux.
   L'état de la condition devient Résolu.



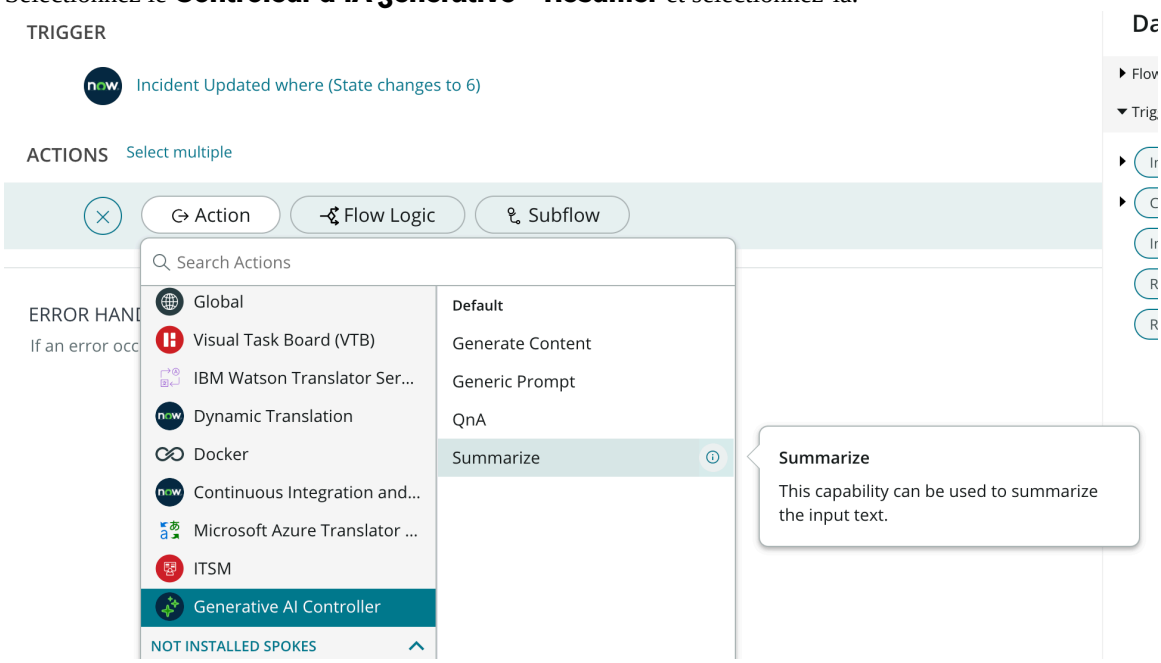
9. Sélectionnez **Terminé**.
10. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique deflux** ou un **flux secondaire** , puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.

Traduction automatique

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



11. Sélectionnez le **Contrôleur d'IA générative** > **Résumer** et sélectionnez-la.

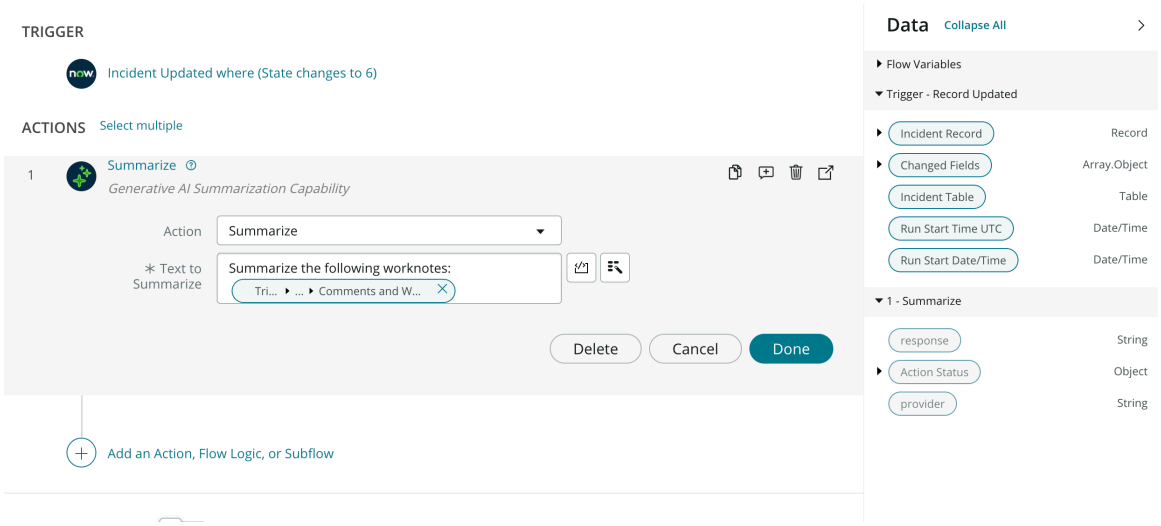


12. Faites glisser une pastille de données du panneau de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données ( à rechercher.
Dans ce cas, faites glisser l'icône **Répétition** > **Enregistrement d'incident** > **Commentaires et notes de travail** Pilule.

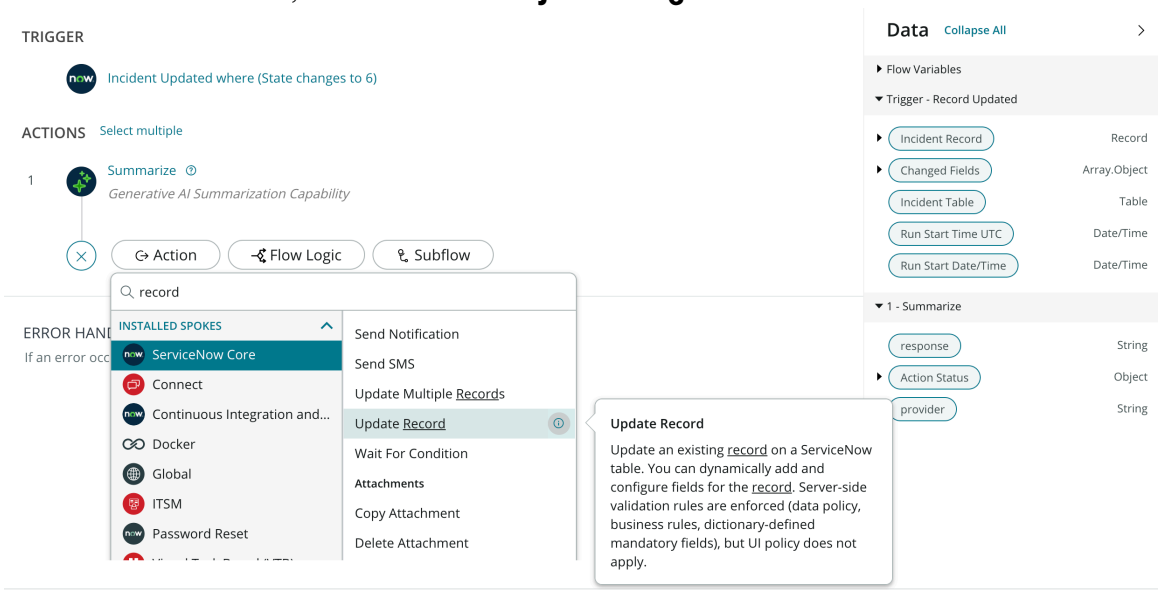
> **Remarque :**
> Si le champ que vous souhaitez synthétiser n'est pas un champ de chaîne, vous devez convertir le champ en chaîne. Vous pouvez convertir le champ en tant que chaîne avec un scripting ou en ajoutant du texte au champ **textToSummarize** en plus de la pastille de données, comme dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



13. Sélectionnez **Terminé**.
14. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
15. Dans le sélecteur d'actions, recherchez **Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.

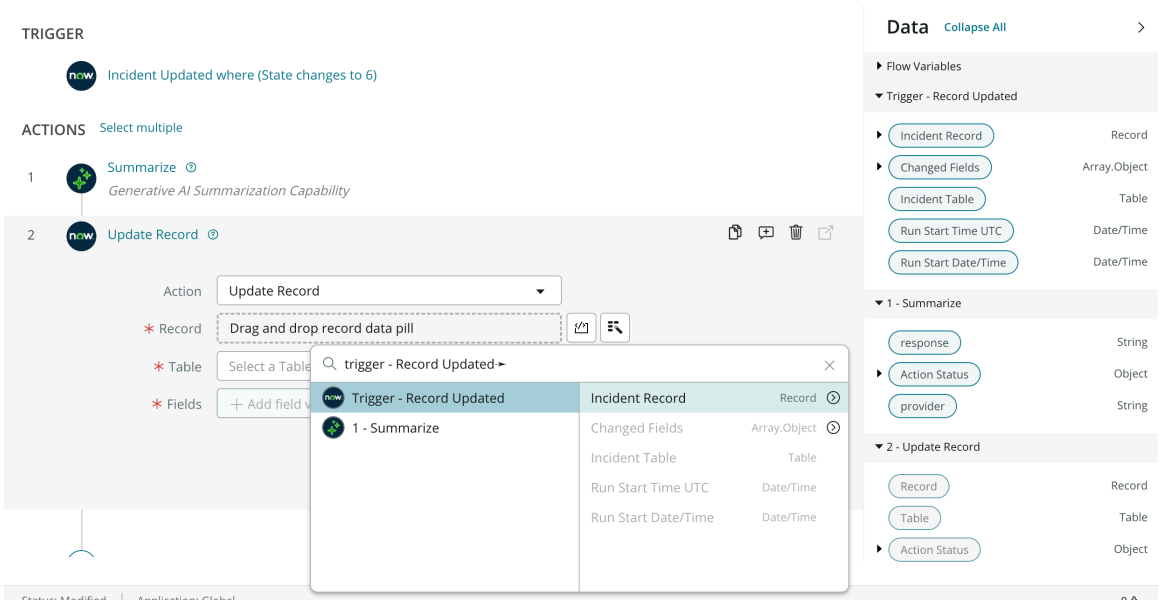


16. Faites glisser le **Répétition** > **Enregistrement d'incident** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône pour effectuer une recherche.

    Le champ Table est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement de déclencheur.

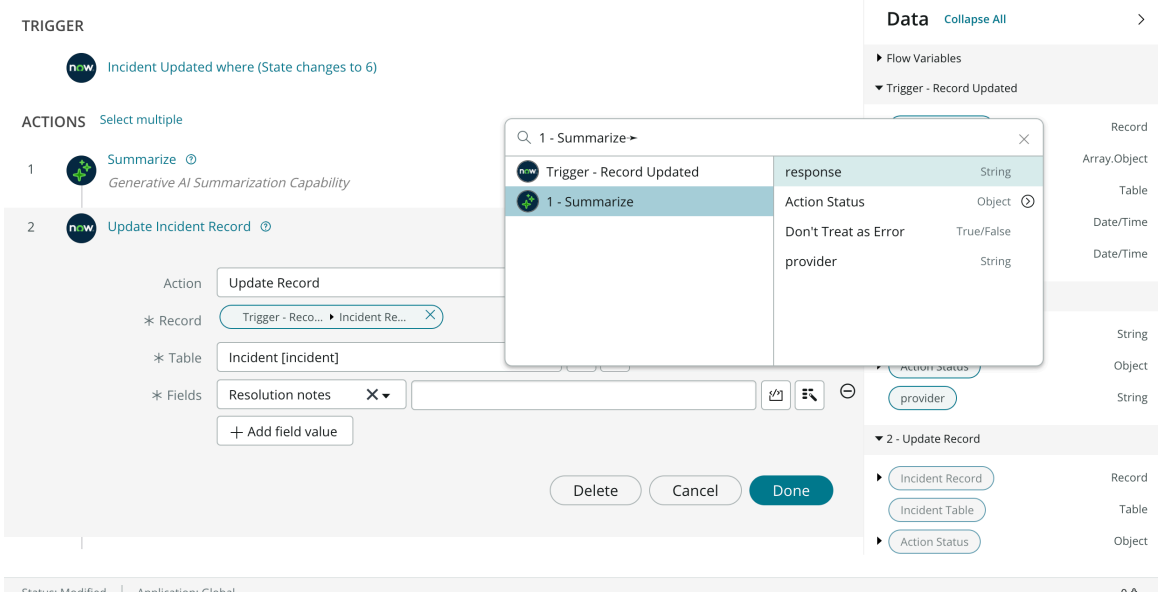
Traduction automatique

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



17. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans l'exemple suivant, sélectionnez **Notes de résolution**.

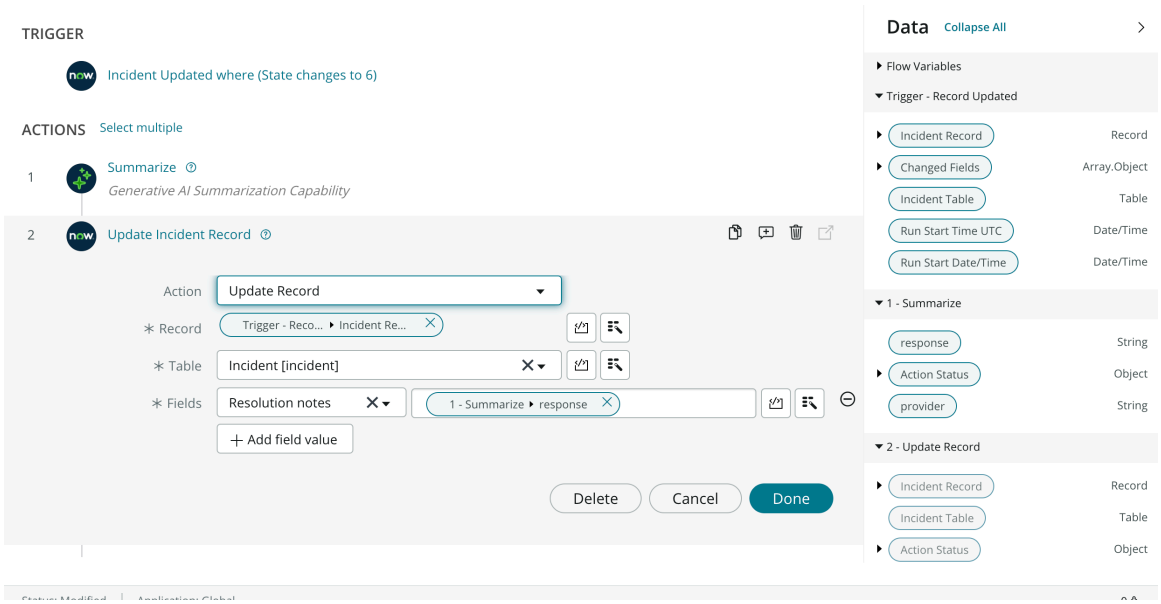
18. Ajoutez l'option **Résumer** > **Réponse** pastille de données dans le champ de données en la faisant glisser à partir du panneau de données ou avec le sélecteur de pastilles de données.



19. Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

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



20. Enregistrez le flux en **sélectionnant Enregistrer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez enregistré le flux, activez-le pour le migrer vers la production ou le tester davantage.

Utiliser Contrôleur de l'IA générative avec Concepteur d'agent virtuel

Utilisez les Contrôleur de l'IA générative options dans les Agent virtuel rubriques pour rédiger des articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Vous devez d'abord activer les options Concepteur d'agent virtuel . Pour plus d'informations, consultez Activer une option d'IA générative dans Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

2. Créez une rubrique en sélectionnant l'icône Créer une carte.

3. Entrez un nom unique pour la rubrique.

D'autres options de rubriques peuvent être configurées, telles que le modèle de compréhension du langage naturel (NLU) ou les restrictions d'accès.

Cet exemple utilise `Génération d'articles de la base de connaissances` comme nom de rubrique.

4. Sélectionnez **Créer**.

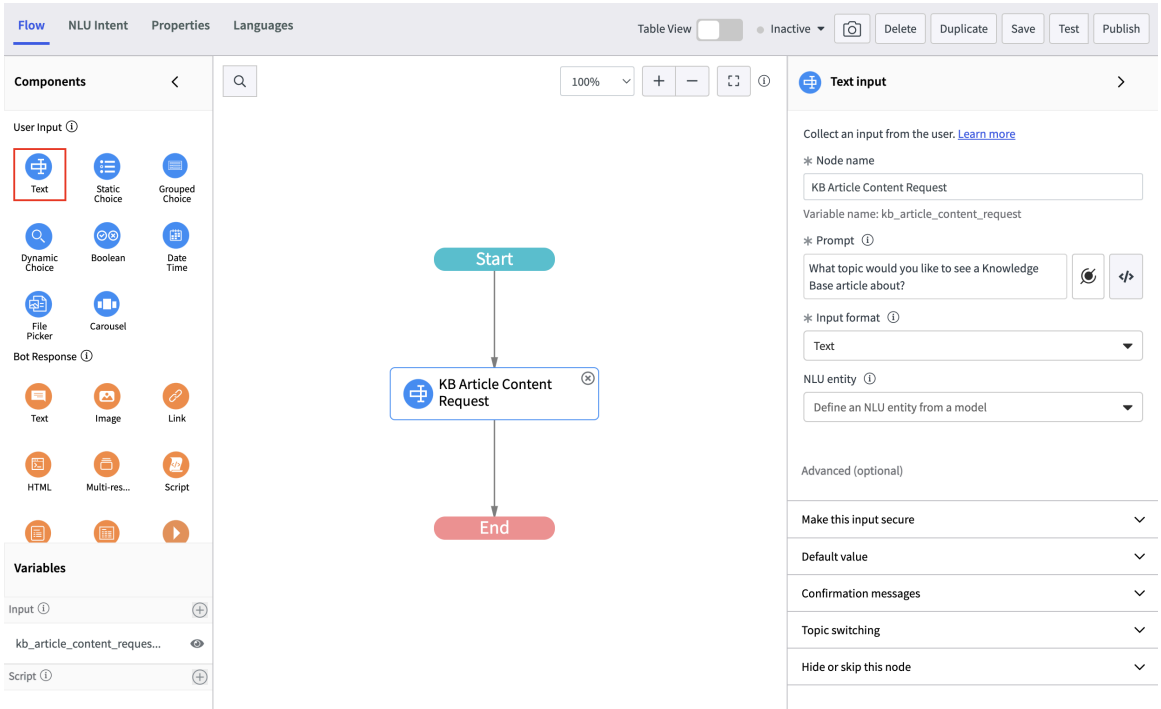
5. Créez un nœud d'entrée utilisateur entre Début et Fin en faisant glisser le **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** dans le panneau Composants.

6. Saisissez un nom de nœud dans le panneau d'informations du canevas.

Dans cet exemple, le nom du nœud est `Demande de contenu d'article de la base de connaissances`.

Traduction automatique

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



7. Dans le champ d'invite, entrez un message à afficher à l'utilisateur.

   Étant donné que l'utilisateur fournit la rubrique pour le contenu de l'article de la base de connaissances (KB), l'invite dans cet exemple est la suivante : Sur quelle rubrique souhaitez-vous voir un article de la base de connaissances ?

8. Ajoutez des nœuds d'entrée utilisateur pour renseigner tous les champs requis.

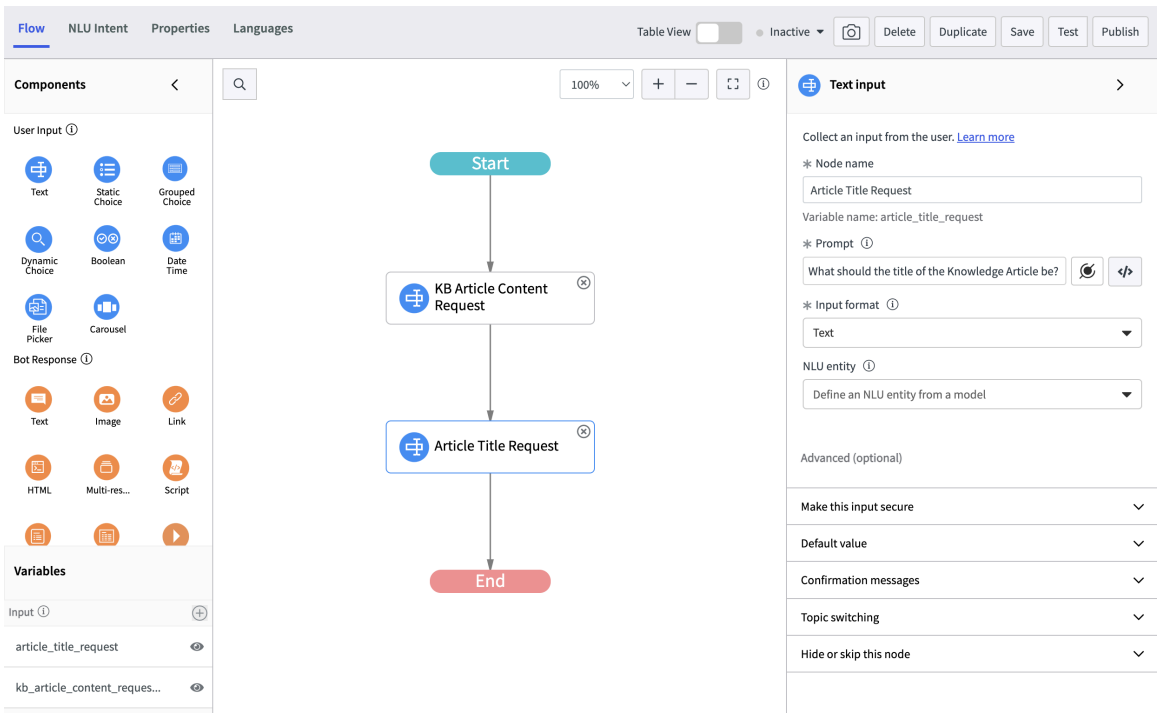
   Remarque :
   Pour créer un enregistrement, tous les champs obligatoires doivent avoir une valeur. Les étapes suivantes décrivent comment renseigner les champs obligatoires pour un article de la base de connaissances. Si votre formulaire n'a pas de champs obligatoires, vous n'avez pas besoin d'ajouter de nœuds d'entrée d'utilisateur.

Traduction automatique

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

a. Ajouter un autre **Entrée de l'utilisateur** > **Texte** node et nommez-le Demande de titre d'article.

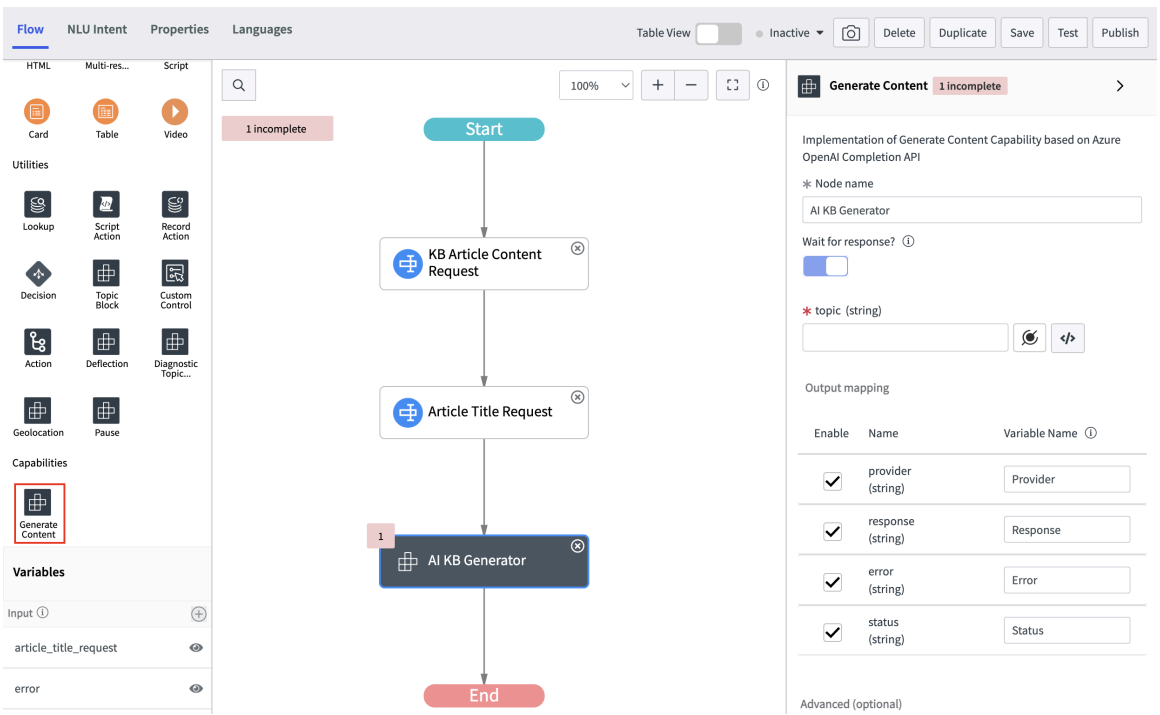
b. Ajoutez une invite pour le champ de titre de l'article requis, par exemple Quel doit être le titre de l'article de la base de connaissances ?.



9. Dans le panneau Composants, faites défiler vers le bas jusqu'à ce que vous voyiez la section Options et faites glisser l'action Générer du contenu ensuite dans le flux de rubriques.

10. Dans le panneau d'informations, nommez le nœud.

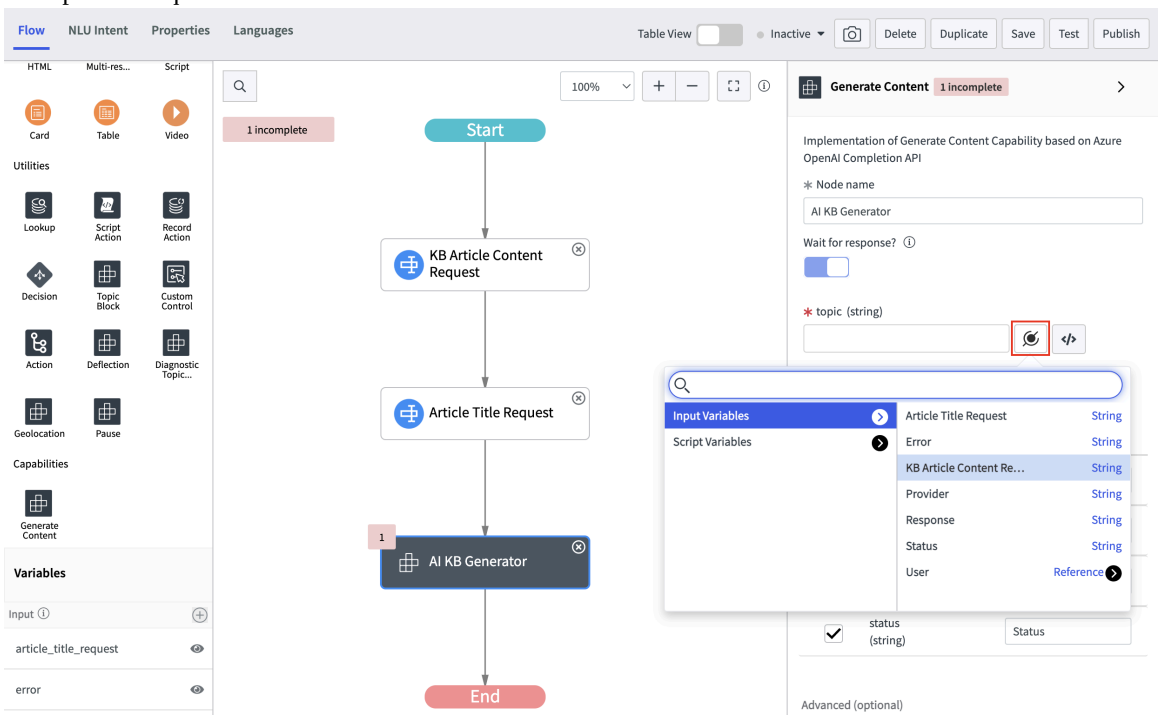
Le nom de nœud utilisé dans l'exemple est Générateur de base de connaissances AI.



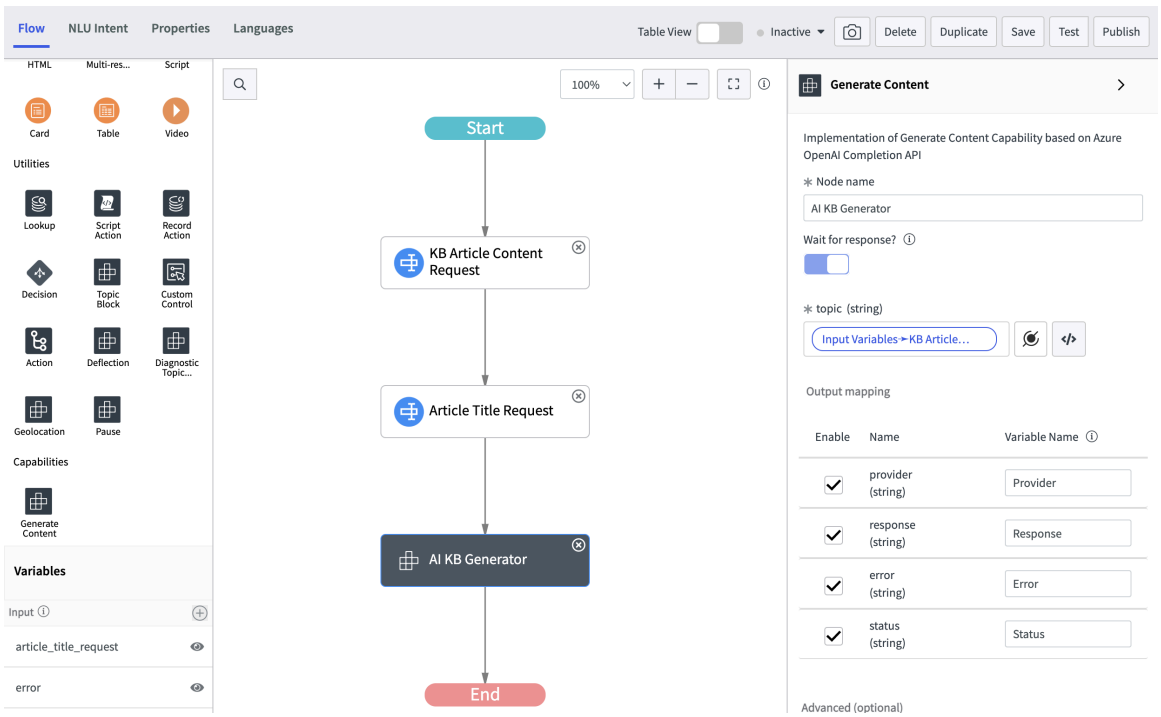
Traduction automatique

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

11. Ouvrez le sélecteur de pastilles de données en sélectionnant l'icône de pastille de données ( ) en regard du champ de rubrique.



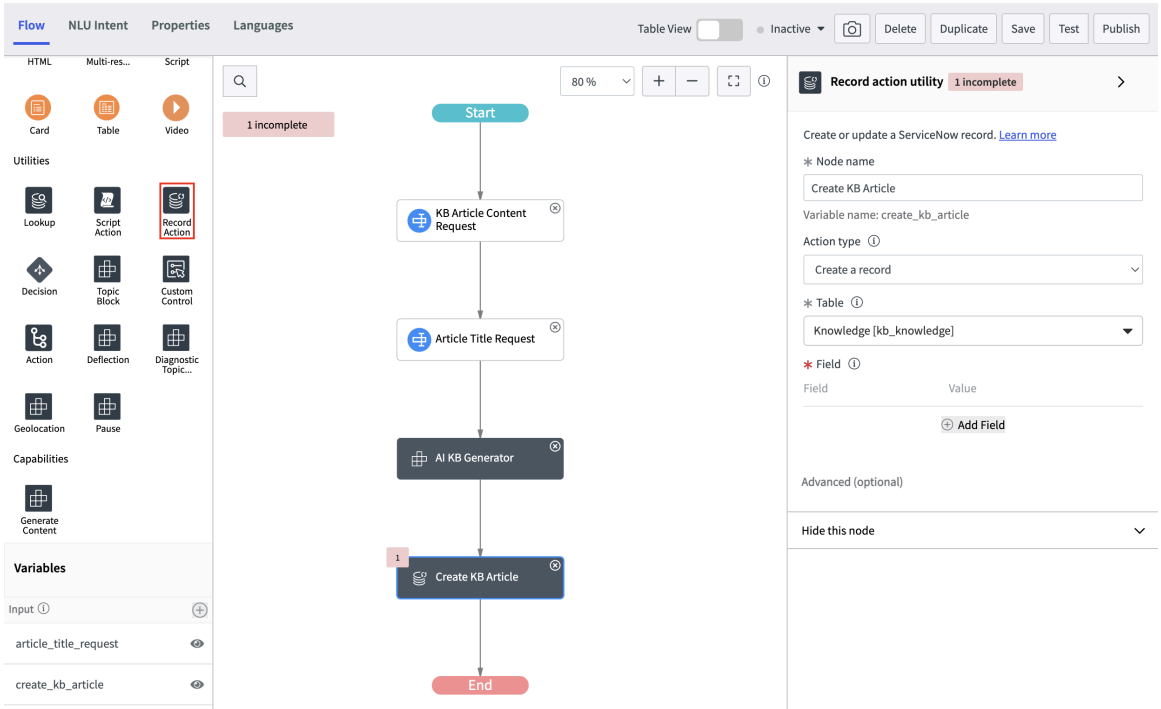
12. Utilisez le texte qui a été créé dans l'interaction en sélectionnant l'icône **Variables d'entrée** > **Réponse** Variable.



13. Faites glisser le **Utilités** > **Action relative à l'enregistrement** du panneau Composants situé après le nœud Générer du contenu.

Traduction automatique

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



14. Entrez un nom pour le nœud.

    Pour cet exemple, le nom du nœud est Créer un article de la base de connaissances.

15. Renseignez les autres champs obligatoires.

    a. Pour le type Action, indiquez si vous souhaitez créer un enregistrement ou mettre à jour un enregistrement existant.

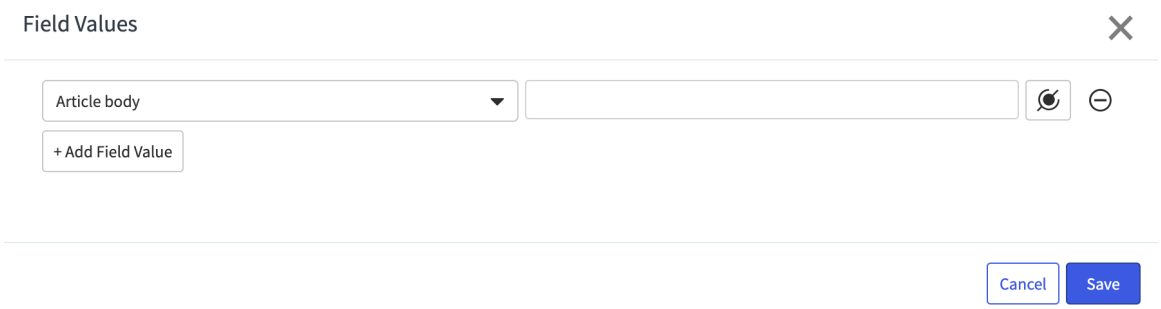
       Dans cet exemple, le type d'action est Créer un enregistrement.

    b. Sélectionnez la table pour le nouvel enregistrement ou l'enregistrement mis à jour.

       Cet exemple utilise la table Connaissances (kb_knowledge).

16. Sous Champ, sélectionnez le bouton **Ajouter un champ** pour ouvrir la fenêtre Valeurs de champ.

17. Définissez une valeur de champ en sélectionnant **Ajouter une valeur de champ**.



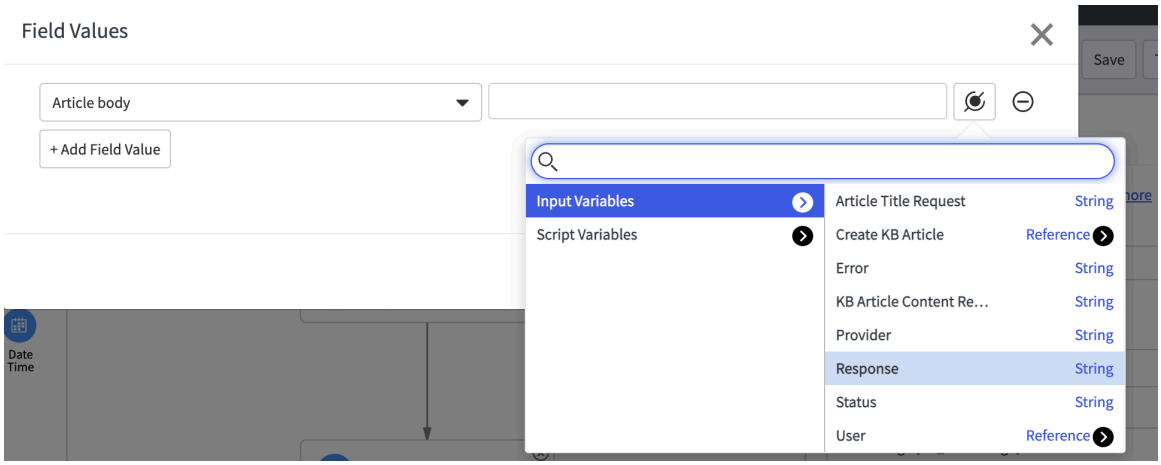
18. Sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour dans la liste.

    Vous pouvez ajouter autant de champs que vous le souhaitez. Dans cet exemple, les champs sont Corps de l'article, Base de connaissances et Brève description.

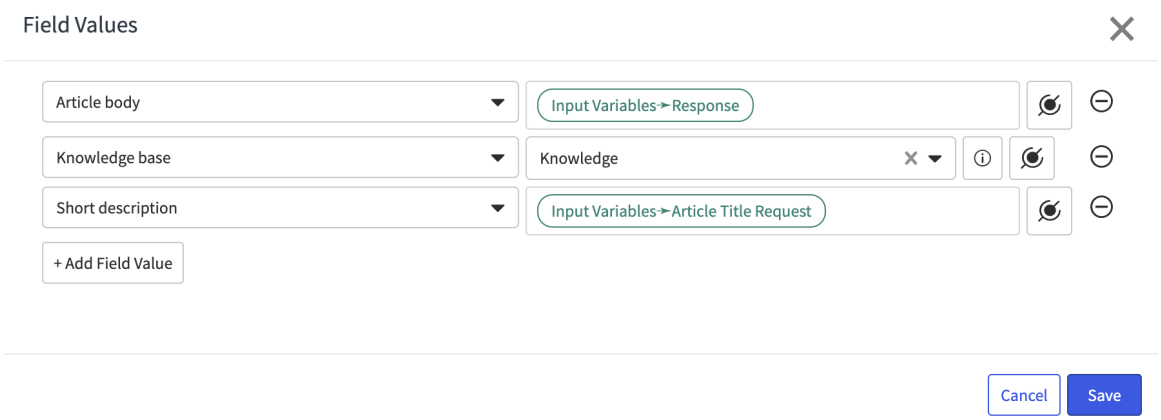
19. Sélectionnez l'icône de la pastille de données pour ouvrir le menu de sélection de la pastille de données.

Traduction automatique

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



20. Pour le champ Corps de l'article , sélectionnez Variables d'entrée< Réponse pour utiliser la réponse générée par le nœud Générer du contenu.
21. Pour le champ de la base de connaissances , sélectionnez Connaissances ou votre catégorie préférée.
22. Pour le champ Brève description , sélectionnez l'icône de pastille de données et ajoutez **Variables d'entrée** > **Demande de titre d'article**ou le nom du nœud d'entrée utilisateur qui demande un titre.



23. Enregistrez vos sélections de champ et fermez la fenêtre Valeurs de champ en **sélectionnant Enregistrer**.
24. Enregistrez la rubrique en **sélectionnant Enregistrer**.

Que faire ensuite

Cet exemple de rubrique crée des articles de la base de connaissances simples. Utilisez des entrées utilisateur supplémentaires, telles que le contexte et les informations de fond, pour les articles plus complexes.

Remarque :
Vérifiez le contenu généré avant de le publier. Consultez Limitations de l'IA pour en savoir plus.

Utiliser Sentiment Analysis avec Concepteur de flux

Créez un flux pour mettre à niveau le groupe d'affectation d'un incident si l'utilisateur a un sentiment négatif dans la brève description.

Avant de commencer

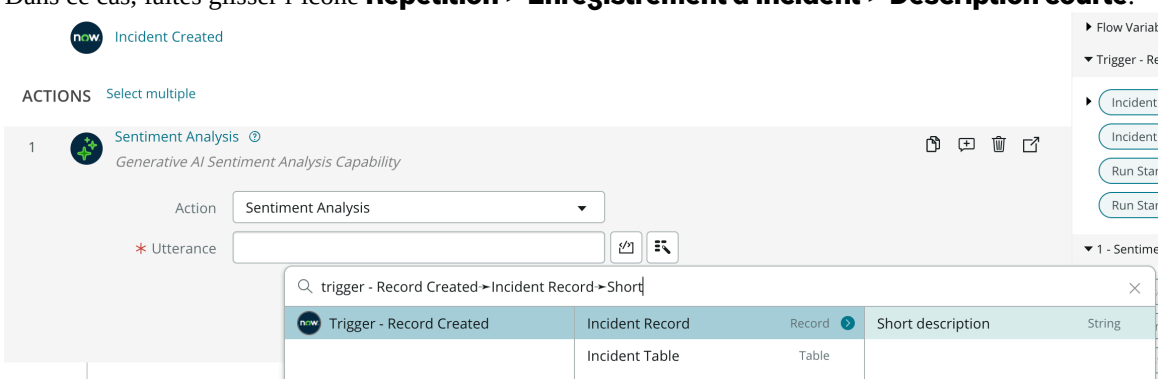
Rôle requis : admin

Traduction automatique

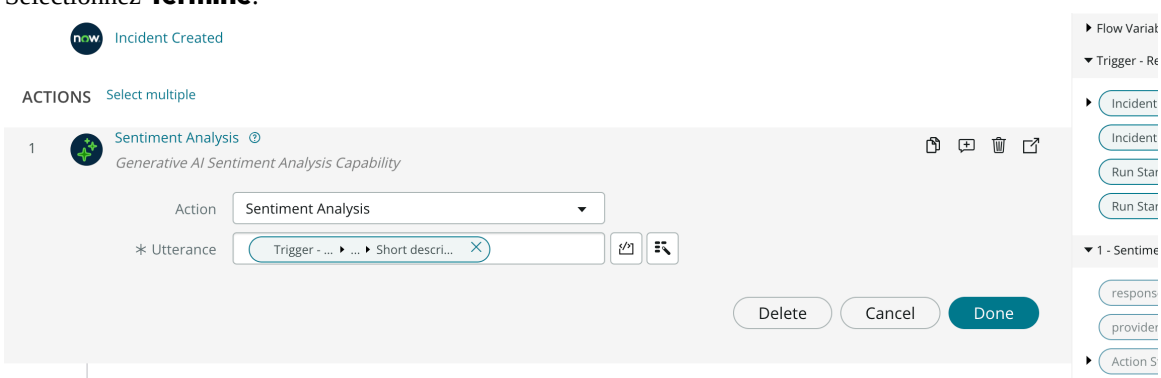
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Entrez le nom du flux, par exemple Modifier le groupe d'affectation si vous avez un sentiment négatif.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
6. Sélectionner **Enregistrement** > **Créé** pour mettre à jour un nouvel enregistrement.
7. Sélectionnez la table sur laquelle le flux doit s'exécuter.
   Pour cet exemple, sélectionnez la table Incident (incident).
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire,** puis sélectionnez **Action** pour ouvrir le panneau Actions.
10. Dans le sélecteur d'actions, recherchez l'icône **Contrôleur d'IA générative** > **Analyse des sentiments** et sélectionnez-la.
11. Faites glisser une pastille de données du panneau de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données.
    Dans ce cas, faites glisser l'icône **Répétition** > **Enregistrement d'incident** > **Description courte**.



12. Sélectionnez **Terminé**.

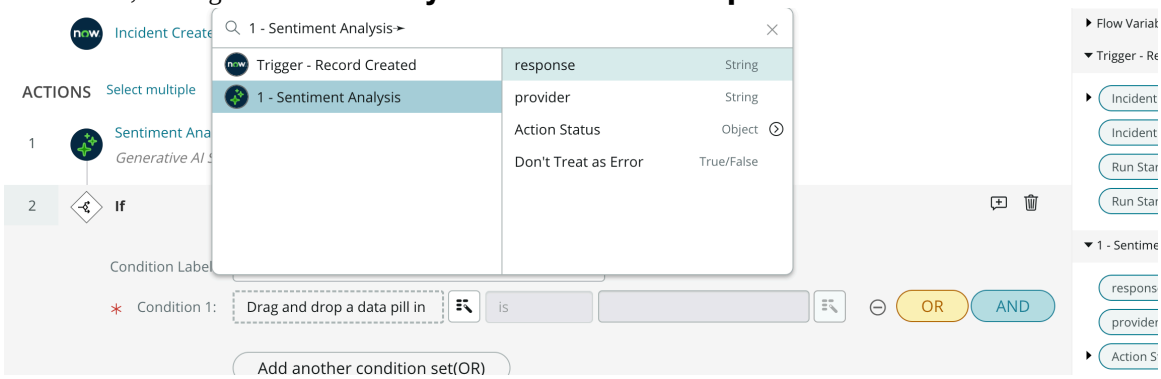


13. Ajoutez une action en sélectionnant **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
14. Sélectionner **Logique de flux** > **Si**.
15. Donnez un nom à **l'étiquette Condition** , par exemple Sentiment négatif.
16. Pour le champ **Condition** , faites glisser une pastille de données ou sélectionnez l'icône du sélecteur de pastilles de données pour rechercher la condition correcte.

Traduction automatique

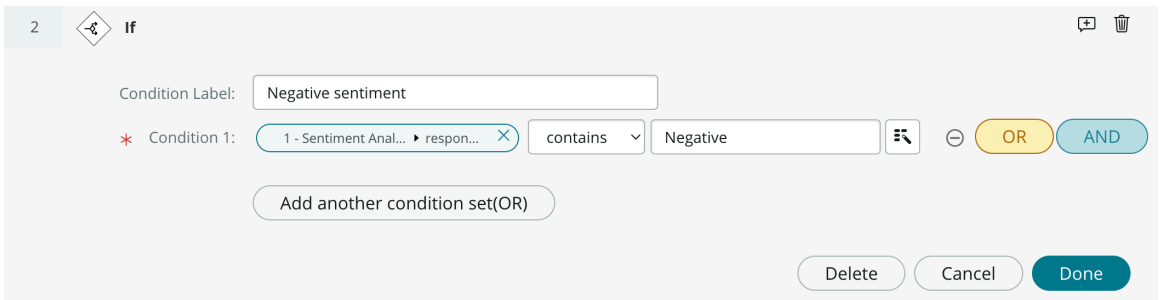
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans ce cas, faites glisser l'icône **Analyse des sentiments** > **réponse**.



17. La sélection contient la valeur Négatif.

> **Remarque :**
> Les majuscules sont importantes. Ce flux ne fonctionnera pas si la valeur est définie sur négative.



18. **Recherchez Mettre à jour l'enregistrement** et sélectionnez l'action.

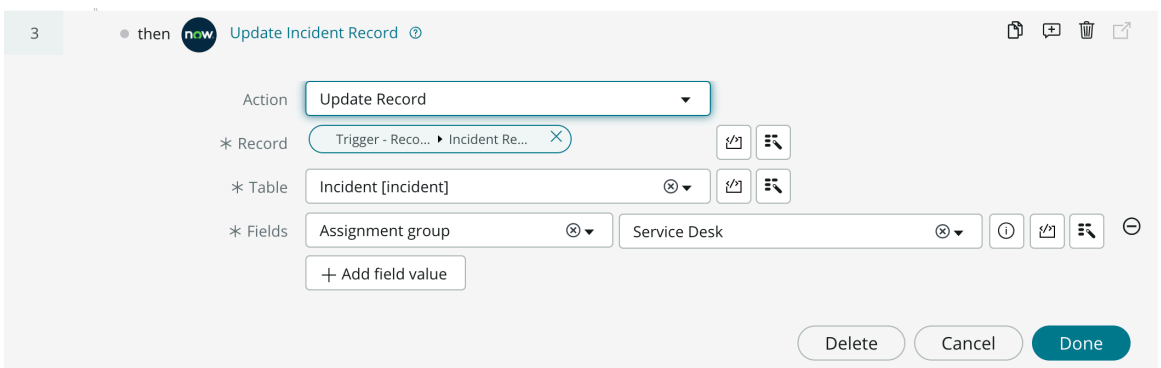
19. Faites glisser le **Répétition** > **Enregistrement de ticket** dans le champ **Enregistrement** ou sélectionnez l'icône pour effectuer une recherche.

Le champ **Table** est renseigné automatiquement en fonction de l'enregistrement de déclencheur.

20. Sélectionnez **Ajouter une valeur de champ** et recherchez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Dans cet exemple, sélectionnez **Groupe d'affectation**.

21. Sélectionnez la valeur sur laquelle vous souhaitez définir le champ.

La valeur du champ dépend de votre cas d'utilisation. Dans cet exemple, la valeur est définie sur Service Desk.



22. Sélectionnez **Terminé**.

23. Enregistrez le flux en **sélectionnant Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite
Une fois le flux enregistré, vous devez activer le flux pour le migrer vers la production ou le tester davantage.

Utiliser un script avec Contrôleur de l'IA générative

Utilisez des scripts en arrière-plan et Contrôleur de l'IA générative l'invite générique pour interagir directement avec l'API du modèle d'IA générative.

Avant de commencer
Vous devez utiliser le Vancouver correctif 2 ou une version ultérieure pour utiliser un script avec `sn_one_extend. Objets OneExtendUtil` .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Créez le contenu de texte d'une invite générique en créant un tableau de `demandes` avec un objet `executionRequests` unique.
3. Dans `executionRequests`, ajoutez les attributs `payload` et `capabilityID` .
   L'ID d'aptitude est l'sys_id de l'option sur la table Options OneExtend (sys_one_extend_capability), telle que l'invite générique.
4. Ajoutez les entrées requises en tant qu'attributs dans l'objet de `charge utile` .

Aptitude	Attributs obligatoires
Invite générique	*invite* : invite à laquelle l'IA générative doit répondre.
Générer du contenu	*topic* : objet de la génération de contenu.
Analyse des sentiments	énoncé : texte dont le sentiment de l'utilisateur *doit être analysé*.
Résumer	*textToSummarize* : rubrique permettant à l'IA de générer un résumé.

Voici un exemple de tableau de `demandes` .

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

5. Créez un `sn_one_extend. Objet OneExtendUtil` .
6. Appelez la méthode `execute` .
7. **Facultatif :** Pour afficher la réponse après avoir exécuté le script en arrière-plan, imprimez-la au format JSON lisible à l'aide du code suivant :

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

Traduction automatique

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

Référence pour Contrôleur de l'IA générative

Les rubriques de référence fournissent des informations sur Contrôleur de l'IA générative les actions de flux, les tables et les propriétés.

Actions de flux

Action	Description
Générer du contenu	Générez du contenu avec un modèle d'intelligence artificielle pour créer rapidement des corps de texte, par exemple en générant des articles de la base de connaissances à partir d'interactions, de tickets ou d'incidents.
Résumer	Résumez de grands corps de texte ou des échanges compliqués pour faciliter le transfert d'informations, par exemple lors de transferts entre des agents virtuels et des agents réels.
Analyse des sentiments	Analysez le sentiment des utilisateurs en fonction du texte qui a été saisi dans les interactions et les formulaires pour améliorer l'expérience client.
Invite générique	Utilisez l'IA générative pour générer des idées et faire un brainstorming sur n'importe quel sujet, comme des idées pour augmenter l'engagement.

Tables installées

Nom	Table	Description
Option OneExtend	sys_one_extend_capability	Contrôleur de l'IA générative options qui incluent Résumer, Résumé d'enregistrement, Générer du contenu et Invite générique.
Définition de l'option OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuration d'attribut pour les variables d'entrée et de sortie des Concepteur de flux flux secondaires.
Attribut de définition de l'aptitude OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variables d'entrée et de sortie pour Concepteur de flux les flux secondaires. Les noms de variables ne peuvent pas être modifiés si l'option est active et utilisée sur l'instance. Vous pouvez vérifier si une aptitude est utilisée en accédant à la table Utilisations OneExtend.
Configuration du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Détermine quelle aptitude et quel fournisseur sont associés à chaque composant du générateur pour Concepteur de flux et Concepteur d'agent virtuel.
Option du générateur OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Définitions d'une capacité et de son fournisseur pour les composants du générateur.
Utilisation OneExtend	sys_one_extend_usage	Chaque utilisation d'une option dans une Concepteur de flux rubrique OR Concepteur d'agent virtuel ,

Traduction automatique

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

Nom	Table	Description
		ainsi que des scripts tels que des règles métier ou des actions d'interface utilisateur.

Propriétés

Propriétés du contrôleur d'IA générative

Propriété	Description
com.sn.generative.ai.provider	Fournisseur par défaut lorsque la définition de l'aptitude n'a pas de valeur par défaut. Type : liste de choix Aucune valeur par défaut
com.sn.generative.ai.ais.message	Message qui s'affiche lorsque Recherche IA ne parvient pas à trouver de réponse à une requête. Type : chaîne Valeur par défaut : Aucune réponse trouvée.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Invite qui détermine si les appels d'API de l'IA générative sont journalisés. Type : true | false Valeur par défaut : true
com.sn.generative.ai.moderation.message	Message qui s'affiche si OpenAI ou Azure les outils de modération OpenAI identifient le contenu qui va à l'encontre de leurs conditions d'utilisation. Type : chaîne Valeur par défaut : la réponse ne peut pas être affichée car OpenAI la juge inappropriée.
com.glide.one.extend.token.buffer	Mémoire tampon qui vérifie la demande pour le nombre de jetons avant l'exécution d'une option OneExtend. Les jetons de demande maximum autorisés sont calculés en fonction du nombre maximal de jetons autorisés par l'API du fournisseur d'IA moins le jeton de réponse et la valeur tampon spécifiés dans cette propriété système. Type : nombre entier Valeur par défaut : 250

Traduction automatique

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

Liens externes

Fournisseur	Politique de données	Politique d'utilisation
OpenAI	Politiques d'utilisation des données d'API	Politiques d'utilisation
Microsoft Azure OpenAI	Données, confidentialité et sécurité pour Azure OpenAI Service	Code de conduite pour Azure OpenAI Service
Google Cloud	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform	Conditions d'utilisation de Google Cloud Platform
Aleph Alpha	Confidentialité des données	Termes et conditions

Action Générer du contenu

Utilisez l'action Générer du contenu avec Concepteur de flux et Agent virtuel pour générer des corps de texte.

Champs

Champ	Description
Rubrique	Sujet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez saisir du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser les pastilles du panneau de données ou les sélectionner dans le sélecteur de pastilles.

Rubrique

Type de données : *String*

Sujet sur lequel le modèle IA doit générer du texte. Vous pouvez saisir du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Le contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite de l'action.

Traduction automatique

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

Action d'invite générique

Utilisez l'action d'invite générique pour Concepteur de flux répondre à une invite générale avec un modèle d'IA.

Champs

Champ	Description
Invite	Énoncé ou question pour lequel le modèle d'IA doit générer une réponse. Vous pouvez saisir du texte directement ou sélectionner des pilules dans le panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser les pastilles du panneau de données ou les sélectionner dans le sélecteur de pastilles.

Invite

Type de données : *String*

Vous pouvez saisir du texte directement ou sélectionner des pilules dans le panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite de l'action.

Action d'analyse des sentiments

Utilisez l'action Analyse des sentiments avec Concepteur de flux et Agent virtuel pour détecter le sentiment de vos utilisateurs à partir de leur entrée.

Champs

Champ	Description
Énoncé	Texte à analyser pour le sentiment de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser les pastilles du panneau de données ou les sélectionner dans le sélecteur de pastilles.

Énoncé

Type de données : *String*

Texte généré par l'utilisateur pour analyser le sentiment. Vous pouvez saisir du texte directement ou utiliser des pastilles à partir du panneau de données.

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

Détails sur la réussite de l'action.

Résumer l'action

Utilisez l'action Synthétiser avec Concepteur de flux pour résumer les informations avec le modèle d'IA.

Champs

Champ	Description
Texte à synthétiser	Texte à synthétiser par le modèle d'IA. Vous pouvez saisir du texte directement ou faire glisser une pastille à partir du panneau de données.

Entrées

Fournissez une valeur pour chaque entrée dont votre flux a besoin. Pour ajouter des valeurs dynamiques, vous pouvez également faire glisser les pastilles du panneau de données ou les sélectionner dans le sélecteur de pastilles.

Entrée

Type de données : *String*

Texte à synthétiser par le modèle d'IA.

Remarque :
Vous devez ajouter directement une certaine quantité de texte ainsi que toutes les pastilles de données du sélecteur de pastilles.

Traduction automatique

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

Sorties

Ces résultats apparaissent dans le panneau de données. Vous pouvez les utiliser comme entrées ailleurs dans votre flux.

Réponse

Type de données : *String*

Contenu généré par le modèle d'IA.

Fournisseur

Type de données : *String*

Nom du modèle IA qui a généré la réponse.

Statut de l'action

Type de données : *String*

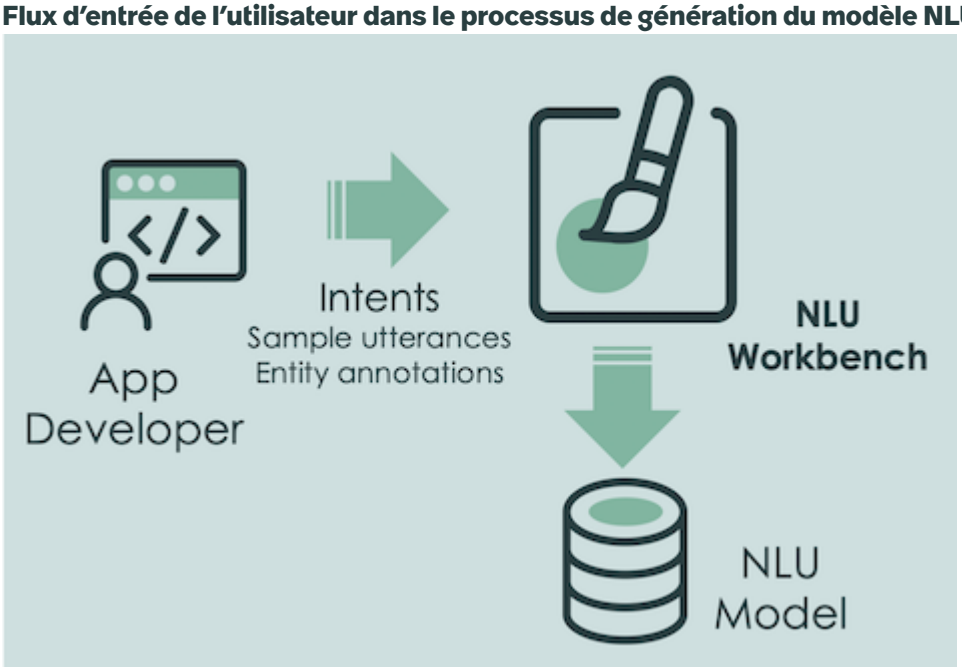
Détails sur la réussite de l'action.

Compréhension du langage naturel

ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d'inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d'apprendre et de répondre à l'intention exprimée par l'homme. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à comprendre la signification et le contexte des mots afin qu'il puisse en déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vue d'ensemble

Flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image montre le flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU.

Traduction automatique

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

Terminologie de NLU

Dans NLU le jargon courant, ces termes identifient les composants linguistiques clés que le système utilise pour classer, analyser et traiter le contenu en langage naturel.

Intention

Ce qu'un utilisateur veut faire ou ce que vous souhaitez que votre application gère, comme accorder l'accès.

Énoncé

Un exemple en langage naturel d'une intention de l'utilisateur. Par exemple, une chaîne de texte dans la brève description d'un incident, une entrée de messagerie instantanée ou une ligne d'objet d'e-mail. Les énoncés sont utilisés pour créer et former des intentions et ne doivent donc pas inclure plusieurs significations ou intentions ambiguës.

Entité

Objet ou contexte d'une action. Par exemple : un ordinateur portable, un rôle d'utilisateur ou un niveau de priorité.

Entité système

Ceux-ci sont prédéfinis dans une instance et ont des significations hautement réutilisables, telles que la date, l'heure et l'emplacement.

Entité définie par l'utilisateur

Ceux-ci sont créés dans le système par les utilisateurs et peuvent être créés à partir de mots dans les énoncés qu'ils créent.

Entité commune

Contexte couramment utilisé et extrait via un modèle d'entité prédéfini, tel que la devise, l'organisation, les personnes ou la quantité.

Vocabulaire

Le vocabulaire est utilisé pour définir ou remplacer la signification des mots. Par exemple, vous pouvez affecter le synonyme « Microsoft » à l'acronyme « MS ».

Modèle NLU

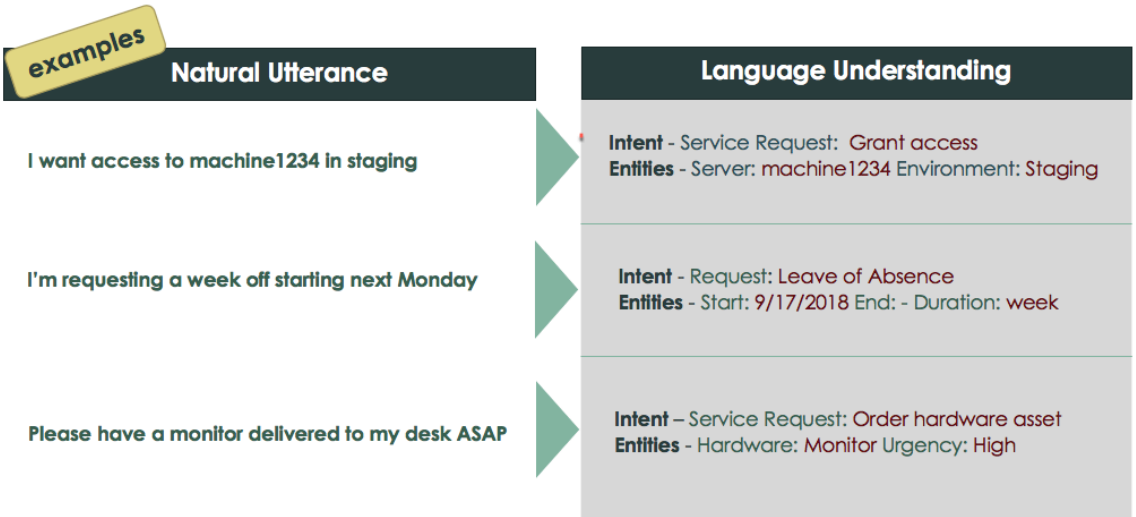
Une collection d'exemples d'énoncés et leurs intentions et entités associées que le système utilise comme référence pour déduire les intentions et les entités dans un nouvel énoncé. La console NLU est fournie avec des modèles NLU prédéfinis pour des unités business spécifiques, comme un modèle ITSM. Vous pouvez également créer des modèles personnalisés.

Cette image illustre comment Compréhension du langage naturel les exemples d'énoncés sont traités et convertis en intentions et en entités dans le système.

Traduction automatique

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

NLU traite et restitue les exemples d'énoncés en intentions et en entités

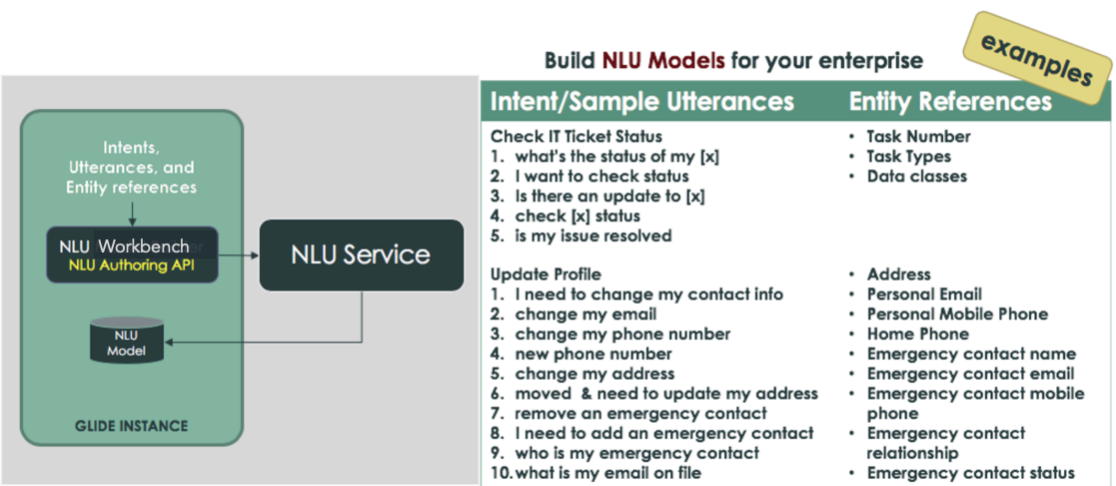


Console NLU

Utilisez le Console NLU pour créer des représentations morphologiques du langage humain. Ces modèles vous permettent de créer des intentions et des entités exprimées dans des énoncés en langage naturel. Toute ServiceNow application peut invoquer un NLU modèle pour obtenir une inférence d'intentions et d'entités dans un énoncé donné.

À l'aide du rôle *nlu_admin* , vous générez vos modèles dans , où Console NLUvous les créez, formez, testez et publiez de manière itérative.

Vue d'ensemble de l'API de création NLU aidant les administrateurs à créer leurs modèles



Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation d'un modèle NLU, consultez Créer un modèle NLU.

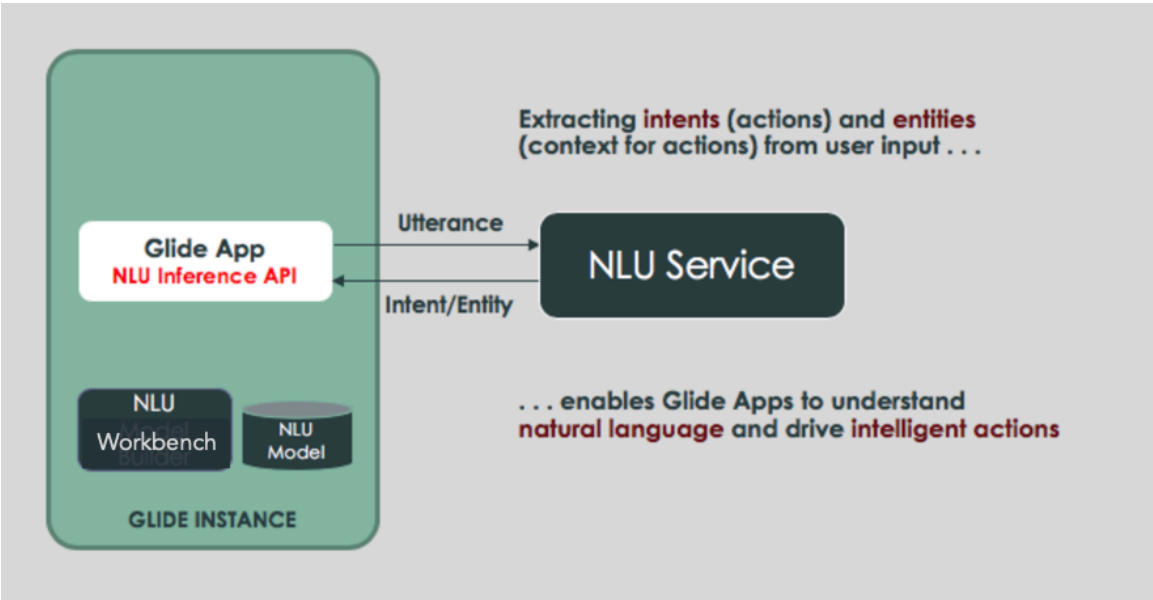
NLU Service d'inférence

Compréhension du langage naturel fournit un service d'inférence NLU qui aide le système à comprendre le langage naturel et à générer des actions intelligentes. Ce service forme et prédit les intentions et les entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre modèle afin que son texte se traduise dans des formats compréhensibles par l'ordinateur, tels que les API et les paramètres.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la façon dont le système utilise une API d'inférence NLU pour extraire des intentions et des entités

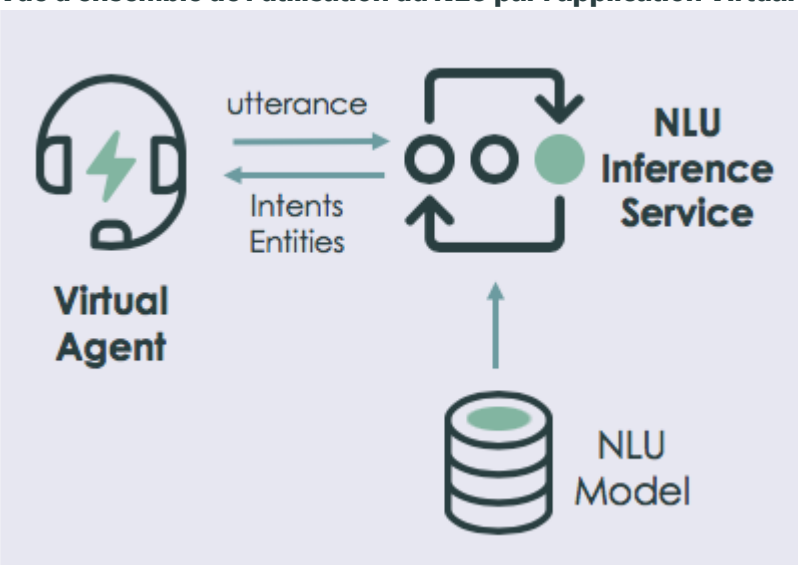


Ici, le système utilise une API d'inférence pour entraîner NLU des algorithmes à l'aide d'exemples de données d'enregistrement afin d'identifier les intentions et les entités qui sont des candidats solides pour une prédiction précise.

Consommation du modèle NLU

D'autres applications utilisent NLU la sortie du ServiceNow® modèle, par exemple Agent virtuel.

Vue d'ensemble de l'utilisation du NLU par l'application Virtual Agent



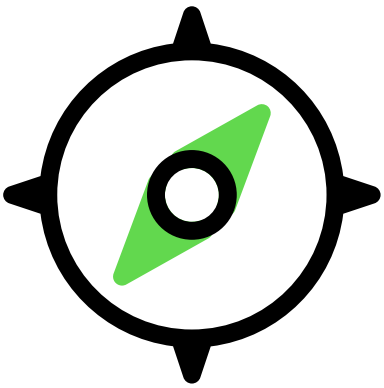
Par exemple, Agent virtuel les administrateurs peuvent configurer un flux de Concepteur d'agent virtuel conversation pour utiliser des modèles NLU afin que les chatbots d'agent puissent mieux comprendre les déclarations des utilisateurs dans la conversation. Pour plus d'informations sur la façon dont Agent virtuel les modèles NLU sont utilisés, consultez : Détection de rubriques Natural Language Understanding (NLU) dans Virtual Agent .

Traduction automatique

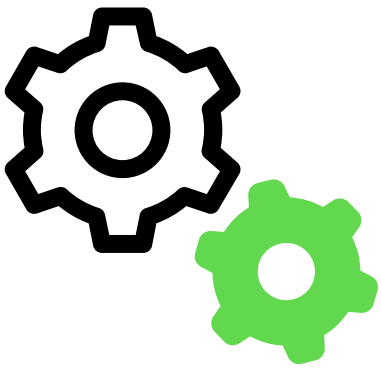
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Premiers pas

Explorer

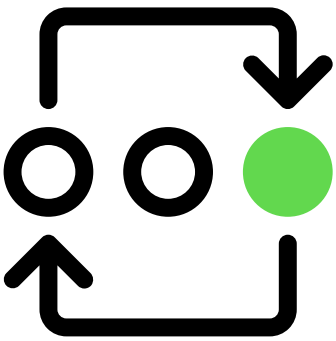


Utiliser



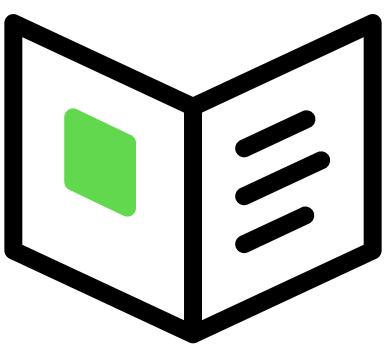
Créez, testez, traduisez et publiez vos modèles NLU.

Intégrer



Découvrez comment Agent virtuel les administrateurs peuvent mettre à jour NLU des modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel

Référence



En savoir plus sur l’utilisation de modèles dans différents langages pour une utilisation dans d’autres applications

Dépannage et demande d'aide

- Page de communauté Agent virtuel et NLU
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

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

Explorer Compréhension du langage naturel

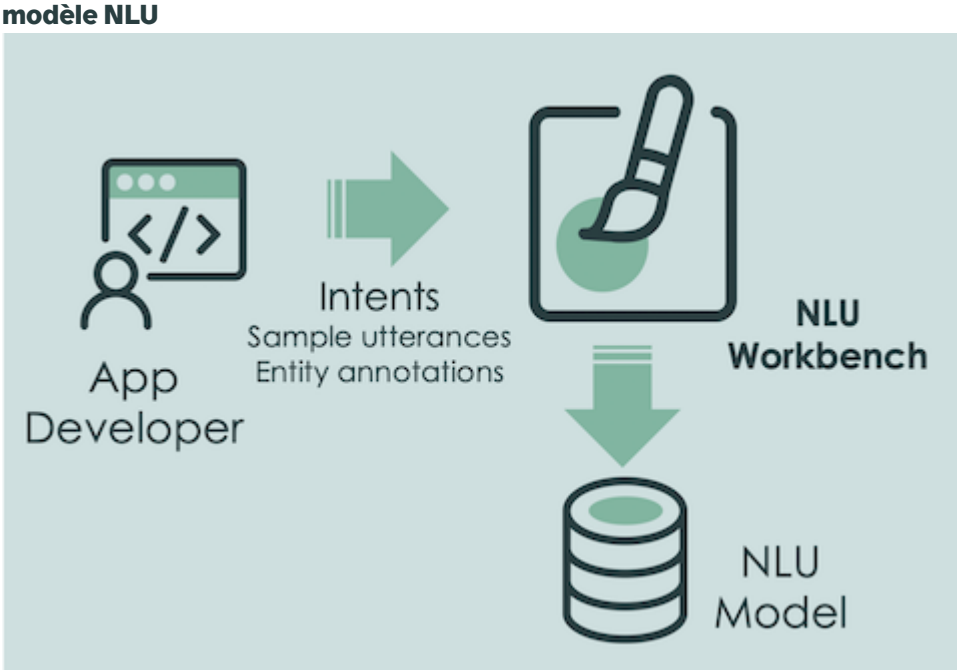
ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU) fournit un Console NLU et un NLU service d'inférence que vous pouvez utiliser pour permettre au système d'apprendre et de répondre à l'intention exprimée par l'homme. En saisissant des exemples de langage naturel dans le système, vous l'aidez à comprendre la signification et le contexte des mots afin qu'il puisse en déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vue d'ensemble de Compréhension du langage naturel

La compréhension du langage naturel (NLU) est une composante du traitement du langage naturel de l'intelligence artificielle qui traite de la compréhension de la lecture automatique. Intelligence prédictive utilise le NLU afin que le système puisse comprendre la signification des mots et leur contexte pour en déduire des actions de l'utilisateur ou du système.

Workflow Compréhension du langage naturel

Flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU



Cette image montre le flux d'entrée de l'utilisateur dans le processus de génération du modèle NLU.

Compréhension du langage naturel avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le pour créer des Console NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.	Console NLU	Administrateur NLU
Créez le contenu du modèle en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle	Gestion des modèles	Administrateur NLU

Traduction automatique

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l'utilisateur.		
Ajoutez une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l'une des nombreuses options de traduction pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.	Gestion des modèles	Administrateur NLU
Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.	Intégration de Virtual Agent	Administrateur Virtual Agent

Activer le Console NLU

Activez les modules d'extension suivants pour activer le Console NLUfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les modules d'extension suivants s'ils ne sont pas déjà actifs dans votre instance.

Module d'extension	Description
Console NLU - Core com.glide.nlu	Installe les tables requises pour les modèles persistants NLU créés à l'aide de .Console NLU
Console NLU com.snc.nlu_studio	Permet la création de Compréhension du langage naturel (NLU) modèles. Ces modèles peuvent comprendre l'intention (action) et les entités (détails concernant l'action) d'un énoncé utilisateur donné. N'importe quelle ServiceNow application peut invoquer un NLU modèle. Nécessite les modules d'extension Console NLU - Core et Common NLU Model.
Intelligence prédictive com.glide.platform_ml Si vous souhaitez utiliser les quatre Intelligence prédictive cadres de travail d'option pour la classification, la similarité, la mise en grappe et la régression, vous avez besoin d'une autorisation supplémentaire. Contactez votre ServiceNow chargé de compte pour plus d'informations.	Active les API de service utilisées pour la création et l'inférence NLU du modèle. Permet la création de solutions d'apprentissage machine à l'aide des données de votre instance. Le module d'extension fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application à l'aide d'une API de prédiction.
NLU Modèle commun com.glide.nlu.model	Regroupe tous les modèles communs de langage NLU . Inclut également des entités de modèle couramment utilisées qui peuvent être importées et utilisées dans n'importe quel NLU modèle dans le Console NLU. Les modèles couramment utilisés tels que l'e-mail, le téléphone et ServiceNow des entités

Traduction automatique

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

Module d'extension	Description
	de modèle spécifiques telles que INT, RITM sont disponibles. Nécessite le module d'extension Console NLU - Core.
Apprentissage actif NLU : propriétés com.glide.nlu.active_learning_properties	Permet au nlu_admin de configurer les propriétés système pour l'application Boucle de rétroaction d'experts. Si vous n'utilisez pas l'application Boucle de rétroaction d'experts, ce module d'extension n'est pas utilisé et peut être ignoré en toute sécurité. Pour plus d'informations sur les propriétés système de la boucle de rétroaction d'experts, consultez la documentation de la boucle de rétroaction d'experts NLU .

Les deux modules d'extension suivants sont destinés aux applications associées à un abonnement payant et sont disponibles sur le ServiceNow Store. L'installation de ces applications ajoute des fonctionnalités supplémentaires à Console NLU. Contactez votre chargé de clientèle si vous êtes intéressé par ces applications.

Module d'extension	Description
Détection d'intention sn_nlu_discovery	Fournit la Détection d'intention fonctionnalité, qui identifie les intentions des utilisateurs en analysant les données d'incident/de ticket. Utilisez cette application pour identifier les intentions à modéliser et à créer pour que les conversations d'Agent virtuel atteignent une déviation maximale. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.
Console NLU : fonctionnalités avancées sn_nlu_workbench	Fournit les fonctionnalités Performances du modèle, Test de lot multi-modèles, Revue de conflit inter-modèles et Boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez les modules d'extension suivants à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche : Console NLU - Core (com.glide.nlu), Console NLU (com.snc.nlu_studio), Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et NLU Common Model (com.glide.nlu.model).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Traduction automatique

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

NLU Rôles de console

Console NLU est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

NLU Utilisateur [nlu_user]

Utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux modèles dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Éditeur [nlu_editor]

Utilisateurs qui peuvent modifier NLU les modèles qui leur sont affectés dans Console NLU.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur [nlu_admin]

Utilisateurs pouvant Console NLU utiliser pour gérer les NLU modèles.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Core.

NLU Administrateur de commentaires [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Étiquetage des données (NLU commentaires) Rôle administrateur : pour gérer l'étiquetage des données entre les modèles, il est également possible d'optimiser les modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ce rôle est installé avec Console NLU : Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Ce rôle est utilisé dans les modules de boucle de rétroaction d'experts. Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts ou Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU.

Traduction automatique

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

Propriétés Console NLU

Reportez-vous aux propriétés système suivantes pour l'application Compréhension du langage naturel (NLU).

Console NLU Propriétés et leur utilisation

Pour accéder à vos propriétés système, utilisez le rôle administrateur ou nlu_admin et le chemin d'accès suivant dans le navigateur d'application : **Tous** > **Console NLU** > **Paramètres**.

Paramètres de modèle

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Utilisation recommandée
Nombre maximal d'énoncés par intention *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	Console NLU	Utilisez moins de 200 énoncés par intention pour maintenir un modèle bien équilibré en termes de taille d'intention. **Remarque :** La valeur doit être supérieure à 5 et inférieure ou égale à 300.
Nombre maximum d'enregistrements dans une source de vocabulaire de table *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 100 000.
Nombre maximal de valeurs dans une source de vocabulaire de liste *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	Console NLU	Conservez la valeur en dessous de 1 000.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de logiciels *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de logiciels.
Activer le vocabulaire préintégré pour les noms de matériel *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	activé	Console NLU	Activez le vocabulaire préintégré afin que le système puisse reconnaître les noms de matériel.

Traduction automatique

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

Paramètres avancés

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Utilisation recommandée
Nombre maximum d’enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	Détection d'intention	Conservez un nombre d’enregistrements inférieur à 500 000.
Nombre minimum d’enregistrements pour Détection d'intention la classification *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	Détection d'intention	Utilisez au moins 10 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Nombre minimum d'enregistrements pour l'analyse des performances de la NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Utilisez au moins 5 000 enregistrements pour obtenir des résultats de haute qualité.
Détection de conflit NLU - Seuil modéré *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. Maintenez ce seuil inférieur au seuil critique.
Détection de conflit NLU - Seuil critique *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	Console NLU : fonctionnalités avancées	Doit être une décimale comprise entre 0 et 1. maintenir ce seuil supérieur au seuil modéré.
Nombre maximal de lignes dans un fichier d’importation de test par lots *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	Assurez-vous que votre fichier d’importation de test par lots ne comporte pas plus de 10 000 lignes.
Le nombre maximal d’énoncés à afficher pour les commentaires dans la boucle de rétroaction d’experts *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	Console NLU : fonctionnalités avancées	Ne tirez pas plus de 300 énoncés des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs Agent Virtuel pour les afficher pour obtenir des commentaires dans l’application Boucle de rétroaction d’experts. Nombre minimal d’énoncés qu’un utilisateur doit examiner avant d’ajuster le modèle
Nombre minimal d’énoncés qu’un utilisateur doit examiner avant d’ajuster le modèle *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	Console NLU : fonctionnalités avancées	Fournissez et enregistrez des commentaires pour au moins 100 énoncés à partir des journaux de messagerie instantanée de vos utilisateurs afin de pouvoir exécuter la fonctionnalité Ajuster le modèle dans l’application

Traduction automatique

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

Paramètres avancés (suite)

Étiquette et nom	Valeur par défaut	Module d'extension	Utilisation recommandée
			Boucle de rétroaction d'experts Agent virtuel .
Le nombre maximal d'enregistrements à extraire des journaux de Agent virtuel la messagerie instantanée *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs_max_row_limit - 3000*	3,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	En cas d'utilisation élevée de NLU, l'augmentation de la valeur par défaut à un maximum de 50 000 enregistrements augmentera la disponibilité des données sur lesquelles la tâche d'apprentissage actif pourra être filtrée et affichée dans l'application Boucle de rétroaction d'experts pour fournir des commentaires.
Limite de taille dans la table de candidats à l'étiquetage (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée de cette propriété est la même que la propriété ci-dessus.
Limite de taille dans la table de données étiquetée (utilisée pour élaguer la table) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	Console NLU : fonctionnalités avancées	L'utilisation recommandée de cette propriété est la même que la propriété ci-dessus.
Activez cette propriété pour débloquer votre instance pendant la formation du modèle NLU. La formation sera programmée à une heure creuse, et nous vous informerons lorsqu'elle sera terminée. *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	Faux	Console NLU - Fonctionnalités avancées	Faux

Pour obtenir plus de données de commentaires à partir des journaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel (VA), consultez la section **Acquisition de données de commentaires VA supplémentaires sur demande** dans la documentation de la boucle de rétroaction d'experts.

NLU Prise en charge de la langue

L'application Console NLU prend en charge la création NLU de modèles dans différents langages pour une utilisation dans d'autres applications, telles que Agent virtuel.

La plateforme prend en charge NLU 17 langues. Dix de ces langages disponibles pour vos modèles prennent en charge à la fois l'intention et l'entité ; Les 7 langues restantes prennent en charge l'intention uniquement. (La prise en charge des entités japonaises inclut l'annotation des caractères.)

Traduction automatique

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

Disponible à Tokyo, Utah et Vancouver	Soutien à l'intention et à l'entité (dans l'Utah et à Vancouver)	Prise en charge de l'intention uniquement (dans l'Utah et à Vancouver)
• Portugais (Brésil) • Chinois (simplifié) • Danois • Néerlandais • Anglais • Finnois • Français • Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Norvégien • Polonais • Portugais • Espagnol • Suédois	• Portugais (Brésil) • Néerlandais • Anglais • Français • Canadien français • Allemand • Italien • Japonais • Portugais • Espagnol	• Chinois (simplifié) • Danois • Finnois • Coréen • Norvégien • Polonais • Suédois

Avec la prise en charge de l'intention et de l'entité, NLU peut comprendre des énoncés sophistiqués tels que les relations intention-entité, les entités système et les entités définies par l'utilisateur. NLU relaie ces informations à Agent virtuel, et l'utilisateur est généralement dirigé directement vers la rubrique de conversation qui propose une résolution.

Avec la prise en charge de l'intention uniquement, l'accent est mis sur la reconnaissance des intentions. Avec Agent virtuel l'utilisation NLUde , les utilisateurs sont dirigés vers le sujet de conversation souhaité, où des questions de suivi de qualification peuvent être posées avant d'être redirigés vers un sujet qui offre une résolution.

Les énoncés pour toutes les langues sont insensibles à la casse pendant la prédiction d'intention.

Vous trouverez ci-dessous une liste détaillée des langues actuellement disponibles NLU , ainsi que des intentions, des entités, du vocabulaire, des fonctionnalités et des applications qu'elles prennent en charge.

Traduction automatique

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

Langues et fonctionnalités prises en charge

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

NLU Mises à jour du service

Reportez-vous à cette documentation pour être au courant des modifications apportées au NLU Service.

Résumé de la mise à jour du service

Le NLU service aide le système à comprendre le langage naturel et à conduire des actions intelligentes. Ce service forme et prédit des intentions et des entités pour un énoncé utilisateur donné dans votre NLU modèle afin qu'il puisse comprendre le langage naturel exprimé par l'homme, qu'il soit parlé ou écrit. La source de cette documentation est KB0953693 .

Ce service est mis à jour indépendamment de la mise à niveau de votre instance, et sans qu'aucune action ne soit requise de votre part. Ces mises à jour sont effectuées tous les deux mois (une fois tous les deux mois) afin d'améliorer la qualité de l'entraînement et des prédictions des NLU modèles. Les mises à jour majeures sont alignées sur les versions familiales telles que Rome, San Diego, Tokyo, etc. Les mises à jour mineures sont automatiquement mises à jour afin que vous utilisiez la dernière version lorsque vous reformez un modèle NLU. Bien que la plupart de ces mises à jour n'aient pas d'impact sur votre utilisation actuelle de NLU, il peut y avoir certains changements dont vous devez être conscient.

Mise à jour du service NLU de mai 2023

- Des actions de dialogue ont été introduites pour activer le milieu naturel de la conversation dans Agent virtuel (VA) et améliorer la fluidité de la conversation. Les actions de boîte de dialogue Affirmer, Annuler et Modifier sont prises en charge en anglais et activées par défaut pour toutes les nouvelles rubriques VA.
- Migration de toutes les langues pour utiliser de nouveaux modèles de langage, ce qui a permis d'augmenter la qualité moyenne de prédiction d'intention de 10 % dans toutes les langues.

Traduction automatique

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

- Permet aux clients de gérer et de modifier les énoncés non pertinents pour leurs modèles afin d'améliorer la détection de non-pertinence.
- Suppression de l'exigence selon laquelle un modèle doit avoir 2 intentions ou plus dans le modèle, ce qui facilite le test de rubriques de bout en bout dans VA.

Mise à jour du service NLU de mars 2023

- Amélioration de la détection de l'intention/de l'entité grâce à une meilleure gestion des mots courants dans les sources de vocabulaire.
- Amélioration de la latence et de l'utilisation de la mémoire pour la détection des entités système (NER).
- Mise à jour de la prise en charge des versions afin que les clients doivent utiliser des versions plus récentes du service NLU et ne puissent pas pointer vers des versions n-2 antérieures à leur version Glide actuelle.

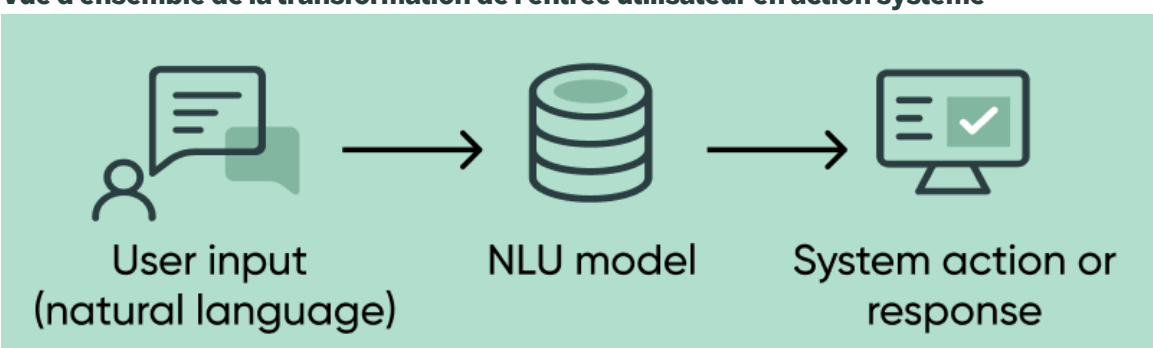
Mise à jour du service NLU de janvier 2023

- Créez la nouvelle entité système DATE-HEURE (en anglais uniquement) à utiliser dans Agent virtuel.
- Ajout de la prise en charge de la source de vocabulaire et de l'entité (simple, mappé et ouvert) pour les langues néerlandaise et italienne, et de la prise en charge de l'entité système pour le portugais et le portugais brésilien.
- Mise à niveau du ServiceNow modèle linguistique pour le danois, le suédois, le finnois et le norvégien, ce qui a permis d'améliorer la qualité de prédiction moyenne de 17 % par rapport à Tokyo.
- Amélioration de la gestion de la ponctuation dans les entités et des caractères spéciaux dans les sources de vocabulaire.
- Intégration des commentaires fournis sur les prédictions d'intention par les utilisateurs administrateurs dans Console NLU afin d'améliorer les données d'entraînement du modèle pour Agent virtuel.

Modèles NLU

Utilisez NLU des modèles à appliquer ServiceNow Compréhension du langage naturel à vos instances. Créez, gérez, testez et publiez des NLU modèles avec l'extension Console NLU.

Vue d'ensemble de la transformation de l'entrée utilisateur en action système



Un *modèle* est une collection d'énoncés, d'intentions, d'entités et de vocabulaire que le système utilise pour répondre aux entrées en langage naturel de vos utilisateurs. Le modèle

Traduction automatique

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

prend l'entrée en langage naturel de vos utilisateurs et l'associe aux actions à effectuer par le système.

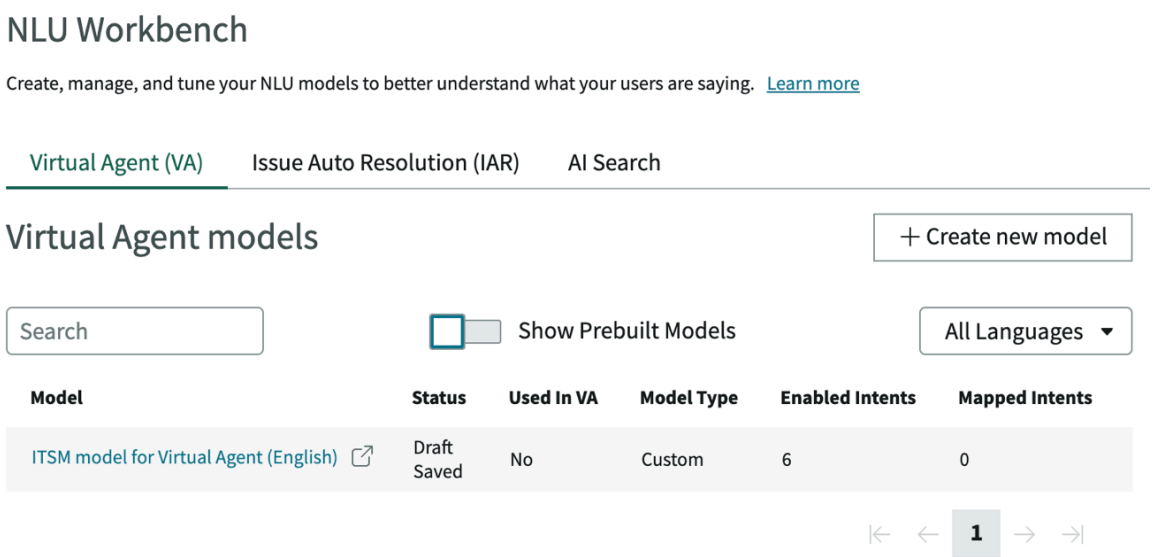
Les énoncés dans vos données de modèle sont des exemples de ce que vos utilisateurs peuvent demander. Ces exemples sont utilisés pour entraîner votre modèle à reconnaître les actions système à effectuer en réponse. Ces actions système sont appelées intentions.

Utilisation, rôles et navigation

Utilisez le rôle *nlu_admin* pour accéder au Console NLUfichier .

Accédez à la **Console NLU** > **Modèles**.

La page d'accueil Console NLU comporte trois onglets : Agent virtuel, Résolution automatique des problèmeset Recherche IA. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet correspondant à votre application.



Vous pouvez utiliser le champ **Rechercher** pour rechercher des modèles par nom.

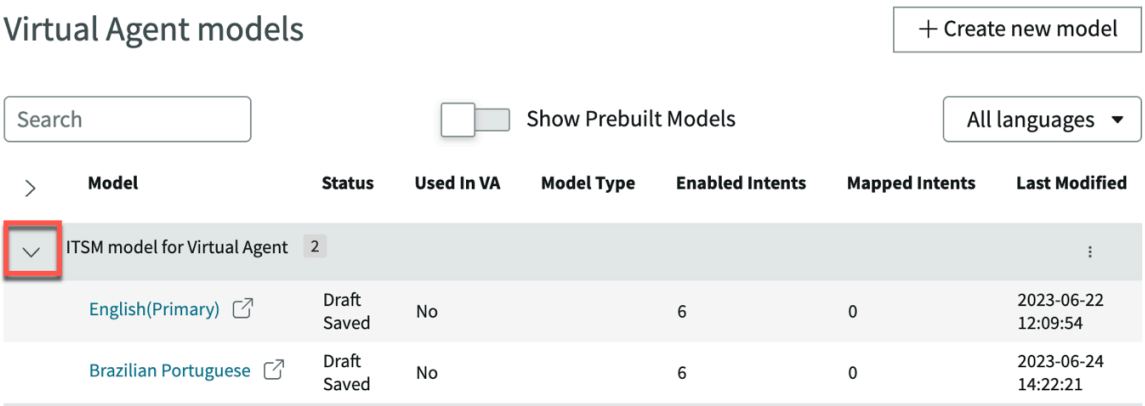
Le paramètre par défaut du filtre **Toutes les langues** affiche tous les modèles, quelle que soit leur langue. Vous pouvez filtrer les modèles par langue à l'aide de la liste **dans Toutes les langues**. Pour en savoir plus sur les langues disponibles, reportez-vous à NLU Prise en charge de la langue.

Si vous avez un modèle groupé multilingue, sa ligne dans la liste des modèles comporte une flèche sur le côté gauche. Sélectionnez la flèche pour développer le groupe afin que toutes les versions linguistiques du modèle soient affichées. Pour plus d'informations sur

Traduction automatique

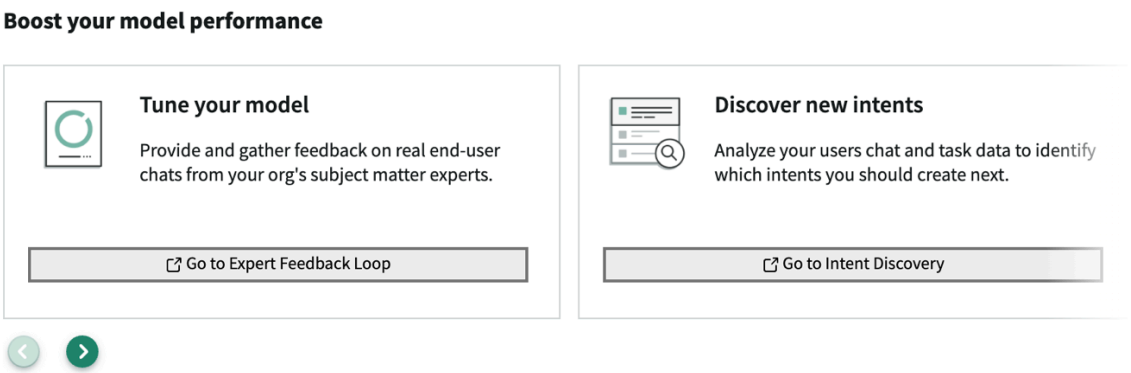
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

les langages de modèle et le regroupement, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues.



La colonne **Utilisé dans VA** indique si un modèle a déjà été lié à une autre application telle que Agent virtuel. Pour Recherche IA, cette colonne indique si le modèle a déjà été lié à un résultat Genius. De même, la colonne **Intentions mappées** affiche un nombre d'intentions qui ont été mappées ou liées à Agent virtuel des rubriques.

Faites défiler la Console NLU page d'accueil vers le bas pour afficher la section **Améliorez les performances de votre modèle** . Cette section affiche les cartes que vous pouvez utiliser pour accéder aux fonctions disponibles pour votre type de modèle.



Applications de modèles

La sortie de vos NLU modèles peut être consommée par les ServiceNow applications Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes, et Recherche IA. La Console NLU page d'accueil organise les modèles de chaque application par onglet. Dans la liste des modèles, différentes colonnes sont affichées en fonction de l'application.

NLU Modèles pour Agent virtuel

Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

- L'onglet pour Agent virtuel affiche une liste de modèles. Sélectionnez un nom de modèle pour ouvrir une page de vue d'ensemble de ce modèle.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est désactivée par défaut. Activez cette option pour afficher les modèles en lecture seule qui peuvent être copiés et utilisés comme base pour vos modèles personnalisés.
- La section **Boostez les performances de votre modèle** affiche un total de 5 cartes pour les fonctions disponibles pour Agent virtuel.

Traduction automatique

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

NLU Modèles pour IAR

Moins de fonctions et de colonnes sont affichées pour IAR que pour les autres applications de Console NLU. Cela est dû au fait que le IAR modèle est préconstruit et configuré dans la console d'administration IAR .

- Lorsque vous sélectionnez le nom de votre IAR modèle dans Console NLU, vous êtes redirigé vers IAR le réglage plutôt que vers une vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU.
- Le bouton à bascule **Afficher les modèles prédéfinis** n'est pas affiché.
- Le bouton **Créer un nouveau modèle** ne s'affiche pas, car le modèle préconstruit est utilisé directement.
- La section **Boostez les performances de votre modèle** n'est pas affichée.

Pour en savoir plus sur la configuration, reportez-vous IARà la section Using Issue Auto Resolution .

NLU Modèles pour Recherche IA

- Il existe un modèle préconstruit pour Recherche IA. Vous pouvez copier ce modèle comme base pour créer un modèle personnalisé.
- L'option **Afficher les modèles prédéfinis** est activée par défaut.
- Le bouton **Créer un nouveau modèle** est disponible.
- La section **Améliorez les performances de votre modèle** affiche deux cartes représentant les fonctions disponibles pour Recherche IA.

Pour une introduction à la gestion Recherche IA dans , Console NLUregardez la vidéo suivante.
Une vidéo expliquant comment gérer AI Search dans Console NLU.

Pour plus d'informations, consultez la page de AI Search destination.

Ce que vous pouvez faire ensuite

Pour en savoir plus sur le contenu du modèle et le cycle de vie du modèle, reportez-vous à Gestion des modèles.

Gestion des modèles

Gérer le cycle de vie de votre NLU modèle dans .Console NLU Les phases de gestion des modèles vous guident tout au long du processus itératif de création, de test et de publication de votre modèle.

Traduction automatique

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



L'acheminement de votre NLU modèle, de la création au déploiement, nécessite plusieurs étapes, séparées en phases. Vous pouvez revenir aux phases précédentes lorsque vous souhaitez ajuster et gérer votre modèle.

Les phases disponibles pour votre modèle dépendent de l'application du modèle. Le système affiche une phase, un bouton ou une fonction uniquement lorsqu'il s'applique à l'application de votre modèle.

Pour utiliser les phases de gestion des modèles, assurez-vous de disposer de tous les modules d'extension NLU nécessaires. Pour plus d'informations, consultez les ressources suivantes :

- Activer le Console NLU
- Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées
- Installer Détection d'intention

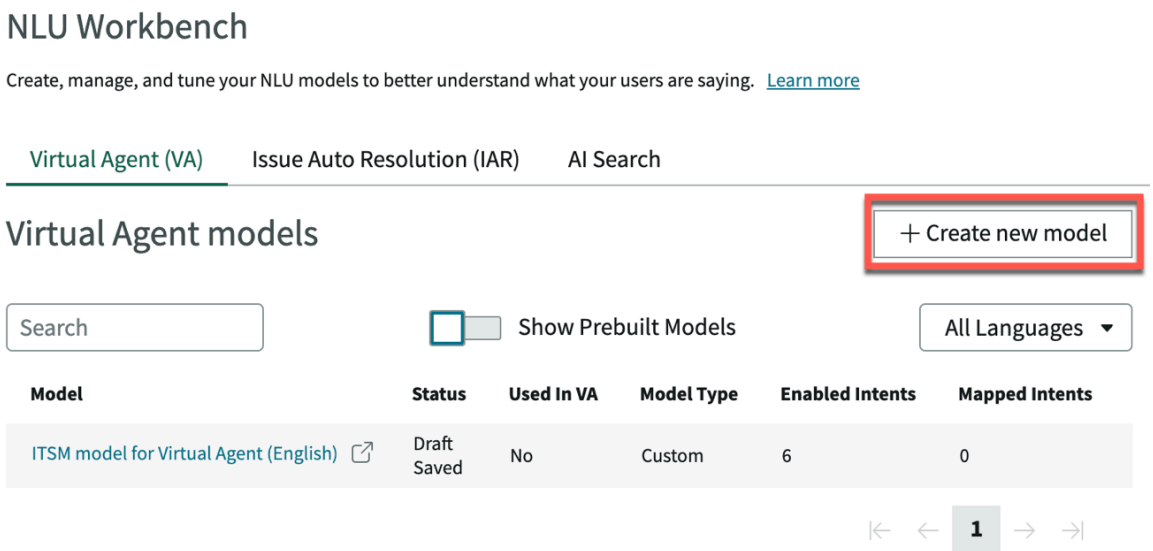
Remarque :
Console NLU- Fonctionnalités avancées et Détection d'intention sont disponibles à partir du . NLU Les tests de modèles et la ServiceNow Storesurveillance des performances nécessitent Console NLU : - Fonctionnalités avancées.

Créer un modèle

Pour créer un modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

Traduction automatique

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



Vous pouvez choisir différentes façons de créer un modèle :

- **Utiliser un modèle préconstruit** : copiez l'un des modèles en lecture seule inclus et ajoutez du contenu spécifique à votre entreprise.
- **Importer des données à partir d'un fichier CSV** : chargez un fichier CSV qui contient des énoncés de formation et des intentions correspondantes.
- **Commencer à partir de zéro** : suivez le processus de configuration d'un nouveau modèle à partir de zéro.

Pour commencer, reportez-vous à Création de modèles.

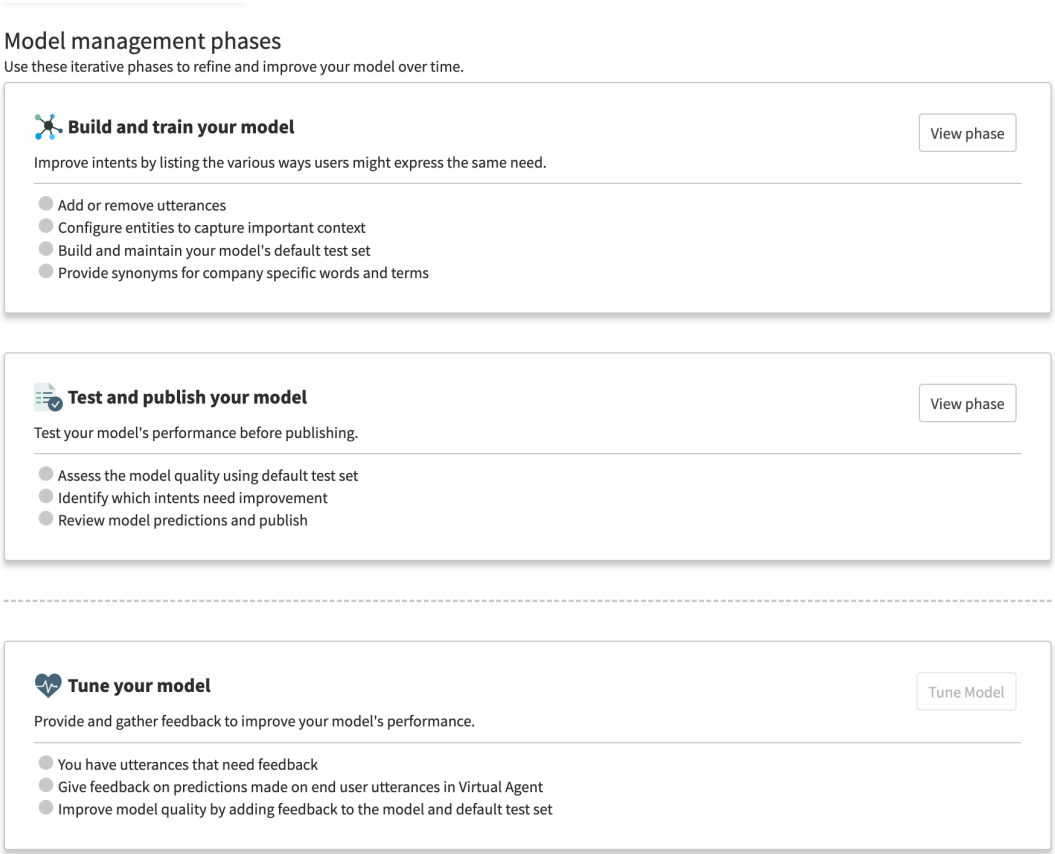
Phases de gestion des modèles

Après la création d'un modèle, accédez à ses phases de gestion en accédant à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle pour ouvrir la page **Détails du modèle** dans la vue d'ensemble du modèle.

La page de vue d'ensemble d'un Agent virtuel modèle se divise en trois phases : créer et former votre modèle, tester et publier votre modèle, et affiner votre modèle. Ces phases vous guident à mesure que vous créez et améliorez votre modèle.

Traduction automatique

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



Créer et former votre modèle

Créez le modèle en ajoutant et en gérant du contenu :

- Intentions : ajoutez plus d'intentions pour élargir la gamme de demandes utilisateur que votre modèle peut comprendre.
- Entités : ajoutez d'autres entités afin que votre modèle puisse extraire plus de détails contextuels des demandes de vos utilisateurs.
- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour permettre au modèle de mieux comprendre les mots et expressions spécifiques à votre entreprise, tels que les termes du secteur et les acronymes.
- Jeu de tests : ajoutez des énoncés de tests et leurs intentions attendues au jeu de tests par défaut de votre modèle.

Pour en savoir plus, consultez Créer et former votre modèle.

Formez votre modèle à l'aide d'énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Tester et publier votre modèle

Testez votre modèle pour évaluer les performances et identifier les domaines d'amélioration.

Remarque :
Le test de modèle nécessite l'application Console NLU de stockage - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

Pour en savoir plus sur les tests et les seuils, reportez-vous à Tester et publier votre modèle.

Traduction automatique

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

Lorsque vous êtes satisfait des résultats des tests, publiez votre modèle pour le rendre disponible pour utilisation par d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Publier votre NLU modèle.

Ajuster votre modèle

Si Console NLU - Fonctionnalités avancées est installée, et que votre modèle est créé pour Agent virtuel, la phase **Affiner votre modèle** est activée. Avec cette phase, vous pouvez utiliser **la boucle de rétroaction d'experts** pour incorporer des énoncés d'utilisateurs réels dans votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Ajuster votre modèle.

Si votre modèle est créé pour Résolution automatique des problèmes, vous serez redirigé vers IAR Tuning en sélectionnant le nom de votre modèle dans l'onglet de la IARConsole NLU page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU.

Paramètres de modèle

Utilisez la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle pour modifier le nom et la description du modèle. Vous pouvez également modifier le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le degré de confiance que le modèle doit avoir pour prédire une intention.

Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Création de modèles

La création de modèles est la première étape pour tirer parti de Compréhension du langage naturel (NLU) dans vos instances. Créer des modèles pour Agent virtuel et Recherche IA dans le Console NLU.

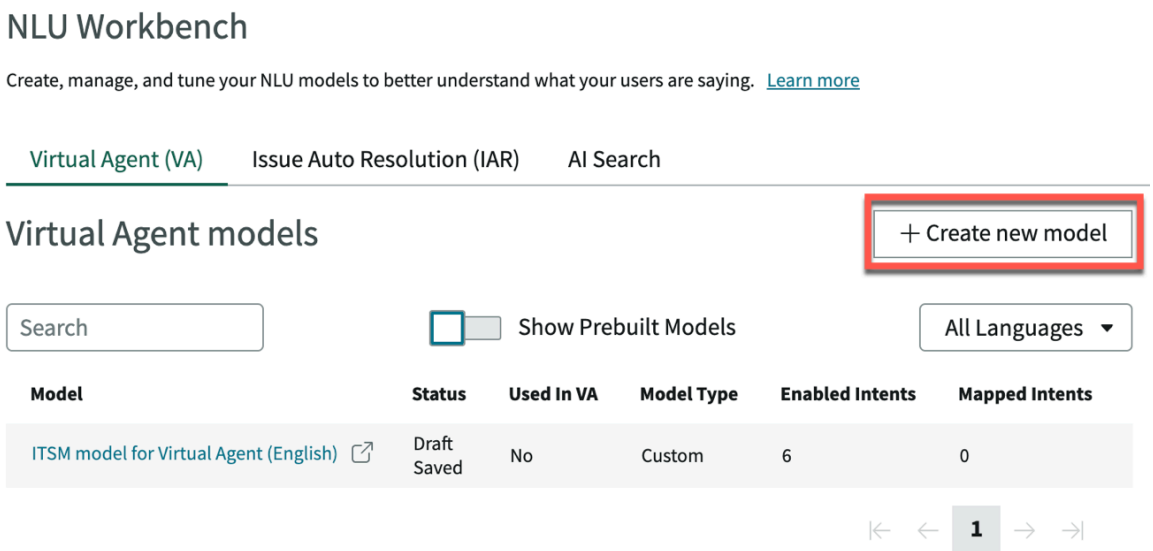
Vous créez des NLU modèles destinés à être consommés par les applications Agent virtuel ou Recherche IA.ServiceNow

Remarque :
Pour Résolution automatique des problèmes, un modèle préconstruit est fourni pour que vous puissiez le configurer.

Pour commencer à créer des modèles, définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle. Accédez ensuite à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour le modèle que vous souhaitez créer.

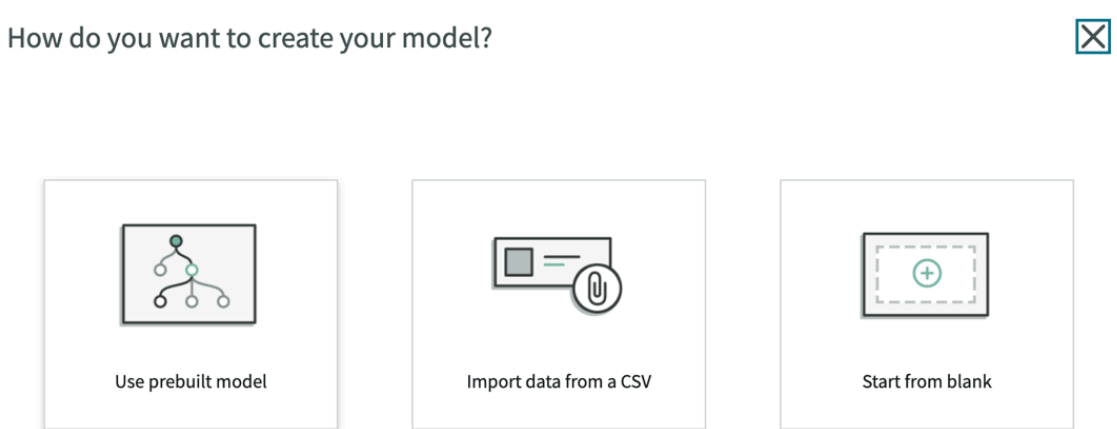
Traduction automatique

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



Création d'un nouveau modèle

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** , une fenêtre modale s'ouvre pour afficher vos options de création de modèle. Commencez par sélectionner l'une des icônes :



- Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini: copiez un modèle préconstruit et son contenu comme point de départ pour votre nouveau modèle.
- Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV: chargez un fichier CSV contenant une liste d'intentions et d'énoncés correspondants.
- Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide: créez un modèle à partir de zéro et ajoutez des intentions et des énoncés au fur et à mesure.

Après la création, ajoutez du contenu à votre modèle. Les intentions, les énoncés, les entités et le vocabulaire que vous ajoutez contribuent à améliorer la capacité du modèle à interpréter le langage naturel. Consultez Créer et former votre modèle.

Duplication, exportation et mise à jour

Après avoir créé un modèle, vous pouvez l'utiliser dans d'autres modèles et instances. Avec , Console NLUvous pouvez effectuer les actions suivantes avec vos modèles :

Traduction automatique

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

- Dupliquer un modèle NLU: copiez un modèle pour créer un modèle avec le même contenu.
- Exporter un modèle NLU: exportez un modèle sous la forme d'un fichier CSV contenant les énoncés et intentions associés. Partagez le modèle ou utilisez-le pour en créer un.
- Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour: ajoutez un modèle et ses artefacts à un ensemble de mises à jour pour transférer le modèle entre les instances.

Créer un modèle à partir d'un NLU élément vide

Créez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) à partir de zéro. Commencez avec un modèle vide pour avoir un contrôle total sur le contenu du modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

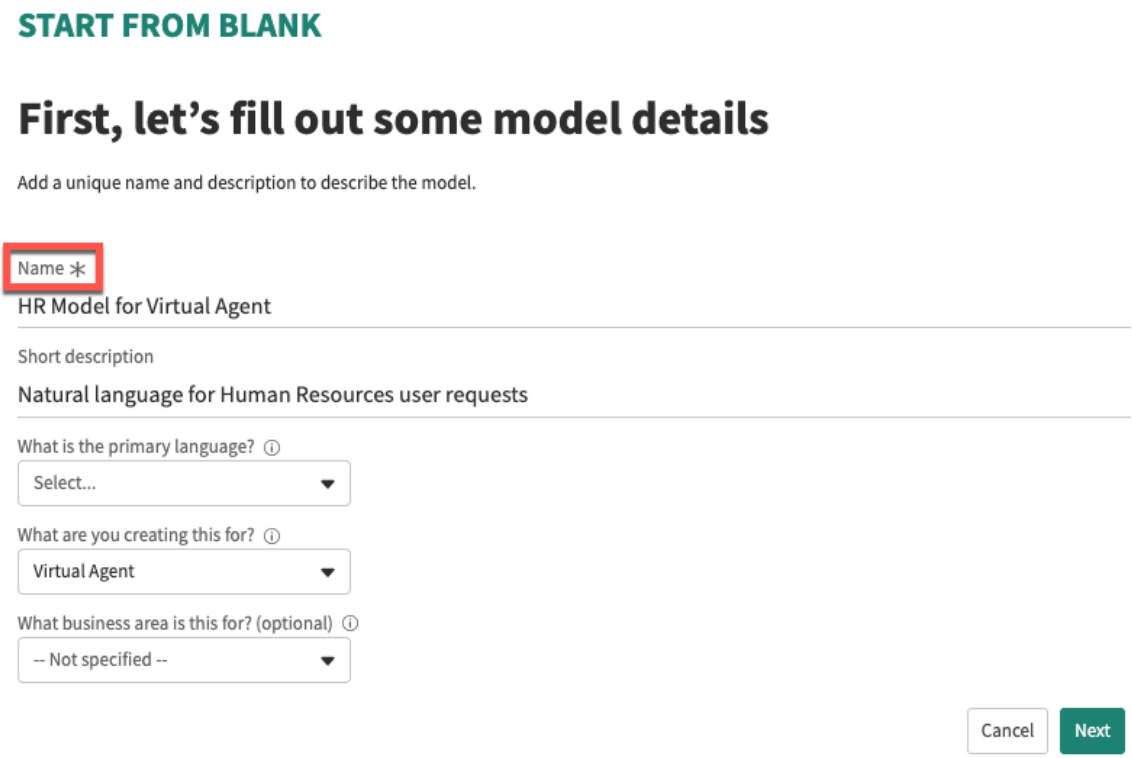
Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle pour aider Agent virtuel à comprendre l'intention exprimée par l'homme concernant Human Resources.

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Ajouter des détails** , sélectionnez le bouton **Démarrer à partir d'un élément vide** .
6. Sur la page Définir les détails, saisissez un **nom** unique et une **brève description**.

Traduction automatique

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



Dans cet exemple de scénario, entrez Modèle RH pour Virtual Agent pour le nom et le langage naturel des demandes utilisateur Human Resources pour la description.

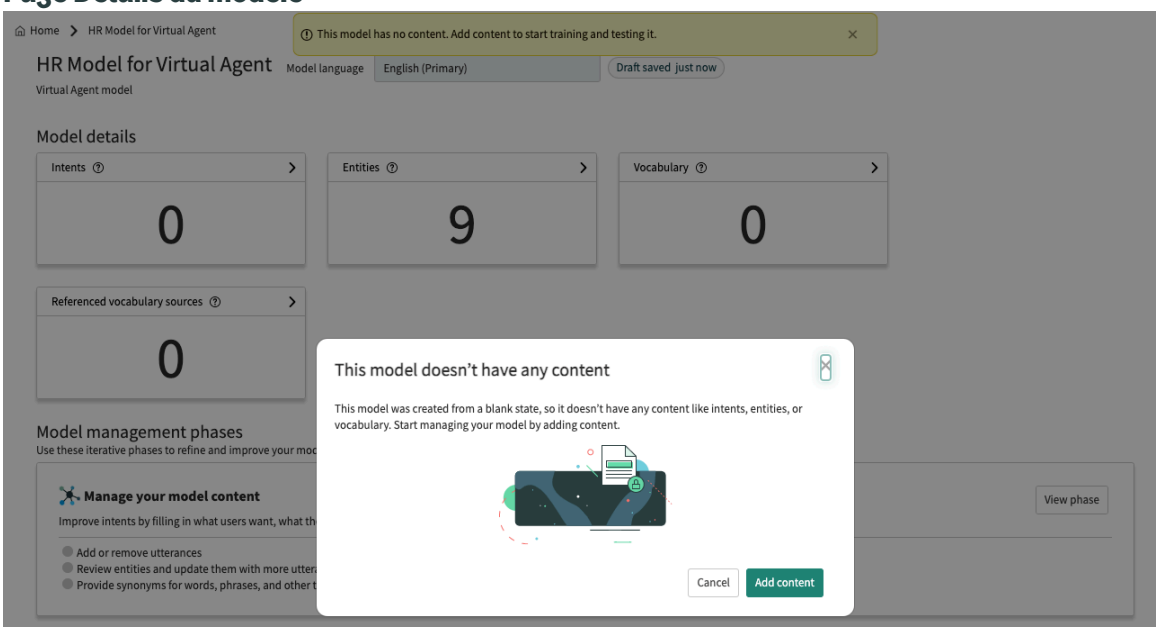
7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, sélectionnez Anglais et Virtual Agent.
8. **Facultatif :** Sélectionnez une zone d'activité pour votre modèle.
9. Sélectionnez **Suivant**.
   Votre modèle commence à se construire. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **Détails du modèle** de votre nouveau modèle.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Page Détails du modèle



Votre nouveau modèle ne contient aucun contenu. Sélectionnez **Ajouter du contenu** pour commencer à ajouter des intentions, des entités et du vocabulaire. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés et des intentions de test pour créer le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV

Chargez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) contenant des énoncés et leurs intentions pour créer un Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Utilisez cette méthode pour créer rapidement des modèles à partir de vos données ou d'autres modèles exportés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel AI Search.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous construisez un NLU modèle pour aider Agent virtuel à comprendre les demandes des utilisateurs concernant les calendriers.

Dans un fichier CSV, vous avez répertorié les intentions et les énoncés en deux colonnes.

Traduction automatique

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

Exemple de configuration CSV

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

Pour créer NLU des modèles par importation CSV, notez les points suivants :

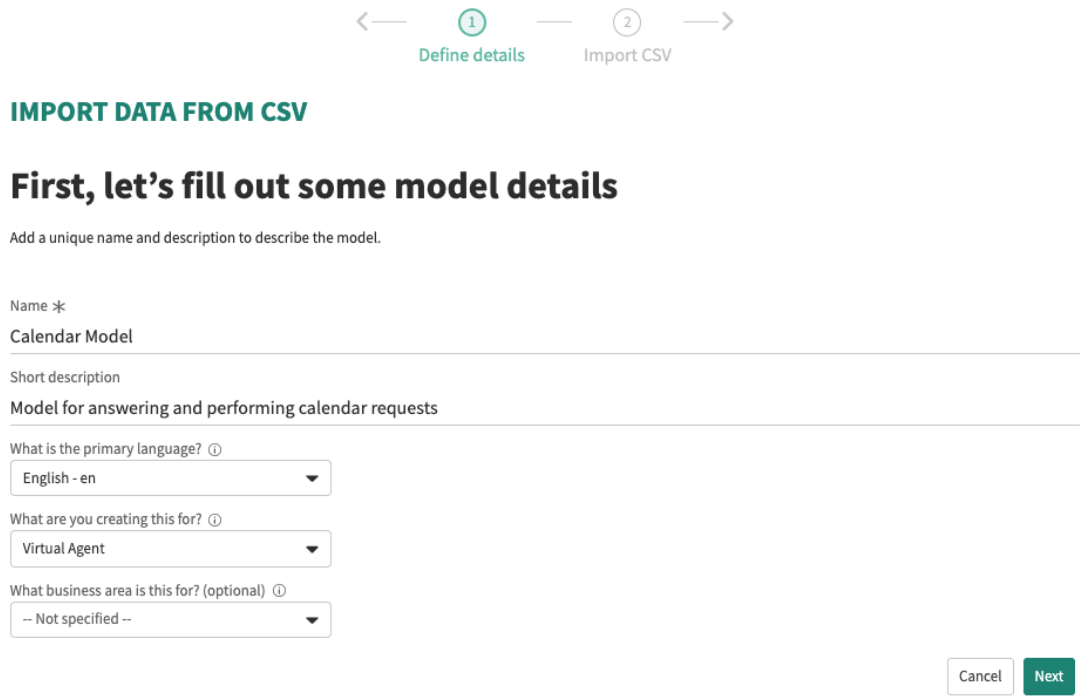
- Un modèle a besoin d'au moins 1 intention avec un minimum de 5 énoncés de formation dans chaque intention. Pour des performances optimales, essayez d'avoir 15 énoncés de formation par intention.
- Les énoncés ne doivent pas contenir de virgule.
- L'importation avec un fichier CSV ne préserve pas les entités. Assurez-vous d'annoter les énoncés si nécessaire après l'importation.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, tel que Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Importer des données à partir d'un fichier CSV**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter quelques détails** , ajoutez le **nom** et la **description brève** du modèle.

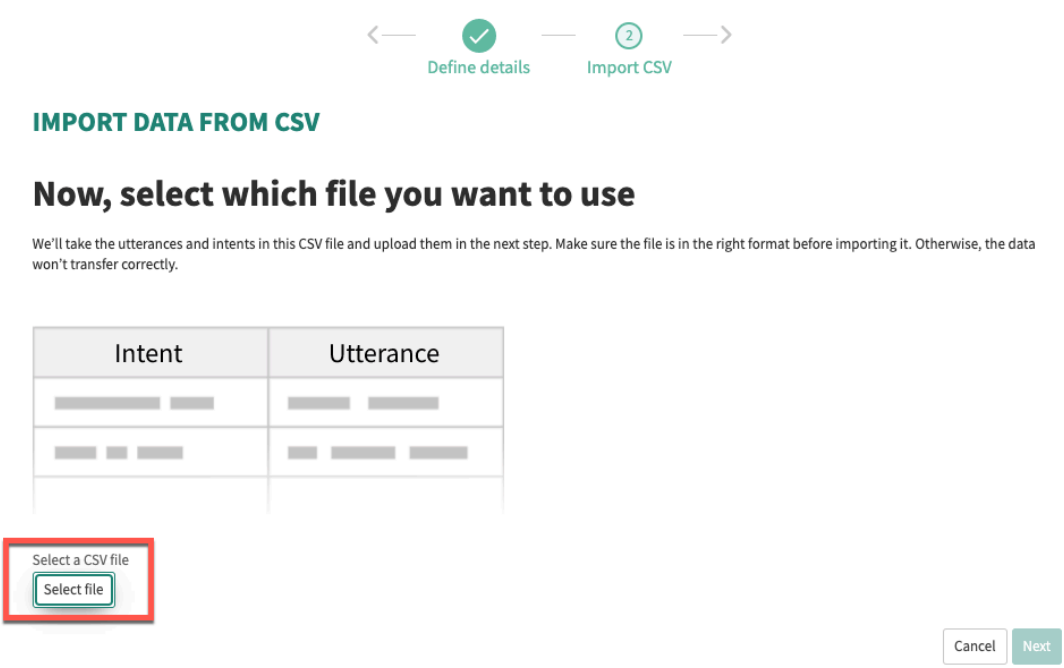
Traduction automatique

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



Dans cet exemple de scénario, entrez Modèle de calendrier pour le nom et Modèle pour répondre aux demandes de calendrier et les exécuter pour la brève description.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez Anglais et Virtual Agent.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sur **l'écran Importer CSV**, cliquez sur **Sélectionner un fichier**.



10. Choisissez le fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) dans la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

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

11. Sélectionnez **Suivant**.
    Votre modèle commence à se construire. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page des détails du modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez des intentions et des énoncés de formation pour continuer à construire le modèle. Ajoutez des entités et du vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés et des intentions de test pour créer le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Créer un NLU modèle à l'aide d'un modèle prédéfini

Utilisez les modèles préconstruits Compréhension du langage naturel (NLU) dans pour Console NLU en créer un nouveau.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de procédure, vous créez un NLU modèle basé sur le modèle RH NLU for VA prédéfini. Vous basez votre modèle sur le modèle préconstruit, puis modifiez ou complétez le contenu du modèle pour répondre aux besoins de votre entreprise.

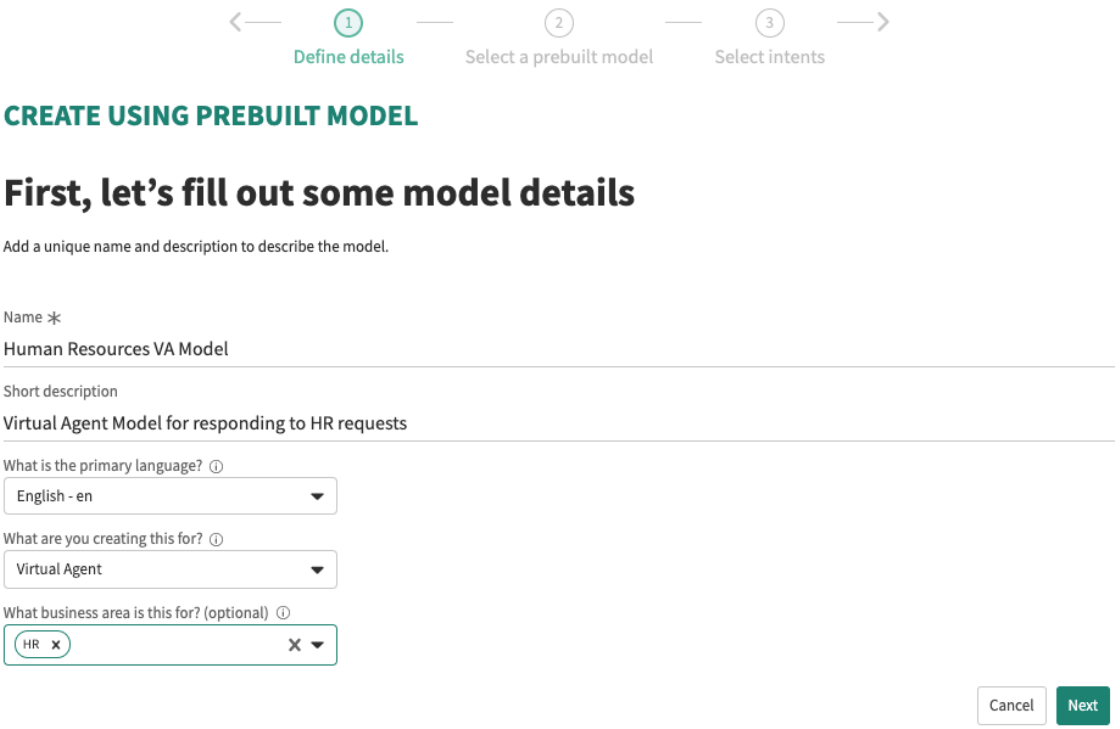
Votre nouveau modèle contient des intentions, des entités et du vocabulaire issus du modèle prédéfini. Le nouveau modèle contient également un jeu de tests par défaut vide, prêt à être renseigné avec des énoncés de test.

Procédure

1. Définissez votre périmètre sur le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet du type de modèle que vous souhaitez créer, par exemple Recherche IA.
4. Sélectionnez le bouton **Créer un nouveau modèle** .
5. Dans la fenêtre **Comment voulez-vous créer votre modèle ?** , sélectionnez **Utiliser un modèle préconstruit**.
6. Dans la fenêtre **Ajouter quelques détails** , renseignez les **champs Nom** et **Description brève** du modèle.

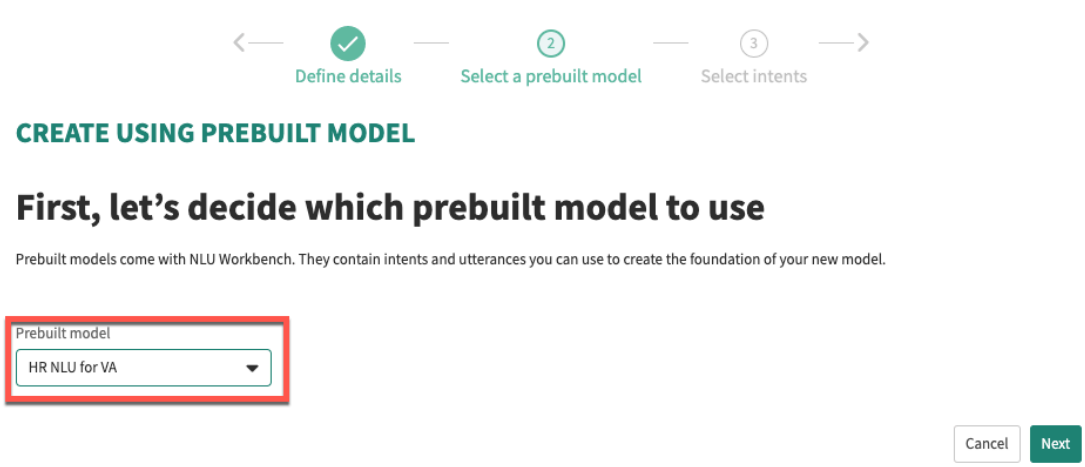
Traduction automatique

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



Dans cet exemple de scénario, vous entrez le modèle VA des ressources humaines pour le nom et le modèle Virtual Agent pour répondre aux demandes RH pour la brève description.

7. Sélectionnez la langue et l'objectif dans les listes déroulantes.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez Anglais et Virtual Agent.
8. **Facultatif :** Sélectionnez la zone d'activité pour le modèle.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez RH.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez le modèle préconstruit dans la liste déroulante.

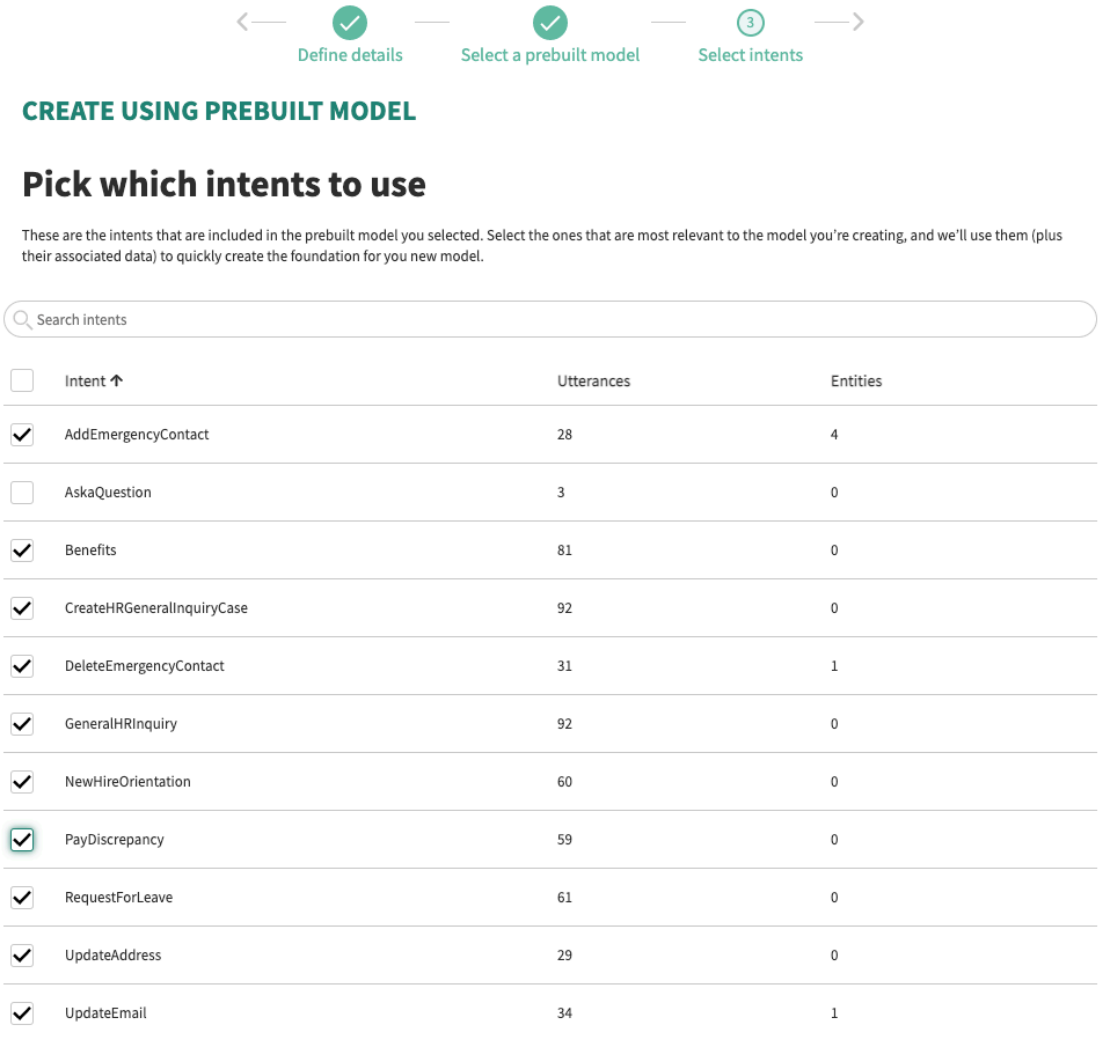


Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez NLU RH pour VA.

11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Sur l'écran **Sélectionner des intentions** , sélectionnez les intentions prédéfinies à ajouter à votre modèle.

Traduction automatique

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



Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez 10 intentions dans la liste.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner toutes les intentions prédéfinies en cochant la case **Intention** en haut de la liste.

13. Sélectionnez **Suivant**.
    Votre modèle commence à se construire. Une fois l'opération terminée, sélectionnez **Afficher le modèle** pour ouvrir la page **Détails du modèle** de votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Ajoutez d'autres intentions et énoncés de formation pour continuer à créer le modèle. Mettez à jour les entités et le vocabulaire pour aider le modèle à comprendre les entrées de vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Ajoutez des énoncés et des intentions de test pour créer le jeu de tests par défaut du modèle. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Dupliquer un modèle NLU

Dupliquez un modèle existant Compréhension du langage naturel (NLU) pour en créer un nouveau. La duplication d'un modèle copie les paramètres et le contenu du modèle d'origine, y compris son jeu de tests par défaut.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Identifiez un modèle existant NLU à partir duquel effectuer la copie. Le modèle source doit avoir la langue et l'objectif que vous souhaitez pour le nouveau modèle. S'il n'existe aucun modèle approprié, créez-en un et formez-en un.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

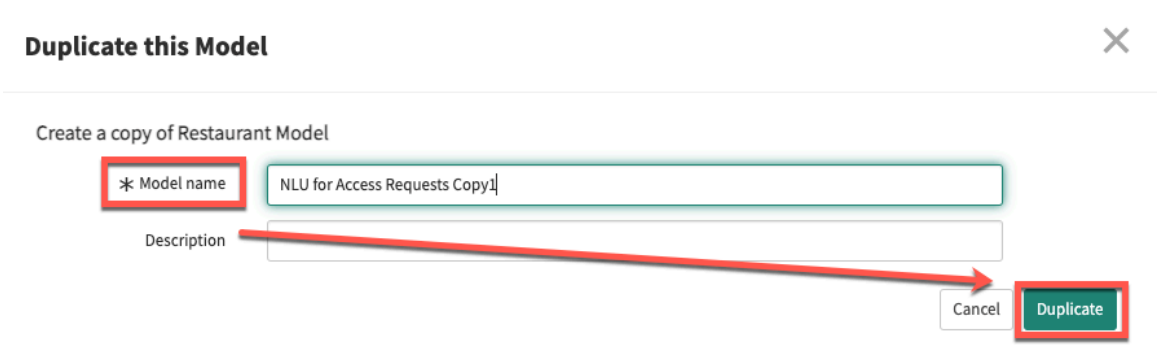
Dans cet exemple de procédure, vous avez déjà créé un modèle intitulé *NLU pour les demandes d'accès*. Vous souhaitez la personnaliser pour un autre département. Dupliquez le modèle pour créer un nouveau modèle distinct. Pour personnaliser le nouveau modèle, ajoutez ensuite du contenu lié à l'autre département.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez créer. Après la création, les paramètres du modèle suivants ne peuvent pas être modifiés : langue, objectif, périmètre.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste des modèles, sélectionnez le menu **Autres options** pour le modèle que vous souhaitez dupliquer.



4. Sélectionnez **Dupliquer ce modèle**.
5. Dans la fenêtre **Dupliquer ce modèle** , saisissez un nom et une description pour le nouveau modèle.



Dans cet exemple de scénario, entrez NLU pour Demandes d'accès Copie1 pour la description.

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur **Dupliquer**.
   Le système duplique le modèle. La page **Détails du modèle** se charge pour votre nouveau modèle.

Que faire ensuite

Vous pouvez personnaliser le nouveau modèle en y ajoutant du nouveau contenu. Formez, testez et publiez le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Pour dupliquer l'ensemble d'un groupe de modèles ou l'un des modèles d'un groupe, reportez-vous à Gestion des modèles multilingues.

Pour transférer un modèle vers une autre instance, reportez-vous à Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Exporter un modèle NLU

Exportez un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour créer un fichier CSV des intentions et des énoncés. Vous pouvez ensuite utiliser le fichier CSV pour le modifier, le partager et l'importer.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exportation d'un modèle NLU crée un fichier CSV. Le fichier contient une table des énoncés du modèle et des intentions correspondantes. Les données proviennent de l'onglet **Énoncés** pour chaque intention du modèle.

Remarque :
Le fichier ne contient pas les sources des énoncés. De plus, le fichier ne transfère pas les entités ou le vocabulaire associés au modèle. Pour exporter toutes les données du modèle, reportez-vous à Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle et recherchez votre modèle dans la liste.
3. Faites défiler jusqu'à la colonne la plus à droite de la ligne de votre modèle et sélectionnez le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.

Traduction automatique

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



4. Dans le menu Autres options, cliquez sur **Exporter le modèle au format CSV**.
   Le fichier CSV du modèle est téléchargé dans votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier CSV pour partager le modèle ou modifier les énoncés. Vous pouvez également créer un modèle en important le fichier CSV. Pour plus d'informations, consultez Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour

Utilisez des ensembles de mises à jour pour déplacer vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) d'une instance à une autre. Les ensembles de mises à jour incluent tous les enregistrements nécessaires pour que votre modèle fonctionne sur l'instance cible.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Les instructions suivantes s'appliquent aux NLU modèles pour Agent virtuel et Recherche IA.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des ensembles de mises à jour pour transférer un modèle d'une instance source à une instance cible. L'instance cible doit déjà avoir le même champ d'application que le champ d'application du modèle dans l'instance source.

L'ajout d'un modèle à un ensemble de mises à jour inclut les ressources suivantes :

- Contenu du modèle (intentions, énoncés, entités, annotations, vocabulaire et jeu de tests par défaut)
- Sources de vocabulaire associées
- Dernière solution ML active correspondante
- Artefacts du modèle ML
- Solution et définition ML (trois dernières exécutions, à condition que l'une d'entre elles ait réussi)

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Traduction automatique

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

Si vous souhaitez ajouter le modèle à un ensemble de mises à jour différent, vous devez faire de cet ensemble de mises à jour l'ensemble actuel. Consultez Create and select an update set as the current set .

Pour une portabilité optimale, ajoutez votre NLU modèle à un nouvel ensemble de mises à jour dédié plutôt qu'à un ensemble de mises à jour par défaut du système. Pour ce faire, un nouvel ensemble de mises à jour doit être créé manuellement dans le champ d'application du modèle. Une erreur s'affiche si l'ensemble de mises à jour actuel est la valeur par défaut du périmètre. Cette erreur contient un lien permettant de créer manuellement un nouvel ensemble de mises à jour.

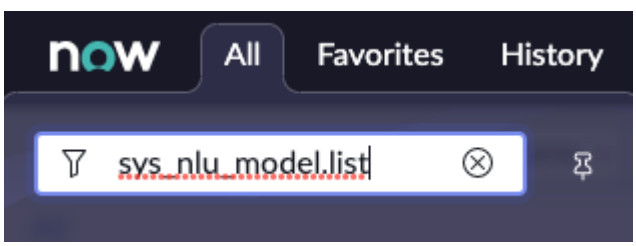
Si le modèle contient des enregistrements de plusieurs champs d'application, tels que des tables de vocabulaire, son ensemble de mises à jour doit avoir une structure *parent-enfant* (par lots). Suivez la procédure à partir de l'étape 5 pour créer un ensemble de mises à jour parent-enfant.

Lorsque des modèles (globaux ou inclus dans le champ d'application) sont déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour, leur état de formation et de publication reste le même après le transfert. Ainsi, un modèle formé et publié avant d'être ajouté à un ensemble de mises à jour n'a pas besoin d'être reentraîné ou republié sur l'instance cible.

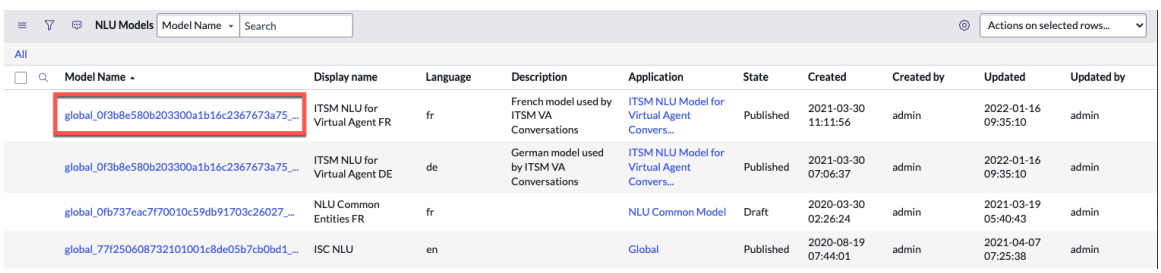
Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour parent-enfant, reportez-vous à la section Update set batching . La vidéo suivante illustre ce processus. Une vidéo de procédure pas à pas de la migration des modèles NLU par ensembles de mises à jour dans la version Vancouver.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et entrez `sys_nlu_model.list` dans le navigateur.

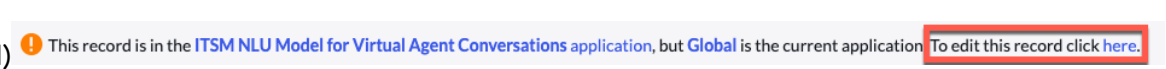


2. Sélectionnez le **nom du modèle** .



Le **nom d'affichage** est le nom que vous avez donné au modèle lors de sa création. Le **nom du modèle** lui est donné par le système.

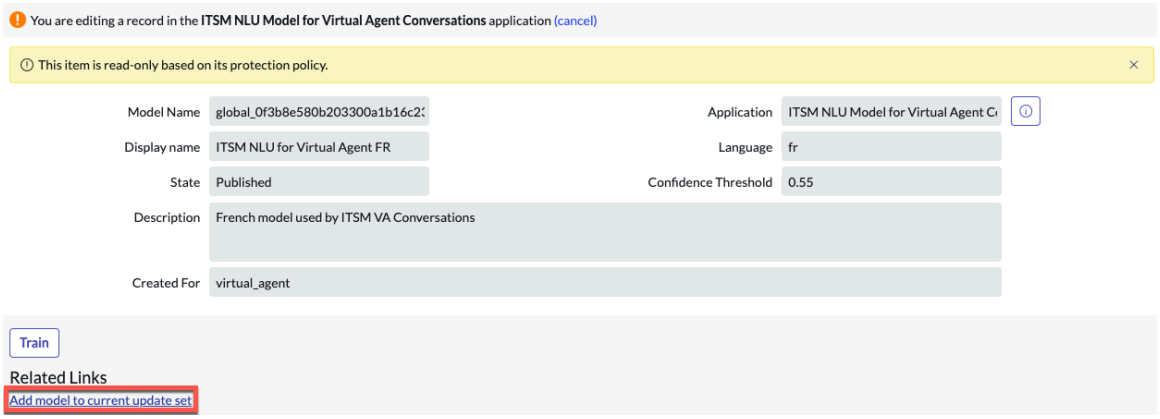
3. Facultatif : Si Global est votre application actuelle, suivez l'invite en haut pour modifier l'enregistrement.

(Optional) 

4. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel.**

Traduction automatique

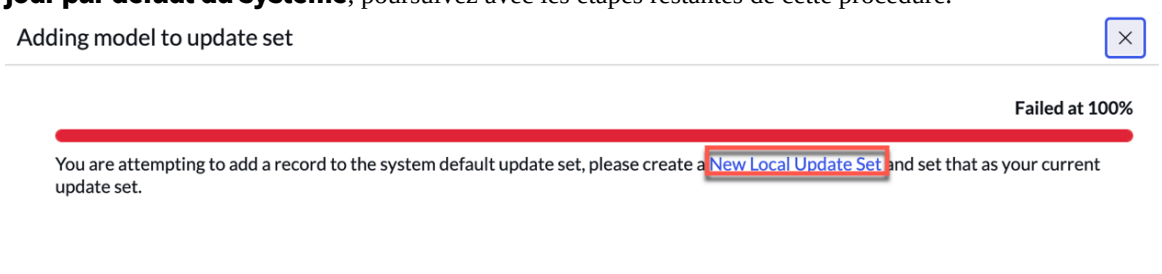
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un seul champ d'application, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

Toutefois, le système affiche une erreur si le champ d'application désigné est le champ d'application par défaut. Procédez comme suit.

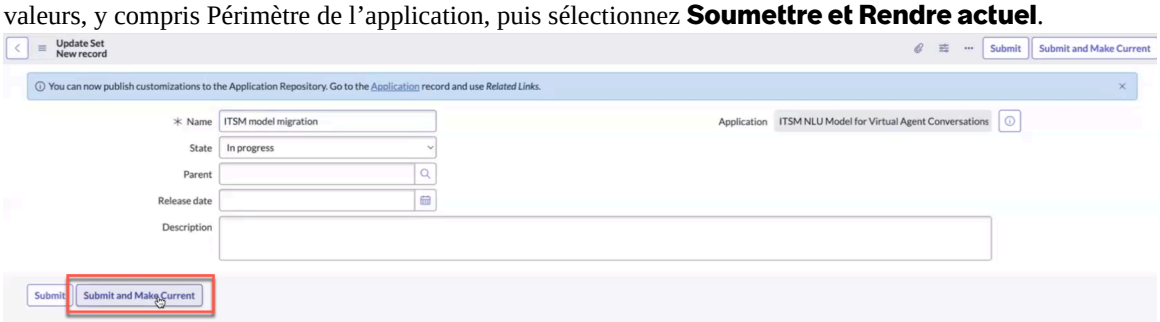
5. Si le système affiche l'erreur **Vous tentez d'ajouter un enregistrement à l'ensemble de mises à jour par défaut du système**, poursuivez avec les étapes restantes de cette procédure.



Dans la bannière d'erreur, sélectionnez le lien **Nouvel ensemble de mises à jour local** pour créer un nouvel ensemble de mises à jour qui n'est pas défini par défaut. Dans le cas d'un jeu de mises à jour parent-enfant, le parent est d'abord créé dans la portée du modèle. (Les ensembles de mises à jour enfants seront créés ultérieurement).

Le nouvel ensemble de mises à jour local ouvre un nouvel enregistrement dans la table sys_update_set.

6. Pour le nouvel enregistrement d'ensemble de mises à jour, fournissez un nom, passez en revue les autres valeurs, y compris Périmètre de l'application, puis sélectionnez **Soumettre et Rendre actuel**.



Un nouvel ensemble de mises à jour est créé et l'écran s'ouvre à nouveau sur l'enregistrement du modèle dans la table sys_nlu_model.

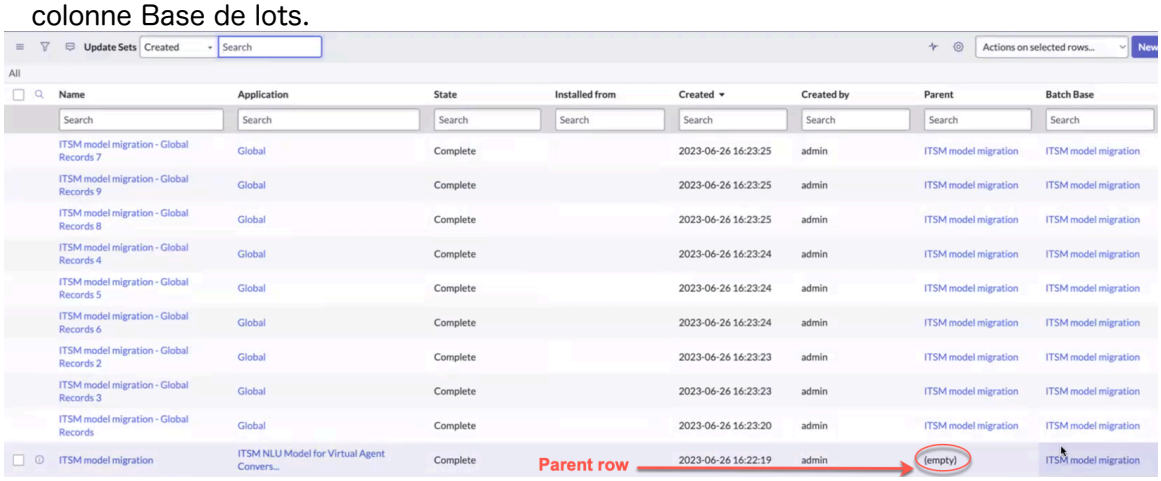
7. Dans l'enregistrement du modèle dans sys_nlu_model, sélectionnez **Ajouter un modèle à l'ensemble de mises à jour actuel** sous **Liens connexes**.
Lorsque les enregistrements du modèle se trouvent dans plusieurs champs d'application, cette étape crée des ensembles de mises à jour enfants ayant un champ d'application global.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si les enregistrements du modèle se trouvent tous dans un seul champ d'application, le système ajoute le modèle à l'ensemble de mises à jour actuel. Une fois terminé, l'enregistrement se trouve dans la table sys_update_set.

8. Si le modèle se trouve dans un champ d'application non global : dans la table Ensembles de mises à jour sys_update_set, recherchez l'ensemble de mises à jour parent et ses ensembles de mises à jour enfants (actualisez la page si nécessaire).
   - L'ensemble de mises à jour parent a la valeur **(vide)** dans la colonne Parent.
   - Le nom des ensembles de mises à jour enfants est indiqué dans la colonne Parent et **le** nom global est défini dans la colonne Application.
   - Les ensembles de mises à jour parents et enfants contiennent la même valeur dans la colonne Base de lots.



9. Ouvrez l'enregistrement du parent dans sys_update_set et définissez le champ **État** sur Terminé.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Sélectionnez Oui pour confirmer. Cela définit le parent et tous les ensembles de mises à jour enfants sur Terminé.
10. Pour migrer le fichier d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter le lot d'ensembles de mises à jour au format XML** dans l'enregistrement du parent dans sys_update_set.
    Les ensembles de mises à jour parents et enfants sont regroupés et exportés.

Que faire ensuite

Dans l'instance cible, accédez à **Ensembles de mises à jour récupérés** et sélectionnez **Importer des ensembles de mises à jour à partir d'un fichier XML**. Une fois dégroupé, le parent et tous les enfants seront répertoriés dans la table Ensembles de mises à jour récupérés. Ouvrez le parent et sélectionnez **Aperçu du lot d'ensembles de mises à jour**.

Si un enregistrement référencé dans l'instance source ne figure pas sur l'instance cible, vous pouvez rencontrer des erreurs lors de l'application de l'ensemble de mises à jour. Par exemple, le champ d'origine sur sys_nlu_intent peut faire référence à une intention d'un modèle différent qui n'existe pas sur l'instance cible. Vous pouvez cliquer sur **Accepter la mise à jour distante** des enregistrements ayant échoué pour valider quand même l'ensemble de mises à jour.

Supprimer un modèle NLU

Supprimez définitivement un Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou nlu_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

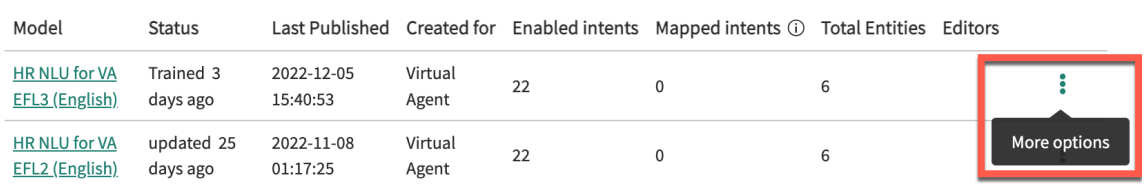
La suppression d'un modèle NLU supprime le modèle et son contenu, y compris son jeu de tests par défaut, du système. Vous ne pouvez pas supprimer un modèle s'il répond à l'un des critères suivants :

- Le modèle est prédéfini
- Le modèle contient au moins une intention mappée à une rubrique d'Agent virtuel.

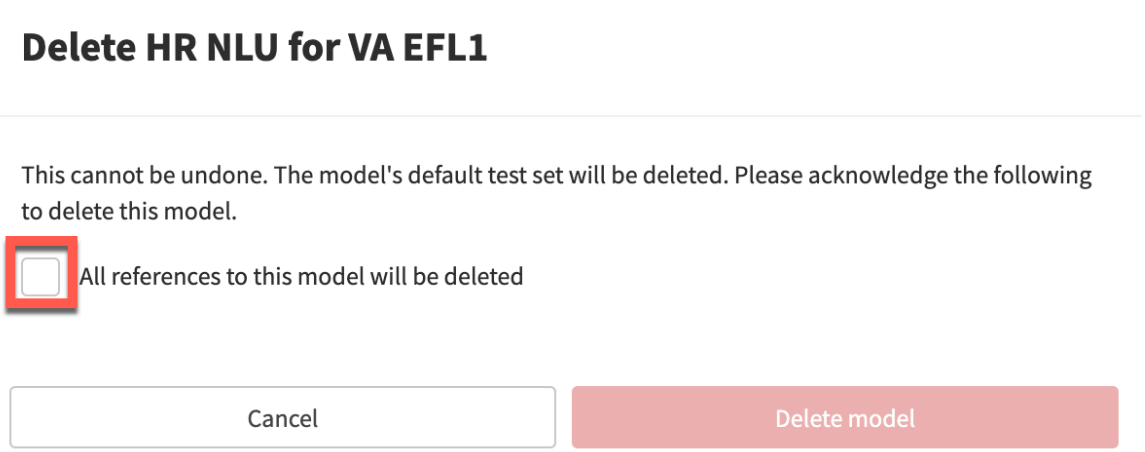
> **⚠ Avertissement :**
> La suppression d'un modèle ne peut pas être annulée.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur le champ d'application du modèle que vous souhaitez supprimer.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
3. Dans la colonne la plus à droite de la liste des modèles, sélectionnez le menu **Plus d'options** pour le modèle que vous souhaitez supprimer.



4. Sélectionnez l'option **Supprimer ce modèle**.
5. Cochez la case pour confirmer la suppression de toutes les références à ce modèle.



6. Sélectionnez **Supprimer le modèle**.
   Le système supprime votre modèle et recharge la page.

Créer et former votre modèle

Après la création d'un modèle, créez le contenu du modèle en ajoutant des intentions, des entités, du vocabulaire et des énoncés de jeu de tests. Le contenu de votre NLU modèle détermine la façon dont le modèle répond aux entrées de l'utilisateur.

Les modèles sont constitués du contenu suivant :

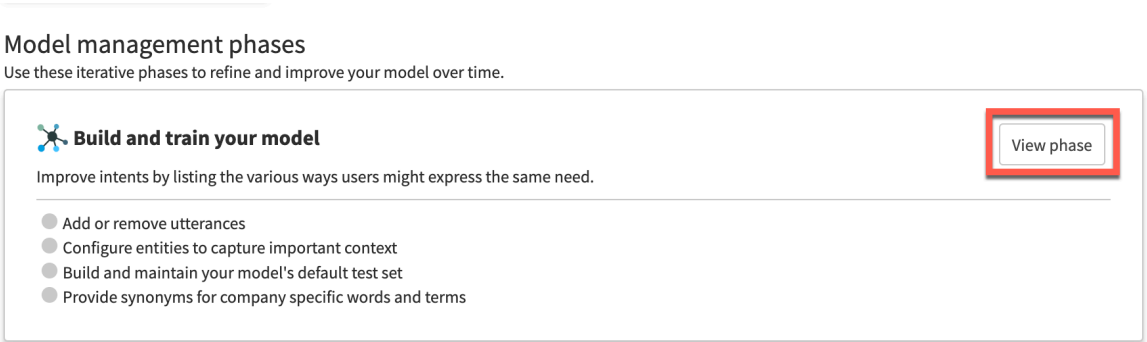
- Intentions : une action que l'utilisateur veut faire ou que l'application doit faire.
- Entités : objet ou contexte d'une action.

Traduction automatique

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

- Vocabulaire : ajoutez du vocabulaire pour aider votre modèle à comprendre la gamme de mots dans les énoncés de vos utilisateurs.
- Jeu de tests : pour évaluer les performances du modèle, ajoutez des énoncés de test et les intentions que vous prévoyez pour ces énoncés.

Pour accéder au contenu du modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle pour ouvrir la page **Détails du modèle** . Dans la **section Créer et former votre carte de modèle** , sélectionnez **Afficher la phase**.



Intentions

Lorsque votre modèle reçoit une entrée de l'utilisateur, il utilise une *intention* pour effectuer une action système. Par exemple, un utilisateur saisit J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent. Le modèle fait correspondre l'entrée d'énoncé au *#TroubleshootSlowComputer* d'intention. Si l'intention est liée à une rubrique, elle déclenche une Agent virtuel action supplémentaire.

Les intentions contiennent des énoncés de formation ou des exemples d'entrées utilisateur qui déclencheraient l'action système. Fournissez des énoncés réalistes que le modèle peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. La qualité des énoncés de formation affecte la précision de votre modèle.

Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.

Entités

Vos intentions utilisent des *entités* pour fournir un contexte supplémentaire au modèle lors de la réception d'entrées. Dans l'exemple de l'ordinateur, l'ordinateur portable est l'entité ou l'objet de l'action.

Les entités NLU se répartissent en deux catégories : *définies par le système* et *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies par l'utilisateur pour fournir des associations et une signification supplémentaires à vos besoins professionnels.

Toutes les entités sont réutilisables dans d'autres modèles NLU. Toutefois, vous devez les ajouter à un énoncé de formation pour que chaque modèle les utilise.

Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Traduction automatique

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

Vocabulaire

L'entrée de vos utilisateurs peut contenir une grande variété de mots et d'expressions. En outre, votre modèle peut ne pas comprendre certains termes utilisés dans des domaines spécialisés ou des domaines d'activité.

Pour améliorer la capacité de votre modèle à comprendre un large éventail d'entrées utilisateur, vous pouvez définir des synonymes en créant des éléments de vocabulaire.

Par exemple, votre modèle inclut une entité pour le terme *ordinateur*. Lorsqu'un utilisateur tape J'ai besoin d'un nouvel ordinateur, le modèle sait comment répondre. Toutefois, si un utilisateur saisit un *ordinateur portable* ou une station de travail, le modèle peut ne pas être en mesure de prédire l'intention. Vous pouvez ajouter du vocabulaire au modèle pour l'entraîner à comprendre les synonymes et les variations.

Vous pouvez également utiliser des tables et des listes comme sources de vocabulaire. Vos modèles peuvent rechercher les sources de vocabulaire lors de la prédiction des intentions.

Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Jeu de tests

Votre modèle contient un jeu de tests par défaut que vous pouvez utiliser pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide et prêt à être rempli avec votre contenu. Ajoutez des énoncés de test et leurs intentions attendues pour créer le jeu de tests.

Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.

Panneau de test

Accédez au panneau de test en cliquant sur **Former le modèle** ou **Essayer le modèle** dans la phase **Créer et former votre modèle** . La formation intègre du nouveau contenu dans votre modèle. Avec **Try model**, vous pouvez entrer manuellement des énoncés individuels pour tester les intentions que le modèle prédit pour eux.

Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

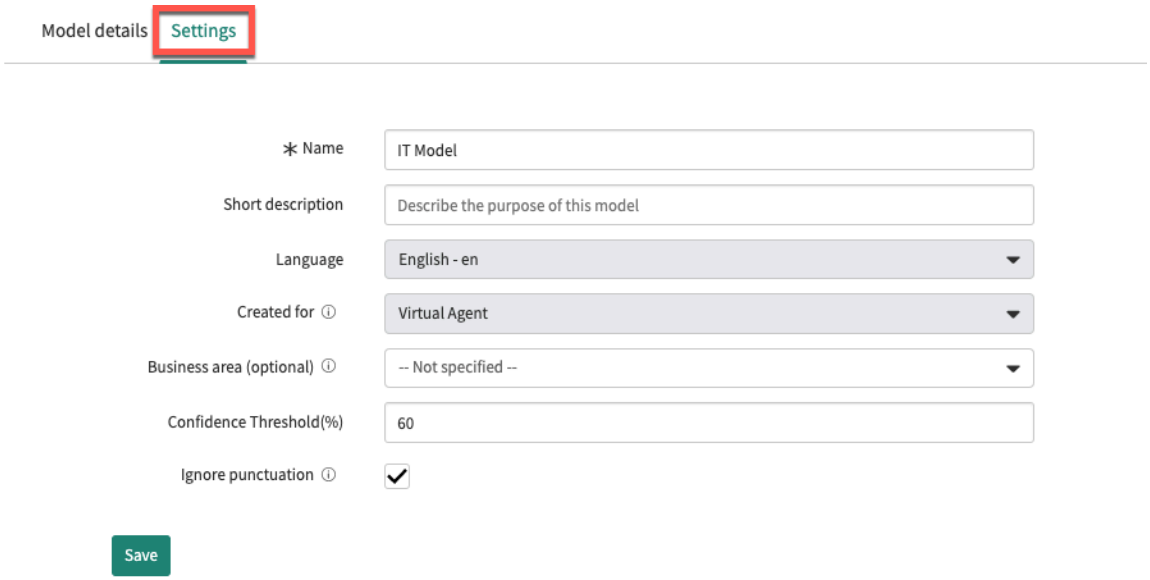
Vous pouvez également utiliser le panneau de test pour fournir des commentaires sur les prédictions de votre modèle. Vos commentaires contribuent à améliorer la prédiction d'intention. Consultez Commentaire du panel de tests.

Paramètres

Utilisez l'onglet **Paramètres** pour modifier le nom, la brève description et le seuil de fiabilité du modèle. Vous ne pouvez pas modifier la langue ou l'objectif du modèle.

Traduction automatique

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



Pour en savoir plus sur le seuil de confiance, reportez-vous à Tester et publier votre modèle. Pour plus d'informations sur les paramètres, reportez-vous à Paramètres du modèle NLU.

Intentions NLU

Les intentions déterminent les réponses de vos modèles en faisant correspondre une action système aux entrées de l'utilisateur. Les modèles avec de bonnes intentions aident Agent virtuel et recherchent répondent à vos utilisateurs avec précision.

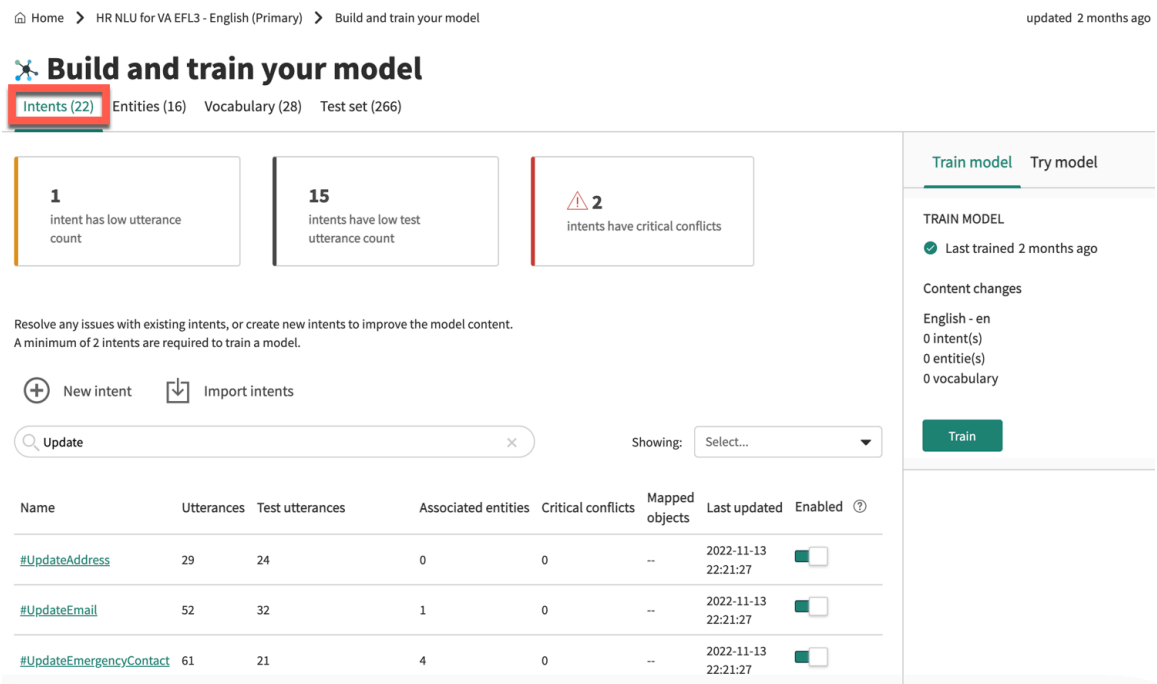
Considérez les intentions comme le noyau qui conduit à la compréhension du langage naturel. Les intentions aident les modèles à traduire les énoncés de vos utilisateurs en actions que le système peut effectuer. Les intentions sont plus performantes si vos énoncés, entités et vocabulaires fonctionnent ensemble pour prendre en charge votre modèle. L'utilisation de vocabulaire et d'exemples d'énoncés réalistes peut aider le système à être plus précis lors de la prédiction des intentions.

Lors de la création de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous ajoutez des intentions pour faire correspondre les entrées de l'utilisateur aux actions système. Plus un modèle a d'intentions, plus il peut effectuer d'actions lorsqu'il reçoit des énoncés de vos utilisateurs. Les intentions des modèles peuvent effectuer diverses actions, de la création de demandes de service matériel à l'ajout d'utilisateurs à des groupes.

Pour accéder aux intentions de votre modèle, accédez à la page de vue d'ensemble d'un modèle. Dans la phase **Créer et former votre modèle** , sélectionnez **Afficher la phase**. **L'onglet Intentions s'affiche** par défaut.

Traduction automatique

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



Un modèle peut contenir jusqu'à 750 intentions. Toutefois, la formation, le test et la publication des modèles avec plus de 300 intentions ou 4 500 énoncés prennent plus de temps.

Remarque :
Lorsque vous créez des intentions, gardez à l'esprit qu'elles peuvent parfois avoir un impact les unes sur les autres. Par exemple, vous créez et testez une intention qui fonctionne sur un ou deux énoncés. Mais lorsque vous le testez dans un environnement d'intention plus vaste, il peut se comporter différemment. Pour réduire la probabilité d'un tel événement, vous pouvez créer au moins cinq intentions dans un modèle avant de commencer les tests appropriés.

Pour commencer à ajouter du contenu à votre modèle, reportez-vous à Créer une intention NLU.

La colonne **Activé** indique si l'intention est active ou non dans les prédictions. Un administrateur NLU peut désactiver une intention individuelle, mais la conserver dans le modèle.

Toutefois, si une intention est mappée à une rubrique Virtual Agent publiée :

- Vous ne pouvez pas désactiver l'intention.
- Vous ne pouvez pas supprimer l'intention.

Après avoir modifié l'état **Activé** d'une intention, reformez le modèle.

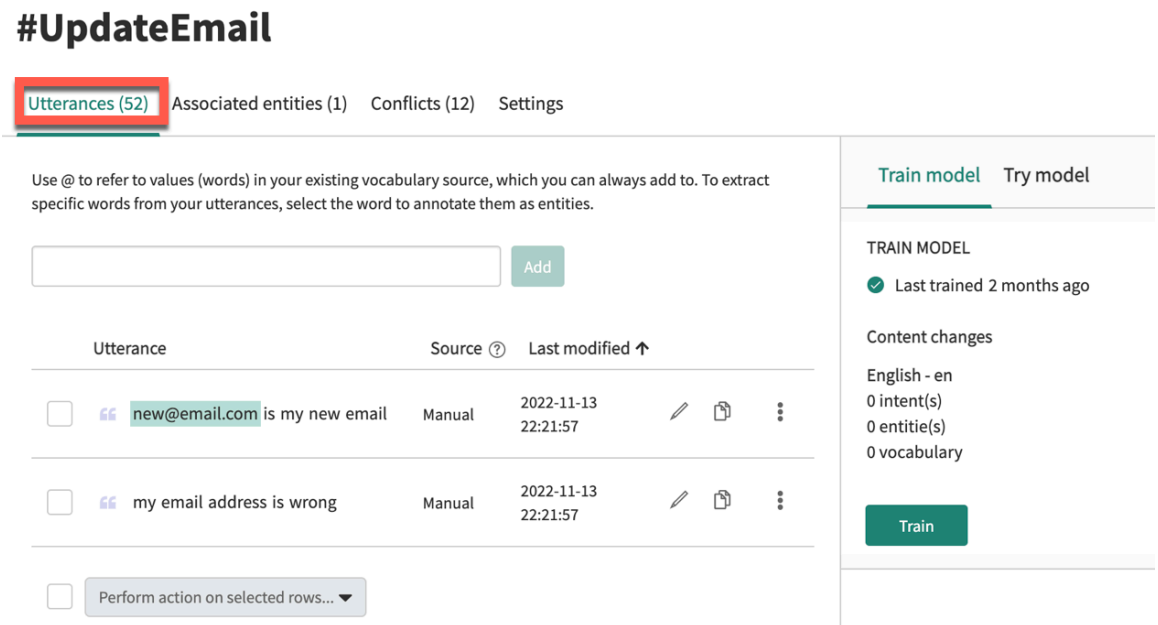
Énoncés

Les intentions contiennent des énoncés d'entraînement, qui sont des exemples d'entrées que le modèle peut voir de la part de vos utilisateurs. Chaque intention d'un modèle a ses propres énoncés. Une fois formé, le modèle apprend à reconnaître les énoncés similaires de vos utilisateurs, puis à répondre avec l'intention correspondante.

Sélectionnez une intention pour accéder à la page des détails de l'intention. **L'onglet Énoncés** répertorie tous les énoncés actuellement dans l'intention.

Traduction automatique

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



Après avoir ajouté des énoncés, vous pouvez modifier, copier, déplacer ou supprimer des énoncés à l'aide des icônes de la colonne de droite. Vous pouvez déplacer ou supprimer plusieurs énoncés en cochant d'abord la case à gauche et en utilisant le bouton **Effectuer l'action sur les lignes sélectionnées** .

Voici quelques éléments à prendre en compte lors de l'ajout d'énoncés à des intentions :

- Un modèle doit avoir au moins 1 intention, avec un minimum de 5 énoncés dans chaque intention.
- Une intention a besoin d'au moins 5 énoncés pour commencer la formation.
- Le système prend actuellement en charge les énoncés jusqu'à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.
- Le système prend actuellement en charge jusqu'à 20 000 énoncés dans un seul modèle.
- La formation, le test et la publication des modèles avec plus de 4 500 énoncés prennent plus de temps.

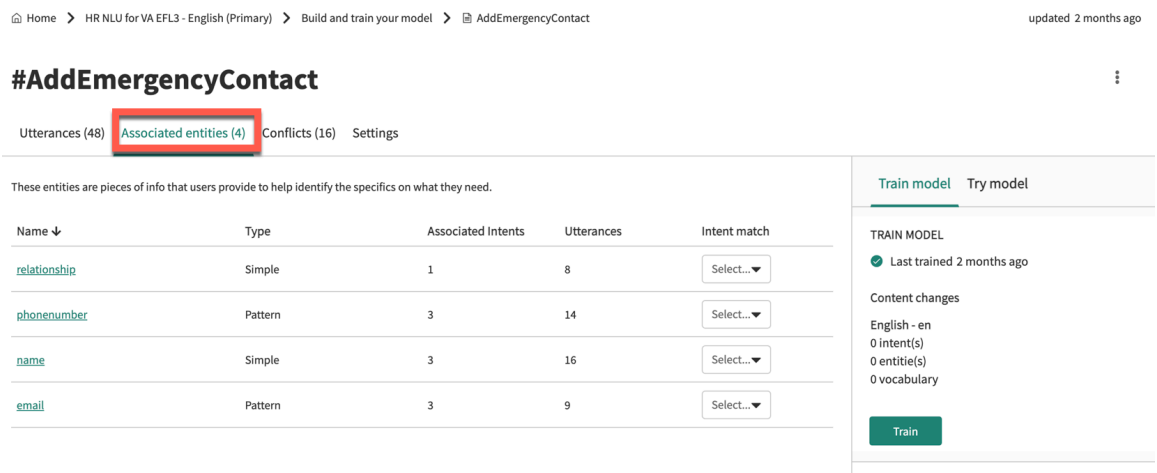
Fournissez du vocabulaire pour tous les mots ou expressions pertinents pour votre organisation ou votre domaine lors de l'ajout d'énoncés à votre modèle. Le vocabulaire aide à prédire l'intention des mots et des phrases que vos utilisateurs sont susceptibles d'utiliser. Vous pouvez utiliser le symbole @ lors de l'ajout d'un énoncé pour appeler une source de vocabulaire. Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à Vocabulaire NLU.

Entités associées

Votre modèle utilise des entités pour fournir un contexte et une signification supplémentaires lors de la prédiction de l'entrée de l'utilisateur. Vous ajoutez des entités aux énoncés de formation de votre intention pour fournir au système plus d'informations afin d'effectuer l'action prévue.

Traduction automatique

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

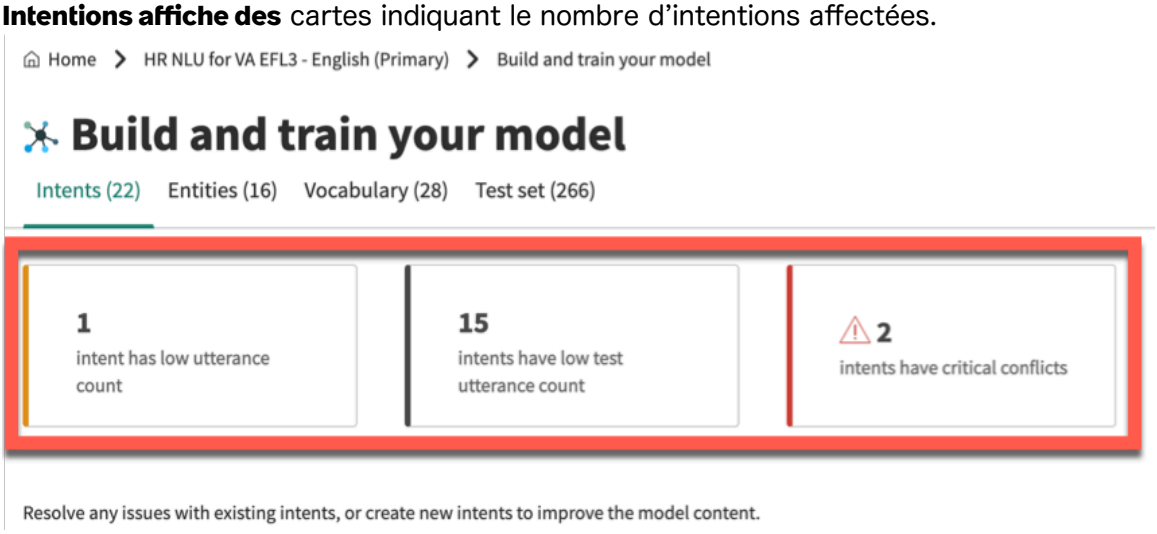


Pour plus d'informations, consultez Entités NLU.

Problèmes d'intention

La création de modèles volumineux augmente les risques de chevauchement, de conflit ou de non-capacité à contenir suffisamment d'énoncés de formation. Par exemple, les exemples d'énoncés d'une intention peuvent être identiques aux exemples d'une autre intention. Si vos intentions sont en conflit, le modèle peut ne pas savoir quelle intention prédire lorsqu'il reçoit une entrée utilisateur.

Si votre modèle présente des problèmes ou des conflits, la page **Intentions affiche des** cartes indiquant le nombre d'intentions affectées.



Sélectionnez une carte pour afficher une liste filtrée d'intentions concernant ce problème. La résolution des problèmes garantit que vos intentions répondent aux exigences et fonctionnent comme prévu.

Pour plus d'informations, consultez Résoudre les problèmes d'intention.

Créer une intention NLU

Créez une intention pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU). Les intentions fournissent à votre modèle une action système à effectuer lorsqu'il reçoit une entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extensionConsole NLU, Core, Console NLUConsole NLU Advanced Features, NLU Common Model et Intelligence prédictive Module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez créer des intentions pour Agent virtuel les modèles AI Search dans Console NLU.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure vous montre comment créer une intention. Pour réutiliser des intentions d'autres modèles, reportez-vous à Réutilisation d'intentions prédéfinies NLU.

Voici un exemple de la façon dont les intentions peuvent interagir avec le vocabulaire dans leurs énoncés de formation.

- Intention : #AddMembersToDistributionList
- Énoncé A : « Veuillez ajouter Carlos Santana à la liste uxinfodev »
- Énoncé B : « J'ai été retiré par erreur du groupe arlo-drury-directreports »
- Résultat : le système ne reconnaît pas *uxinfodev* ou *arlo-drury-directreports* et ne peut pas utiliser ces mots pour prédire l'intention.
- Solution : ajoutez *uxinfodev* et *arlo-drury-directreports* comme éléments de vocabulaire et ajoutez-y des synonymes. Les synonymes que vous fournissez contribuent à ajouter du contexte à l'énoncé et à l'intention dans lesquels ils résident. Votre fiabilité de prédiction d'intention peut être encore plus élevée si vous les marquez également en tant qu'entités.

Remarque :
Les énoncés de formation et les énoncés de vos utilisateurs sont limités à 25 mots ou 200 caractères. Les énoncés qui dépassent cette limite ne parviennent pas à renvoyer une prédiction d'intention.

N'incluez pas de termes irréalistes tels que « OrderLaptop » ou « sfsdfasdfas » dans les énoncés de formation. Les énoncés doivent être des exemples corrects et naturels dans le langage du modèle.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une intention et ajoutez des énoncés que les utilisateurs peuvent prononcer lorsqu'ils demandent des informations sur le paiement. Vous avez déjà créé un NLU modèle que vous avez intitulé *Modèle RH pour Virtual Agent* et vous créez une intention dans ce modèle.

Procédure

1. Définissez votre champ d'application sur celui de votre modèle.
2. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
3. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
   Dans cet exemple de modèle, vous sélectionnez votre *modèle RH pour le modèle Virtual Agent* .
4. Dans la **section Créer et former votre carte de modèle** , sélectionnez **Afficher la phase**.
5. Sélectionnez **Intentions**.
6. Sélectionnez **Nouvelle intention**.

Traduction automatique

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

7. Dans la fenêtre **Créer une intention** , ajoutez un nom et une description pour l'intention.



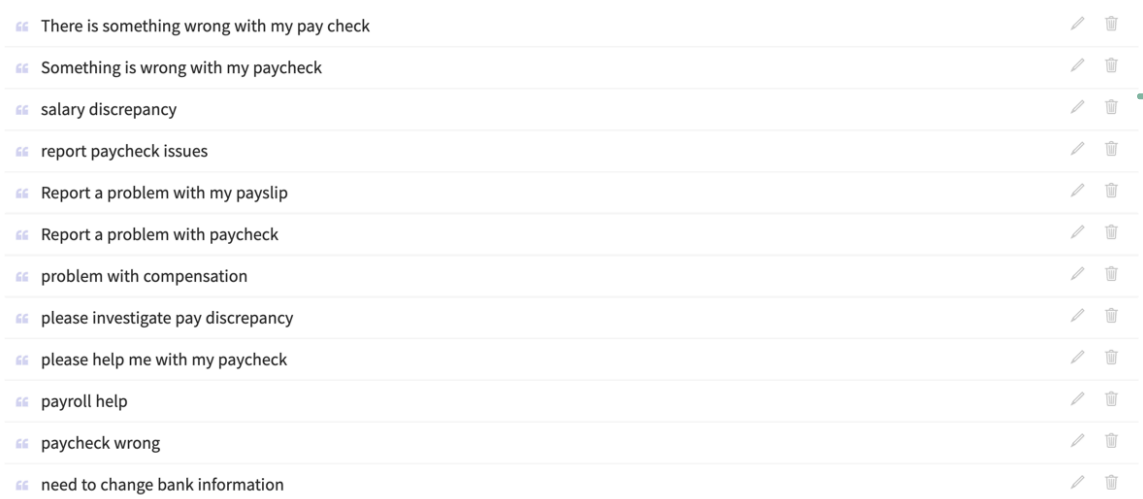
Dans cet exemple de scénario, vous saisissez `PayDiscrepancy` pour le nom. Vous pouvez également ajouter une description.

Remarque :
Lorsque vous créez une intention, le système ajoute un hashtag à son nom.

8. Sélectionnez **Ajouter une intention**.
L'écran #PayDiscrepancy intention s'affiche, y compris des sections pour ses énoncés, entités associées et paramètres. L'état du brouillon d'intention est également affiché dans le coin supérieur droit de l'écran Intention.
9. Dans l'onglet **Énoncés** , entrez des exemples d'énoncés de formation pertinents pour l'intention.

Remarque :
Les exemples d'énoncés que vous fournissez doivent être uniques et contenir moins de 25 mots ou 200 caractères. Essayez d'ajouter au moins 15 énoncés avec autant de variété que possible entre eux. Vous devez ajouter au moins 5 énoncés pour commencer la formation du modèle.

Dans ce scénario, vous ajoutez les énoncés suivants dans le champ et sélectionnez **Ajouter**



Au fur et à mesure que vous créez et reformez votre modèle de manière itérative, vous pouvez vérifier comment votre intention mise à jour affecte les prédictions du modèle. Consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer vos mises à jour. Pour les problèmes relatifs aux intentions, reportez-vous à Résoudre les problèmes d'intention.

Pour améliorer vos énoncés, ajoutez des entités pour fournir un contexte. Consultez Entités NLU.

La fonctionnalité disponible Détection d'intention peut aider à identifier les intentions qu'il serait possible d'ajouter, en fonction de vos données historiques.

Réutilisation d'intentions prédéfinies NLU

Réutilisez Compréhension du langage naturel les intentions (NLU) en les important d'un modèle prédéfini NLU vers d'autres modèles. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de vos modèles.

Les modèles prédéfinis Agent virtuel NLU fournissent la compréhension de la langue nécessaire pour les flux de conversation de chatbot dans les rubriques ITSM, CSM et RH. Dans ces modèles, chaque NLU intention est mappée à une Agent virtuel seule rubrique de conversation créée en Concepteur d'agent virtuel conséquence.

Les modèles prédéfinis sont en lecture seule, mais contiennent des intentions validées que vous pouvez réutiliser dans vos NLU modèles. Par exemple, le modèle RH prédéfini pour Agent virtuel contient plusieurs intentions concernant les demandes RH. Ajouter les intentions à l'un de vos modèles rend ce modèle prêt à répondre aux entrées des utilisateurs en matière de RH.

Contenu de modèle prédéfini Agent virtuel

Chacun des modèles prédéfinis Agent virtuel utilise un langage pertinent pour son unité business (BU) respective. Le NLU traitement de cette langue, construit à partir d'un corpus de mots de 3 millions de mots, est sensible au contexte des modèles linguistiques généraux et ServiceNow des vocabulaires définis par l'utilisateur.

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

Les modèles prédéfinis correspondent aux rubriques de conversation courantes utilisées par Agent virtuel les chatbots dans chacune des trois unités business. Ces rubriques correspondent aux intentions qui effectuent des actions spécifiques à la BU.

Traduction automatique

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



Pour plus NLU d'informations et Agent virtuel de contexte, consultez la documentation produit suivante :

- Pour en savoir plus sur le contexte ITSM, consultez ITSM Virtual Agent .
- Pour en savoir plus sur le contexte RH, consultez Virtual Agent pour HR Service Delivery .
- Pour le contexte CSM, consultez Conversations Customer Service Virtual Agent .

Agent virtuel modules d'extension NLU et rôles

Pour accéder aux modèles prédéfinis Agent virtuel de , Console NLUvous devez installer et activer ces modules d'extension à l'aide du rôle *admin* .

Modules d'extension	Descriptions
• Conversations CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversations ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Active des rubriques Agent virtuel prédéfinies, des blocs de rubriques et des modèles NLU ServiceNow pour les applications Customer Service Management, HR Service Delivery et IT Service Management. • Nécessite l'activation du module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). • Active automatiquement le module d'extension Console NLU (com.snc.nlu_studio).

Création de NLU modèles qui réutilisent des intentions prédéfinies Agent virtuel

Les modèles prédéfinis Agent virtuel sont définis sur lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Toutefois, les intentions de ces modèles peuvent être importées dans votre nouveau modèle, en même temps que toutes les nouvelles intentions que vous avez créées dans votre modèle. Vous pouvez également copier le modèle prédéfini et utiliser les intentions comme base pour un nouveau modèle.

Pour réutiliser les intentions d'un modèle prédéfini Agent virtuel , choisissez le modèle prédéfini lors de l'importation des intentions. Consultez Importer une NLU intention.

Traduction automatique

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

Importer une NLU intention

Lorsque vous créez des intentions pour votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU), vous pouvez également importer et réutiliser des intentions à partir d'autres modèles. La réutilisation des intentions permet de gagner du temps lors de la création de nouveaux modèles.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez importer des intentions pour Agent virtuel des modèles AI Search.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous importez une intention, les éléments associés suivants sont également importés :

- énoncés d'entraînement, avec leurs annotations d'entité
- entités

Les éléments suivants ne sont pas inclus lors de l'importation d'une intention :

- énoncés de test dans le jeu de tests par défaut
- Vocabulaire régulier et de modèle

Remarque :

Vous ne pouvez pas importer d'intentions dans les situations suivantes :

- Lorsque le modèle a déjà une intention portant le même nom que l'intention que vous essayez d'importer.
- Lorsque le modèle possède déjà une entité portant le même nom, mais des attributs différents de ceux que vous essayez d'importer.

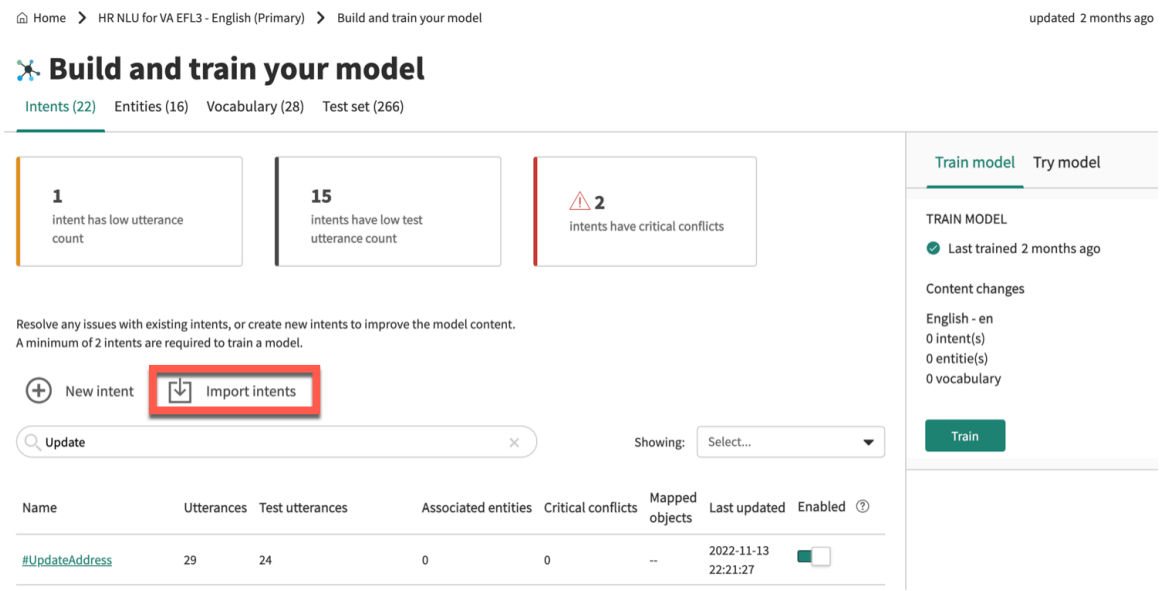
Dans cet exemple de scénario, vous créez le contenu de votre NLU modèle et vous souhaitez améliorer le modèle en réutilisant les intentions d'un autre NLU modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une intention.
3. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la phase **Créer et former votre modèle** et sélectionnez **Afficher la phase**.
4. Dans l'onglet **Intentions** , sélectionnez **Importer des intentions**.

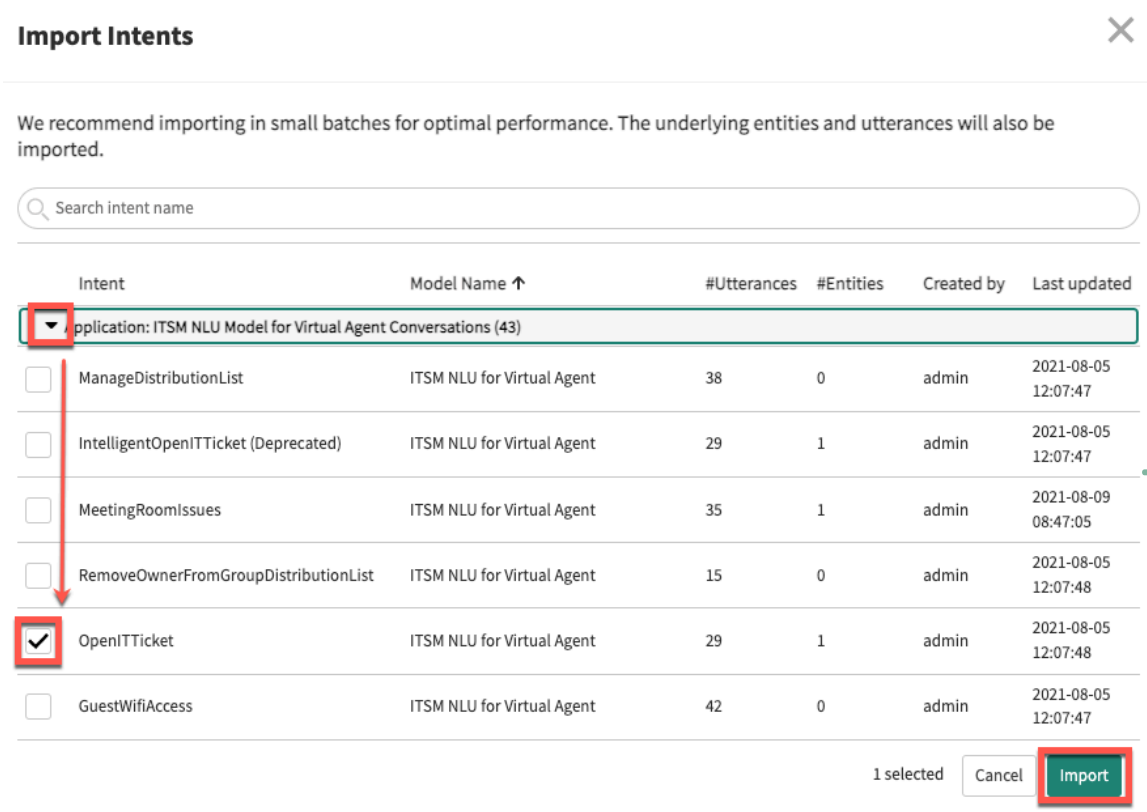
Traduction automatique

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



L'écran **Importer les intentions** s'affiche et affiche une liste de NLU modèles à partir desquels vous pouvez sélectionner les intentions à importer.

5. Cliquez sur la flèche déroulante des modèles auxquels vous souhaitez emprunter des intentions.



Dans ce scénario, vous sélectionnez l'intention **OpenITTicket** dans le *modèle ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations* .

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur **Importer**.

   Résultat:L'intention #OpenITTticket apparaît dans la liste des intentions de votre modèle cible. En important cette intention particulière, vous avez ajouté 29 énoncés d'entraînement supplémentaires à votre modèle.

Résoudre les problèmes d'intention

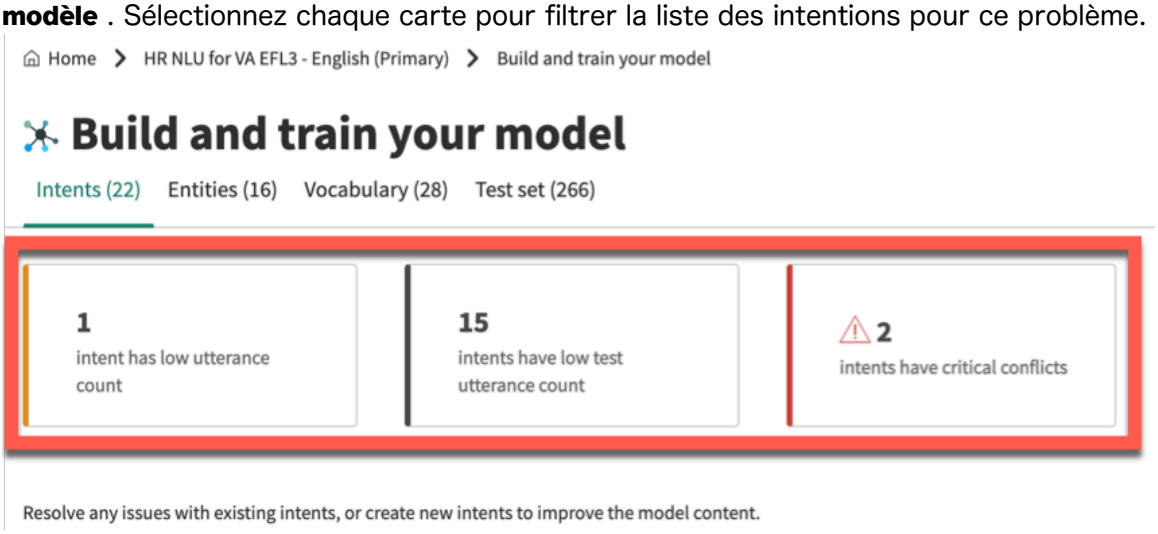
Utilisez les cartes de problèmes pour identifier les intentions ayant des conflits, qui doivent être examinées ou qui ont besoin de plus d'énoncés. La résolution des problèmes d'intention garantit que les intentions de vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) fonctionnent correctement.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension, Console NLU le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension Advanced Features et Intelligence prédictive le Console NLU module d'extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Vous pouvez résoudre les conflits pour Agent virtuel les Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin. Lorsqu'elle est affectée à un modèle, la nlu_editor peut résoudre les problèmes d'intention pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un modèle formé contient des intentions avec des problèmes, les cartes de problèmes s'affichent dans l'onglet Intentions de la page **Créer et former votre modèle** . Sélectionnez chaque carte pour filtrer la liste des intentions pour ce problème.



Les cartes affichent différents problèmes :

- **les intentions ont un nombre d'énoncés bas** : l'intention ne contient pas le minimum requis de 5 énoncés de formation. Cette carte s'affiche également lorsque l'intention contient moins que le nombre recommandé de 15 énoncés.
- **les intentions ont un nombre d'énoncés de test faible** : le jeu de tests par défaut ne contient pas assez d'énoncés de test pour l'intention. Cette carte s'affiche lorsque le nombre d'énoncés de test pour une intention est inférieur aux 15 énoncés recommandés.
- **Les intentions ont des conflits critiques** : l'intention contient des énoncés de formation qui se chevauchent avec des énoncés d'une autre intention.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les énoncés marqués comme non pertinentspeuvent également entrer en conflit avec les énoncés affectés aux intentions. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans le NLU.

- **intentions doivent être examinées** : l'intention a été traduite mais doit être vérifiée par un nlu_admin ou un nlu_editor.

Les cartes d'émission sont masquées dans les cas suivants :

- Le modèle est un modèle prédéfini
- Le modèle est à l'état de brouillon et n'est pas formé
- Le modèle ne contient aucun conflit
- Il n'existe pas de rapport de conflit réussi pour la dernière version de la formation
- Le Console NLU module d'extension - Advanced Features n'est pas installé

Résolvez les problèmes de la manière suivante :

Problème	Résolution
les intentions ont un nombre d'énoncés bas	Ajoutez d'autres énoncés de formation à l'intention. Les intentions ont besoin d'au moins 5 énoncés. Le nombre recommandé est d'au moins 15 énoncés.
les intentions ont un nombre d'énoncés de test bas	Ajoutez d'autres énoncés de test pour l'intention au jeu de tests par défaut du modèle. Le nombre recommandé est d'au moins 15.
les intentions ont des conflits critiques	Supprimez ou modifiez des énoncés afin que chaque énoncé s'applique à une seule intention.
intentions doivent être examinées	Demandez à un nlu_admin ou à un nlu_editor d'examiner l'intention. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire.

Dans cet exemple de procédure, vous résolvez des conflits critiques dans l'une de vos intentions. Vous avez créé un Agent virtuel modèle de gestion des demandes RH, mais deux de vos intentions, *GeneralHRInquiry* et *CreateHRGeneralInquiryCase* comprenaient des énoncés similaires.

Procédure

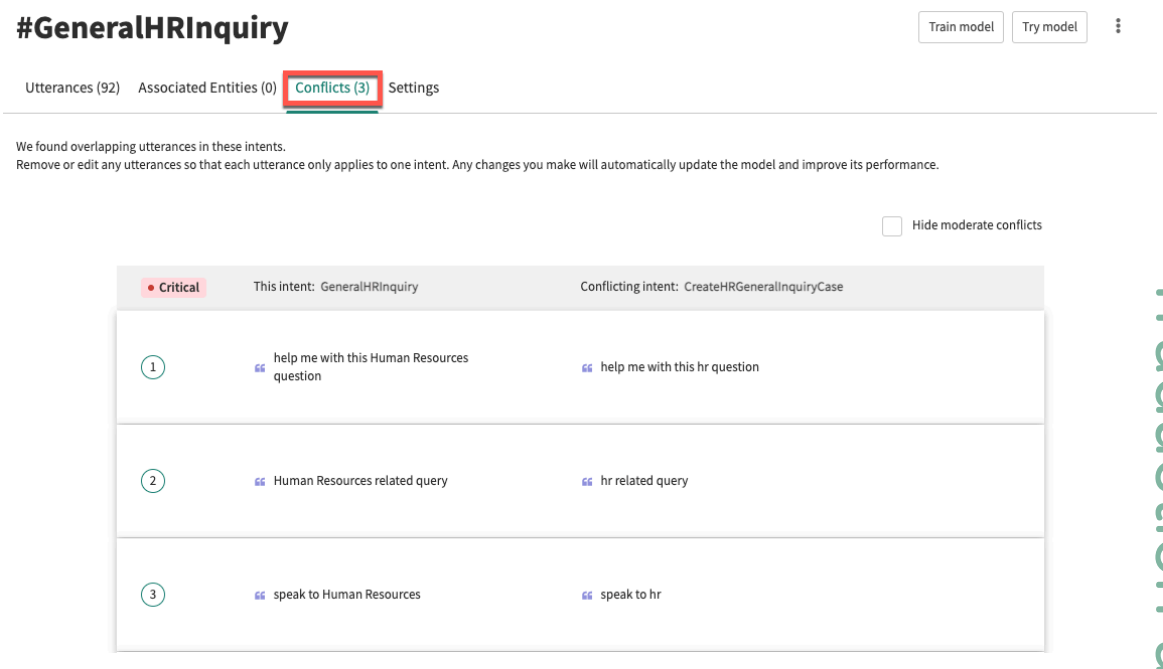
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **Phase d'affichage**.
4. Dans l'onglet des intentions, cliquez sur la carte **Les intentions ont des conflits critiques** .
   La liste des intentions filtre et affiche les intentions présentant des conflits critiques.
5. Cliquez sur le nom de l'intention que vous souhaitez résoudre.
   Dans cet exemple, cliquez sur l'intention *GeneralHRInquiry* .
6. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.

Traduction automatique

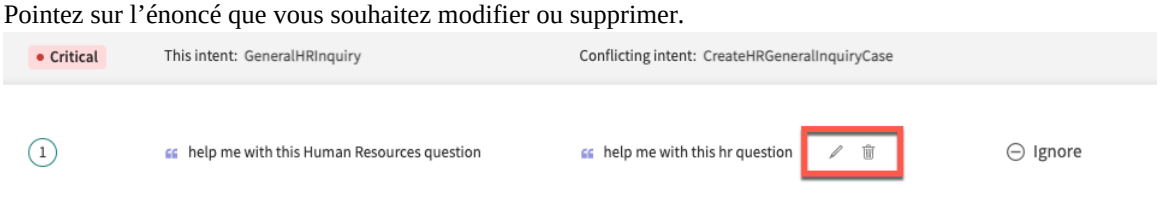
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

L’onglet Conflits apparaît et répertorie les énoncés conflictuels. Les énoncés de l’intention actuelle s’affichent à gauche. Les énoncés contradictoires de l’autre intention s’affichent à droite.

Remarque :
Vous pouvez masquer les conflits modérés pour vous concentrer sur les conflits critiques. Vous pouvez également ignorer les conflits. Toutefois, veillez à résoudre tous les conflits pour des performances optimales.



7. Pointez sur l’énoncé que vous souhaitez modifier ou supprimer.



Dans cet exemple de procédure, cliquez sur l’icône de corbeille pour supprimer l’énoncé de l’intention *CreateHRGeneralInquiryCase* .

L’énoncé est supprimé de l’intention.

Remarque :
Tous les changements que vous apportez sont automatiquement enregistrés.

Que faire ensuite

Les énoncés désignés comme `non pertinents` ou `non pertinents`peuvent également entrer en conflit avec les énoncés de formation. Les énoncés non pertinents sont affichés comme s’ils étaient dans leur propre intention nommée **NO_INTENT**. Toutefois, ces énoncés ne peuvent pas être modifiés ou supprimés dans les conflits. Copiez l’énoncé dans le module de détection de non-pertinence pour le modifier ou le supprimer. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans le NLU.

Continuez à résoudre tous les conflits. Lorsque vous avez terminé, formez votre modèle pour afficher une liste des conflits mis à jour, le cas échéant. Résolvez tous les problèmes d’intention avant de tester et de publier votre modèle.

Traduction automatique

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

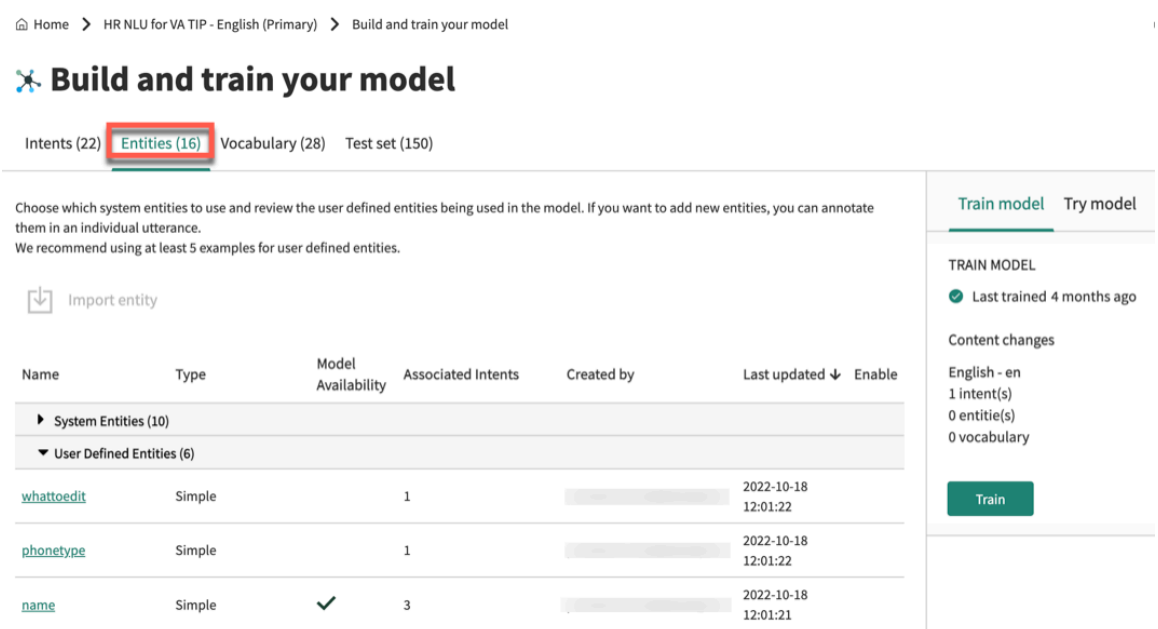
Entités NLU

Les entités fournissent à votre modèle un contexte supplémentaire lors de la réception d'une entrée utilisateur. Ajoutez des entités à vos énoncés et intentions pour améliorer les prédictions de votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

Considérez les entités comme l'objet de l'action que l'utilisateur souhaite effectuer. Le modèle interprète l'énoncé en le faisant correspondre à une intention, mais utilise également des entités pour recueillir plus de détails sur la demande.

Par exemple, si un utilisateur saisit J'ai un problème critique avec un ordinateur portable lent, le système prédit une correspondance avec l'intention #TroubleshootSlowComputer. À partir de cet énoncé, le modèle identifie également les entités suivantes :

- MATÉRIEL (entité) : *ordinateur portable* (valeur)
- urgence (entité) : *élevée* (valeur)



NLU Les entités se répartissent en deux catégories : les entités définies par *le système* et les entités *définies par l'utilisateur*. Les entités système telles que DATE, HEURE et EMPLACEMENT sont disponibles par défaut dans votre instance. Vous pouvez créer vos propres entités définies par l'utilisateur pour fournir un contexte pertinent pour votre entreprise.

Il existe cinq types d'entités définies par l'utilisateur. Sélectionnez le nom de l'entité pour en savoir plus.

- Simple
- Mappé
- modèle
- dérivé du système
- OUVERT

Lorsque vous créez des entités, annotez-les sur des énoncés pour fournir des exemples afin d'aider votre modèle à apprendre. En annotant des entités, vous fournissez à votre modèle des associations linguistiques et un contexte significatif pour le vocabulaire

Traduction automatique

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

système. Les annotations renforcent la pertinence des entités et aident votre modèle à effectuer l'action correcte en réponse aux entrées de vos utilisateurs.

Vous ajoutez des entités à vos énoncés lorsque vous créez les intentions. Les entités sont ensuite associées à cette intention, ce qui vous donne le numéro **d'intentions associées** .

Expressions régulières

Les expressions régulières (*regex*) aident votre modèle à établir des modèles qui améliorent sa capacité à localiser, faire correspondre et gérer le texte. Utilisez des expressions régulières avec des entités de modèle pour aider votre modèle à comprendre des formats tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les numéros d'incident.

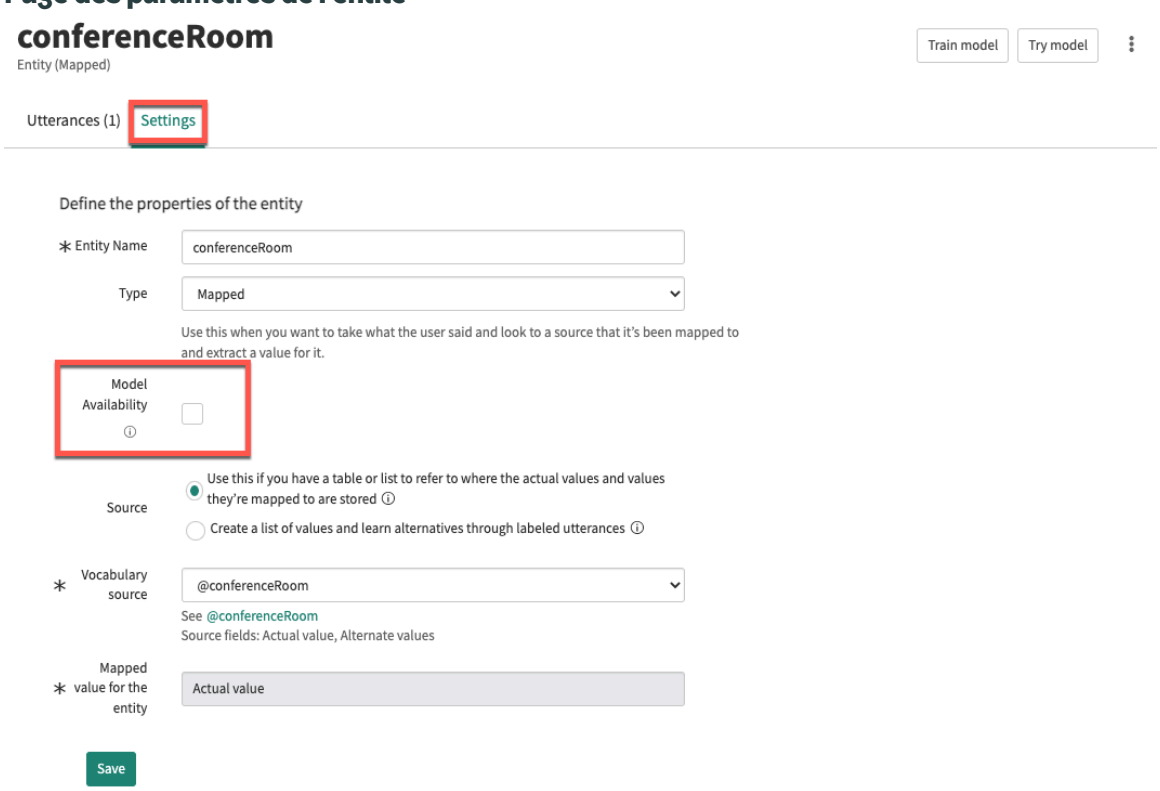
Pour en savoir plus, consultez Utiliser des expressions régulières dans les entités.

Disponibilité du modèle

Lorsque vous créez une entité, vous pouvez choisir de la rendre disponible pour réutilisation par d'autres intentions dans le modèle. Si vous n'avez pas coché la case **Disponibilité du modèle** lors de la création de l'entité, vous pouvez la modifier ultérieurement.

Sur la page Détails du modèle, sélectionnez **Entités**. Sélectionnez le nom de l'entité pour afficher la page des détails de l'entité. Ensuite, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .

Page des paramètres de l'entité



Créer une entité simple

Créez une ou plusieurs entités simples à partir de mots dans vos exemples d'énoncés. Une entité est l'objet ou le contexte d'une action.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

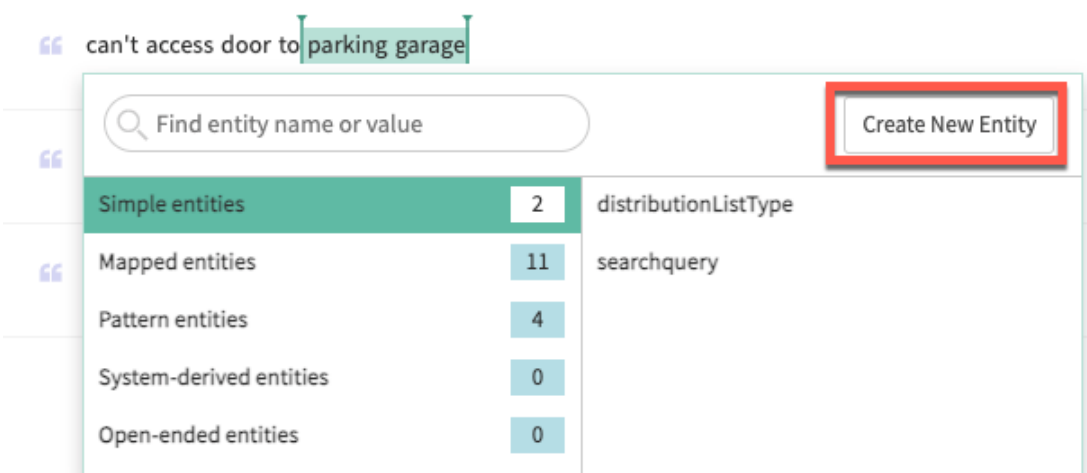
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités simples sont des mots ou des expressions dont la valeur peut être extraite par votre modèle. Les entités simples sont identifiées en fonction du contexte dans lequel l'entité est utilisée dans un énoncé.

Pour l'exemple de procédure suivant, vous avez déjà créé une intention intitulée *SubmitAccessRequest* et vous créez une entité simple pour le type d'accès demandé par l'utilisateur.

Procédure

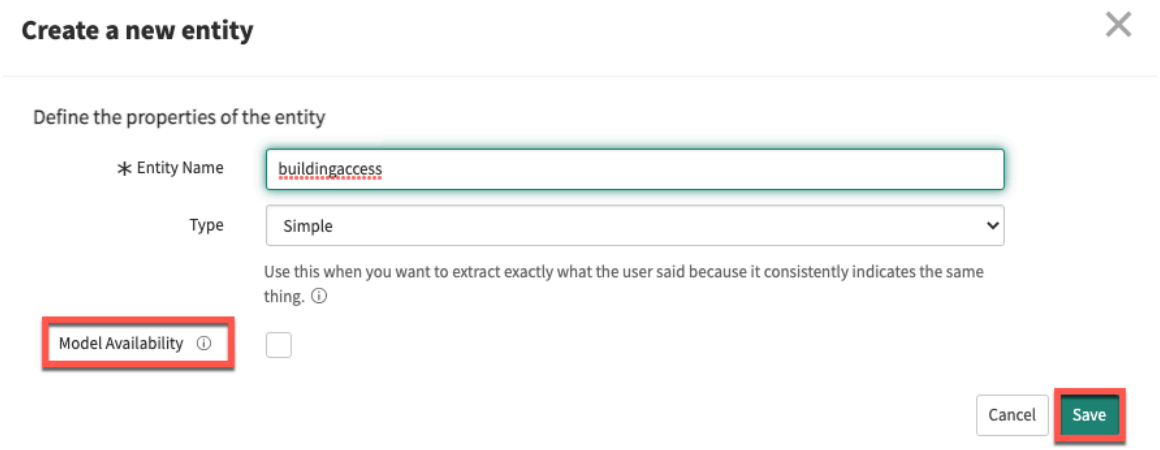
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter une entité.
   Pour cet exemple, vous choisissez le *NLU pour le modèle de demandes d'accès* .
3. Dans la carte **Créer et former votre modèle** , cliquez sur **Phase d'affichage**.
4. Dans l'onglet Intentions, cliquez sur le nom de l'intention.
   Pour cet exemple, cliquez sur *SubmitAccessRequest*.
5. Cliquez sur un mot dans l'un des énoncés pour afficher la fenêtre de l'entité.
   Pour cet exemple, cliquez sur le mot *parking garage*.



6. Cliquez sur **Créer une entité**.
7. Dans l'écran *Créer une entité* , saisissez un nom et sélectionnez le type d'entité **simple** .
   Pour cet exemple, entrez buildingaccess dans le **champ Nom de l'entité**.

Traduction automatique

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

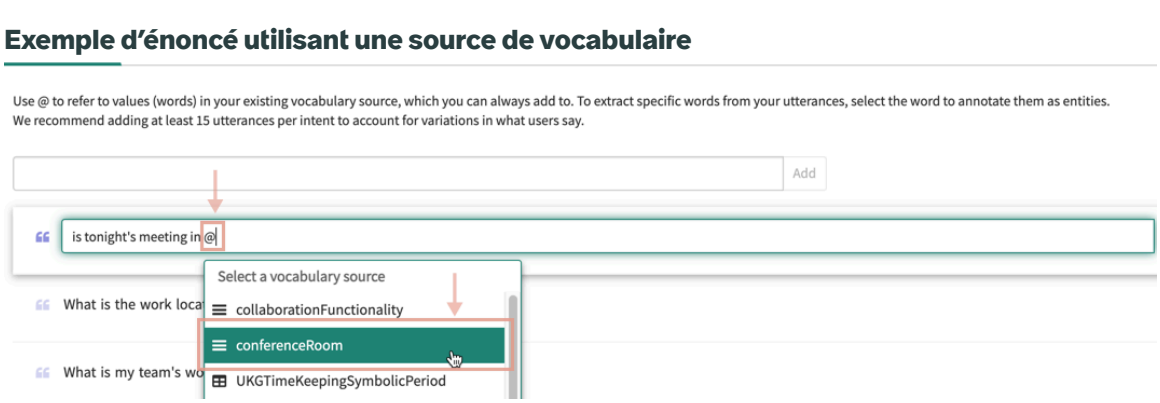


Remarque :
Sélectionnez **Disponibilité du modèle** pour rendre l'entité disponible pour toutes les intentions dans le modèle. Si vous cochez la case, l'entité s'affiche dans l'onglet **Entités associées** .

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'entité enregistre et les mots de l'énoncé restent mis en surbrillance.

Que faire ensuite

Vos énoncés peuvent faire référence à une source de vocabulaire à l'aide du handle @. Si vous avez une liste de valeurs qui sont définies dans une source de vocabulaire, vous pouvez annoter le descripteur @ en tant qu'entité simple pour l'extraire plutôt que de répéter l'énoncé pour toutes les valeurs. La source de vocabulaire référencée peut être une table ou une liste. Par exemple, l'image suivante montre comment invoquer une source de vocabulaire qui répertorie divers noms de salles de conférence.



Pour plus d'informations, consultez Vocabulaire NLU.

Créer une entité mappée

Créez une entité mappée à une source de vocabulaire ou à une liste de valeurs que vous créez manuellement pour l'entité. Les entités mappées peuvent aider à fournir plusieurs valeurs que le modèle peut utiliser comme contexte lors de l'interprétation des énoncés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.

Traduction automatique

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

- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entités mappées prennent les mots de l'énoncé et extraient la valeur en fonction d'une source désignée. Le modèle utilise la source lors de la prédiction de l'intention.

Lorsque vous créez une entité mappée, vous disposez des trois options suivantes pour la source.

- Liste manuelle de valeurs : utilisez cette option pour entrer manuellement une liste de valeurs pour l'entité. Par exemple, vous pouvez créer une entité mappée nommée *priorité* et la mapper au mot *urgent* dans un énoncé, puis créer manuellement une liste pour elle avec des valeurs élevées, moyennes et faibles.
- Source de vocabulaire de table : utilisez cette option si vous avez une ServiceNow table qui contient les valeurs que vous recherchez. Le mappage d'une entité à une source de vocabulaire de table permet à l'entité de référencer plusieurs valeurs de la table. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @Location, où @Location a des valeurs pour les villes et les pays.
- Source de vocabulaire de la liste : utilisez cette option si vous ne disposez pas d'une ServiceNow table contenant les valeurs que vous recherchez. Par exemple, utilisez une source de vocabulaire @mouse, où @mouse a des valeurs pour différents modèles d'appareils d'ordinateur de poche.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité mappée pour l'urgence.

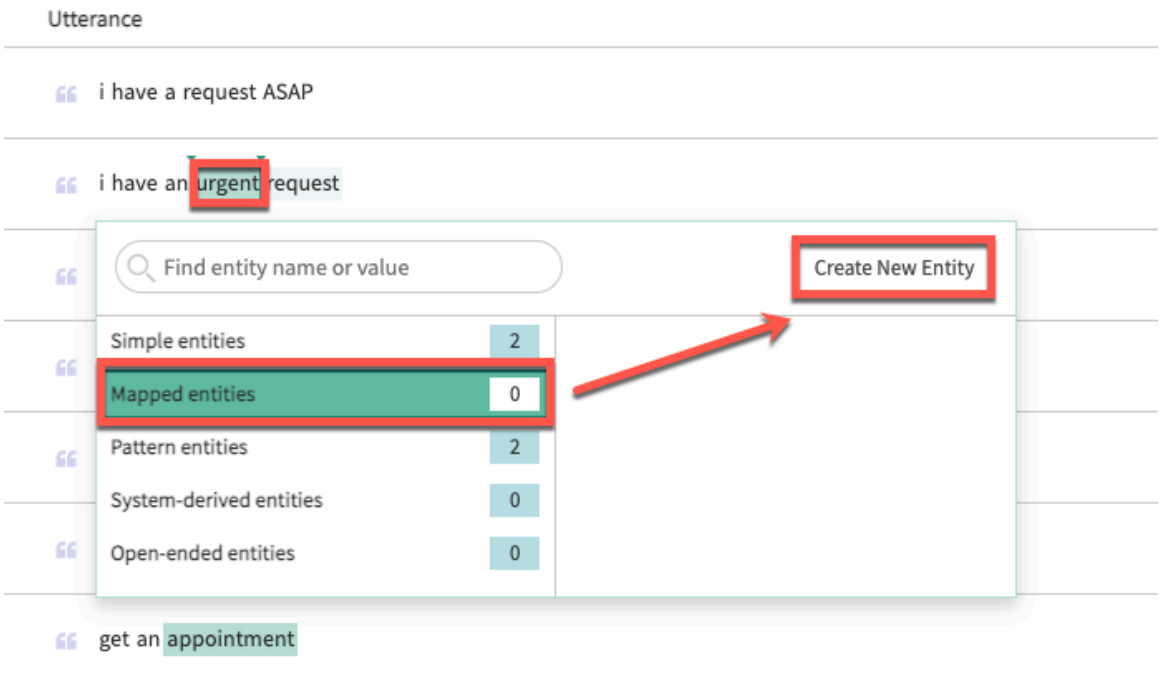
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez l'onglet **Intentions** .
4. Dans la section Intentions du modèle, sélectionnez le nom d'une intention.
   Pour cet exemple de procédure, vous sélectionnez **#SubmitRequest**.
5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot dans un énoncé

   Dans ce scénario, vous sélectionnez le mot *urgent* dans l'énoncé *J'ai une demande urgente*.
6. Sélectionnez **Entités mappées**.
7. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité.**

Traduction automatique

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



8. Sur le formulaire, configurez les champs.

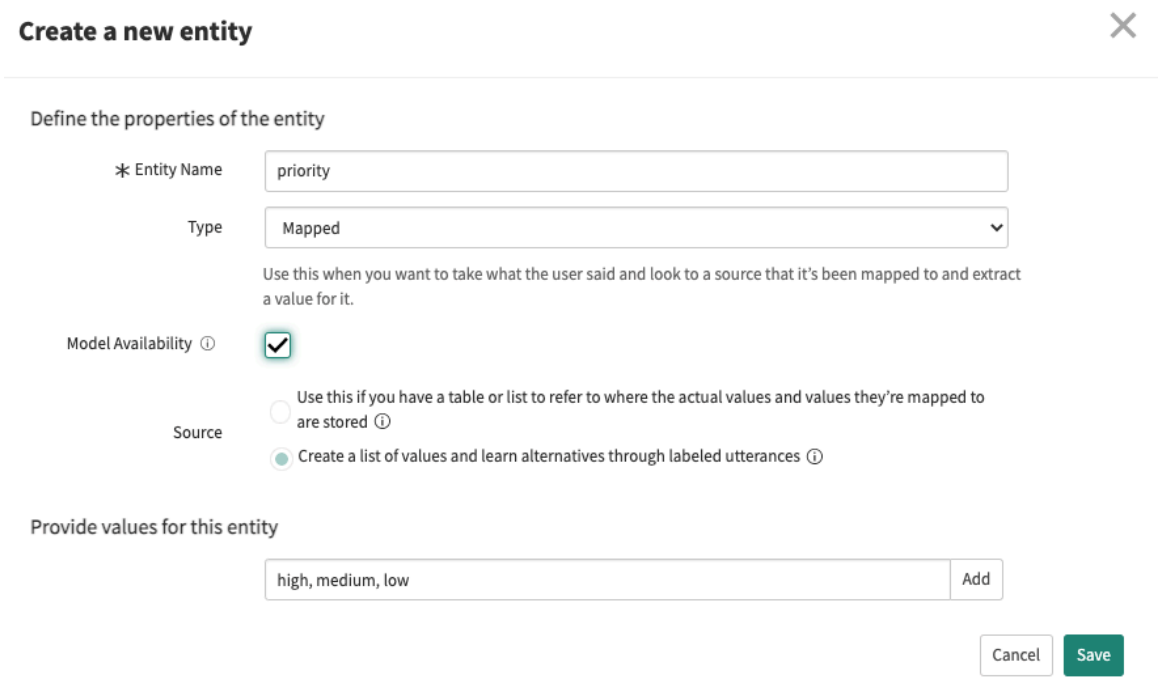
Champ	Description
Nom de l'entité	Nom de l'entité.
Type	Type d'entité.
Disponibilité du modèle	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle.
Source	Source des valeurs de l'entité.
Fournir des valeurs pour cette entité	Valeurs utilisées pour fournir un contexte au modèle.

Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

- **Nom de l'entité** : priorité
- **Type** : mappé
- **Disponibilité du modèle** : cochez la case
- **Source : utilisez cette option si vous avez une table ou une liste à laquelle vous référez qui stocke les valeurs réelles et les valeurs auxquelles elles sont mappées**
- **Valeur mappée pour l'entité** : élevée, moyenne, faible.

Traduction automatique

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



9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultat: Votre entité mappée enregistre. L'entité apparaît dans l'onglet **Entités associées** . Le modèle peut maintenant tirer parti de l'apprentissage machine et utiliser les valeurs fournies pour identifier les valeurs possibles.



Que faire ensuite

Vous pouvez créer une entité mappée à l'aide d'une source de vocabulaire pour utiliser les valeurs de la source en tant qu'entité mappée.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Créer une source de vocabulaire de liste

Créer une entité de modèle

Créez une entité de modèle à partir d'un mot ou d'une expression avec des modèles reproductibles, tels que des adresses e-mail et des numéros de téléphone. Ces modèles aident le système à reconnaître des énoncés similaires en fonction des modèles.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités de modèle permettent à votre modèle d'identifier, de contextualiser et de régir des types de contenu similaires. Les entrées telles que les numéros de téléphone et l'adresse e-mail suivent le même modèle. En créant une entité de modèle, vous pouvez entraîner le modèle à reconnaître toutes les variations de ces entrées.

Remarque :
Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex). La valeur du champ regex est une expression régulière Java. Pour plus d'informations sur l'utilisation des expressions régulières, consultez Utilisation d'expressions régulières dans les entités.

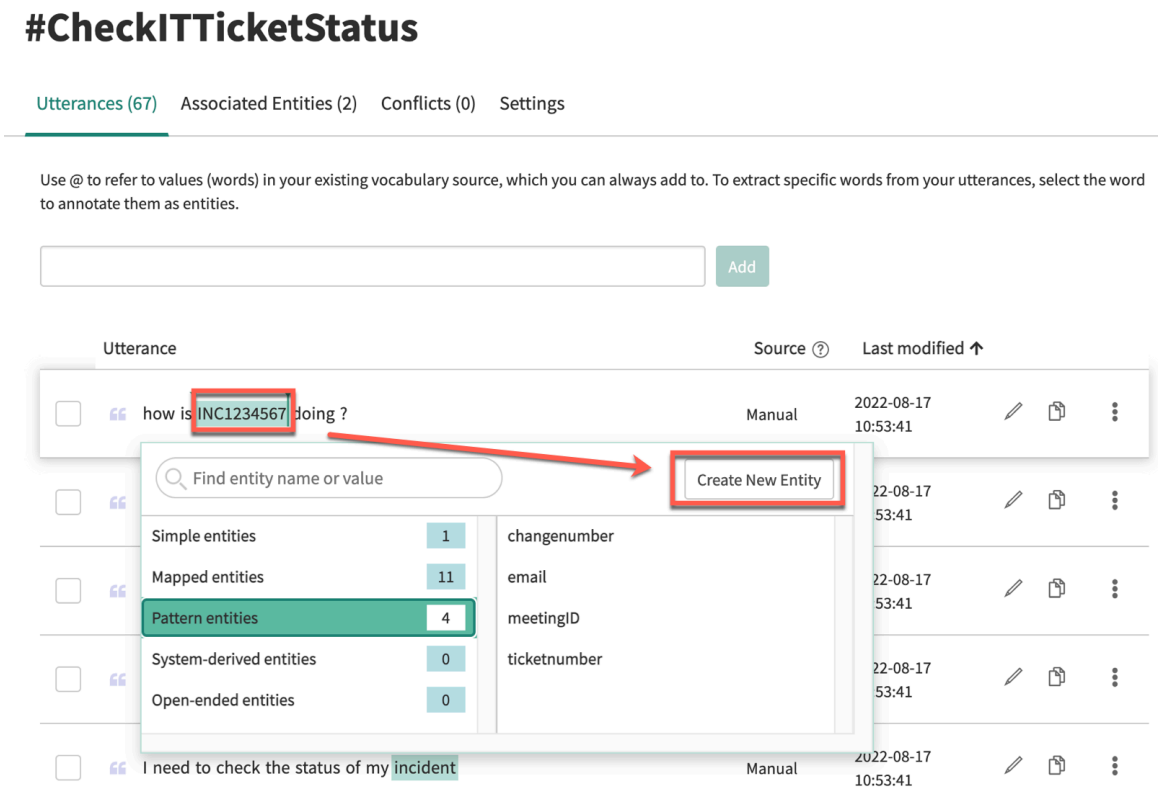
Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une intention intitulée *#CheckITTicketStatus*. Dans cet exemple de procédure, vous créez une entité de modèle pour les numéros d'enregistrement d'incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle.
3. Sur la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom d'une intention.
   Dans cet exemple de scénario, vous sélectionnez ***#CheckITTicketStatus***.
5. Sélectionnez l'un des mots d'un énoncé.
   Dans ce scénario, cliquez sur **INC1234567**.

Traduction automatique

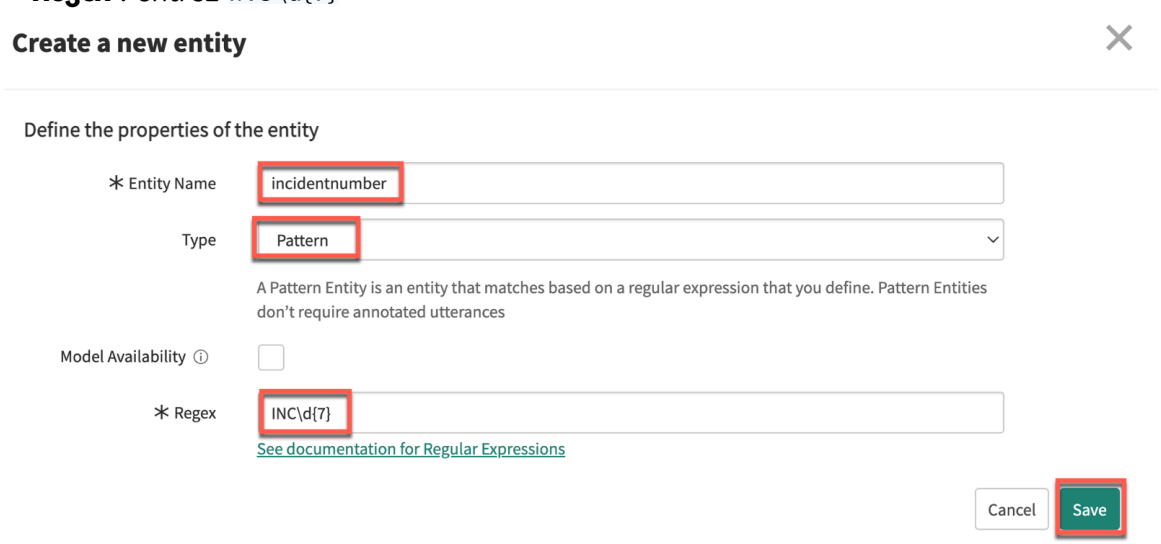
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



6. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.
7. Dans la fenêtre Créer une entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple de procédure, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : Entrez le numéro d'incident
   - **Type** : **sélectionner le modèle**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - **Regex** : entrez INC\d{7}



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

L’entité du modèle est enregistrée et apparaît dans l’onglet **Entités associées** . Le modèle peut utiliser l’entité du modèle pour interpréter les variations de l’énoncé annoté. Par exemple, le modèle peut correspondre à l’intention *#CheckITTicketStatus* si un utilisateur saisit un numéro d’enregistrement d’incident.

Créer une entité dérivée du système

Créez une entité personnalisée dérivée d’une entité système par défaut telle que la date, l’heure, la durée ou l’emplacement.

Avant de commencer

- Assurez-vous que l’option Console NLU Plugin Console NLU - Plugin de base, NLU le module d’extension Common Model, et Intelligence prédictive modules d’extension sont tous installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités système sont prédéfinies dans votre ServiceNow instance par défaut et s’affichent dans la section Entités de l’écran Modèle. Ces entités, telles que *DATE,HEURE* et *DATE_TIME*, sont activées par défaut. Vous pouvez les désactiver et les réactiver si nécessaire en cliquant sur **Activer**.

Les entités dérivées du système étendent vos entités système, fournissant plus de contexte. Par exemple, votre modèle comprend déjà les formats de date grâce à l’entité système *DATE.* Toutefois, vous pouvez créer des entités dérivées du système, telles que *startdate* et *enddate*, pour extraire plus d’informations des énoncés de l’utilisateur concernant les dates.

Pour l’exemple de scénario suivant, vous créez un modèle pour la réservation de vols, de voitures, d’hôtels et d’événements. Vous voulez que votre intention *#FlightBooking* interpréter les énoncés avec les demandes de vol de vos utilisateurs. Votre modèle contient l’entité *système LOCATION,* mais les plans de vol impliquent généralement deux emplacements.

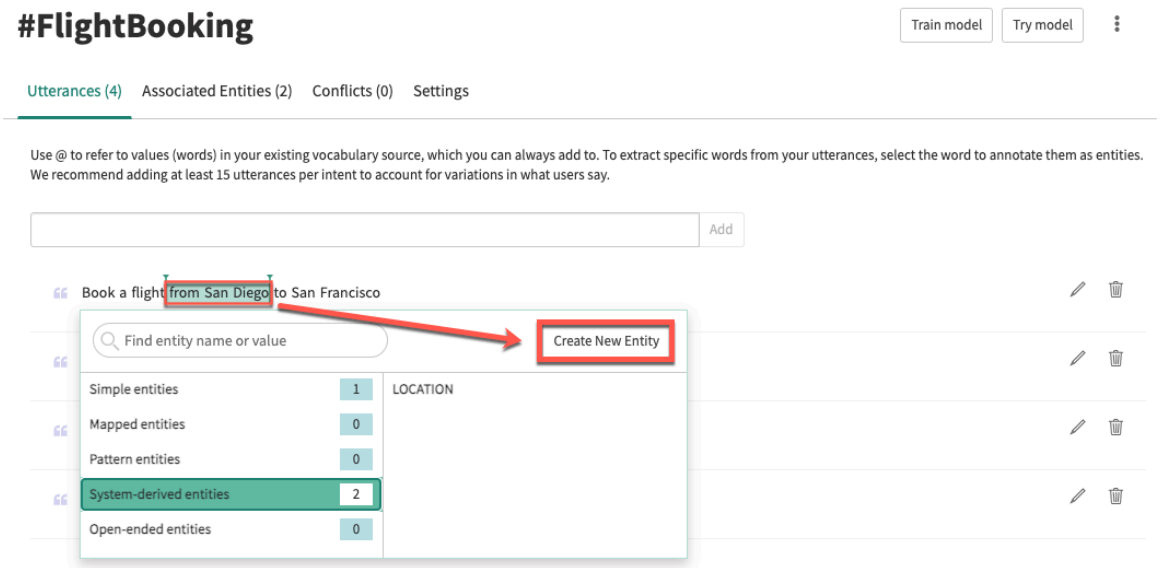
Dans cet exemple de procédure, vous créez deux entités dérivées du système pour collecter les lieux de départ et d’arrivée du vol.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet de l’application de votre modèle, puis le nom de votre modèle.
3. Dans la page des détails du modèle, sélectionnez **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l’intention.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez l’intention **#FlightBooking** .
5. Dans l’onglet **Énoncés** , sélectionnez un mot ou une expression de l’un des énoncés.
   Dans cet exemple de scénario, vous avez un exemple d’énoncés : réserver un vol de San Diego à San Francisco. Pour cette étape, cliquez sur **San Diego**.

Traduction automatique

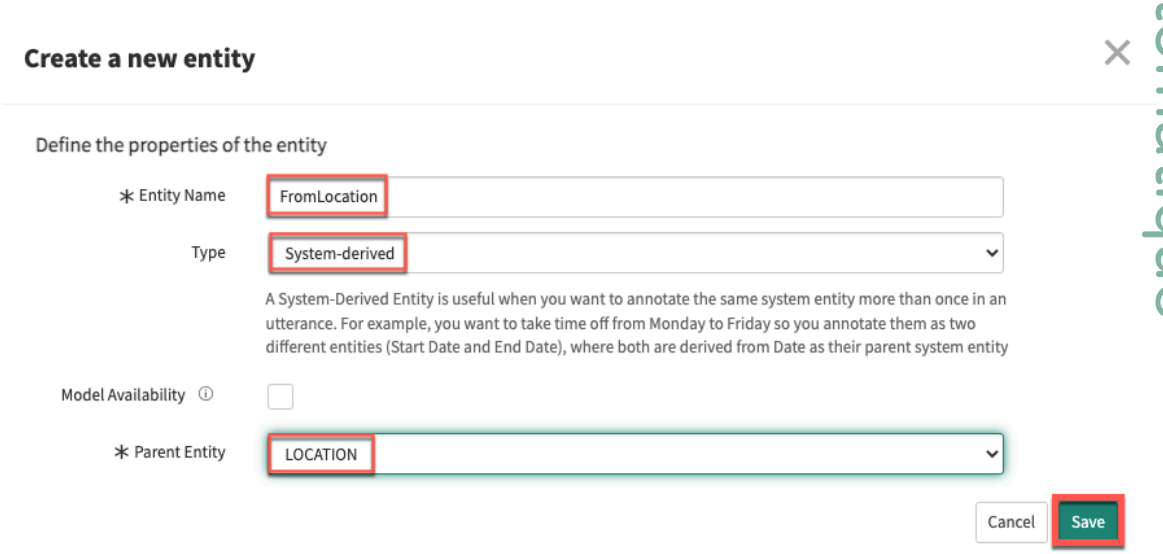
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



6. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.
7. Sur l'écran Créer une entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes.

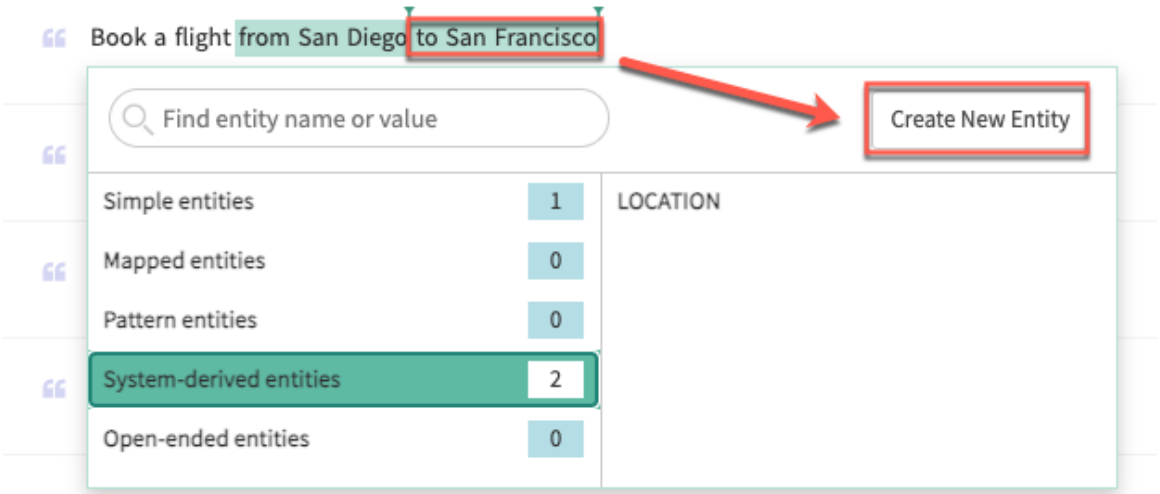
   - **Nom de l'entité** : entrez FromLocation
   - **Type** : sélectionnez **Dérivé du système**
   - **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
   - Entité parente : sélectionnez **EMPLACEMENT**



8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sur le même énoncé, sélectionnez un autre mot ou une autre expression.
   Dans cet exemple de scénario, cliquez sur **San Francisco**.

Traduction automatique

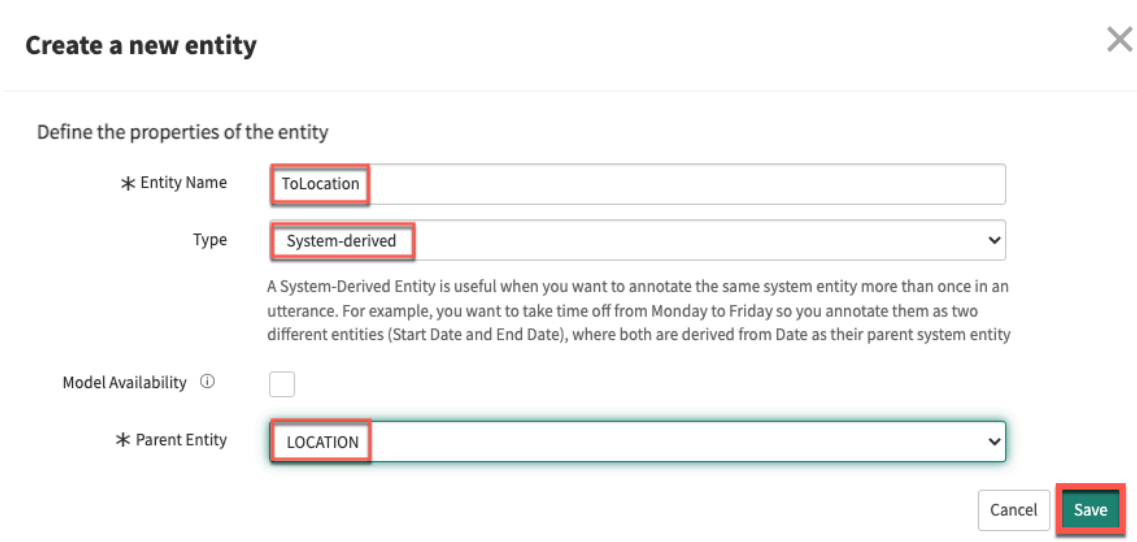
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



10. Sélectionnez **Créer une nouvelle entité**.

Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes.

- **Nom de l'entité** : Entrez `ToLocation`
- **Type** : sélectionnez **Dérivé du système**
- **Disponibilité du modèle** : cochez cette case si vous souhaitez que cette entité soit incluse dans toutes les intentions de votre modèle
- **Entité parente** : sélectionnez **EMPLACEMENT**



11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Résultat: Vos deux entités dérivées du système s'affichent dans la fenêtre d'entité.



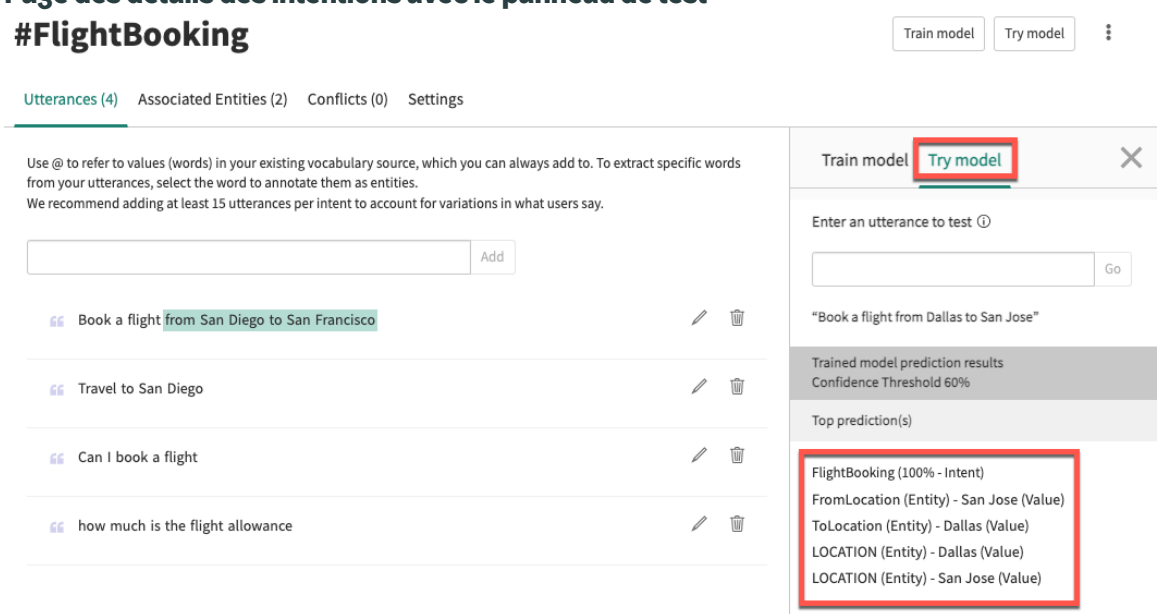
Que faire ensuite

Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il reconnaît et interprète les variations des entités que vous avez créées.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec des lieux de départ et d'arrivée différents.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Entrez réserver un vol de Dallas à San Jose.
3. Sélectionnez **Aller**.

Page des détails des intentions avec le panneau de test



Le modèle prédit l'intention, en montrant les entités qu'il a utilisées pour déterminer les valeurs. Notez qu'il utilise à la fois l'entité système et l'entité dérivée du système lors de la prédiction.

Créer une entité ouverte

Utilisez une entité ouverte lorsque vous souhaitez améliorer la précision de prédiction d'intention. Les entités ouvertes aident votre modèle à se concentrer sur le contexte des énoncés.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Créez ou utilisez une intention existante.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entités ouvertes indiquent au modèle de se concentrer sur le contexte de l'entité plutôt que sur l'entité elle-même. Lorsque vous marquez un mot ou une phrase comme ouvert, le système ignore l'entité et prédit l'intention à partir du contexte qui précède ou suit l'entité dans l'énoncé.

Par exemple, dans l'énoncé `Je veux commander un iPhone`, vous annotez les mots « un iPhone » en tant qu'entité ouverte. Le modèle se concentre sur le contexte, prédisant que l'utilisateur veut commander quelque chose. Étant donné qu'il y a de nombreuses choses que l'utilisateur pourrait vouloir commander, les nommer toutes serait une tâche insupportable pour l'auteur du modèle.

L'utilisation d'une entité ouverte au lieu d'une entité simple permet au modèle de se concentrer sur le reste de l'énoncé et non sur l'entité. Dans l'exemple de l'iPhone, l'entité elle-même est moins pertinente ; Vous voulez donc que le système l'ignore.

Dans d'autres scénarios, vous devez utiliser une entité simple, car il peut y avoir plusieurs intentions pour lesquelles le système n'ignore pas l'entité.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annoter une source de vocabulaire (référencée par @vocab_source dans un énoncé) en tant qu'entité ouverte. Vous pouvez annoter une source de vocabulaire uniquement en tant qu'entité simple ou entité mappée. Par exemple, si l'énoncé est « Je souhaite commander un ordinateur portable », le mot « ordinateur portable » peut être annoté en tant qu'entité ouverte. Toutefois, si l'énoncé est « Je souhaite commander @laptop » où @laptop fait référence à une source de vocabulaire de table ou de liste, il ne peut pas être annoté en tant qu'entité ouverte.

Pour cet exemple de scénario, vous avez créé un NLU modèle avec l'intention que vos utilisateurs commandent des marchandises de l'entreprise.

Dans l'exemple de procédure suivant, vous créez une entité à partir de l'un de vos énoncés afin que le système puisse le reconnaître comme ouvert et réutilisable dans d'autres NLU modèles de votre instance.

Remarque :
Vous ne pouvez utiliser qu'une seule entité ouverte par intention.

Procédure

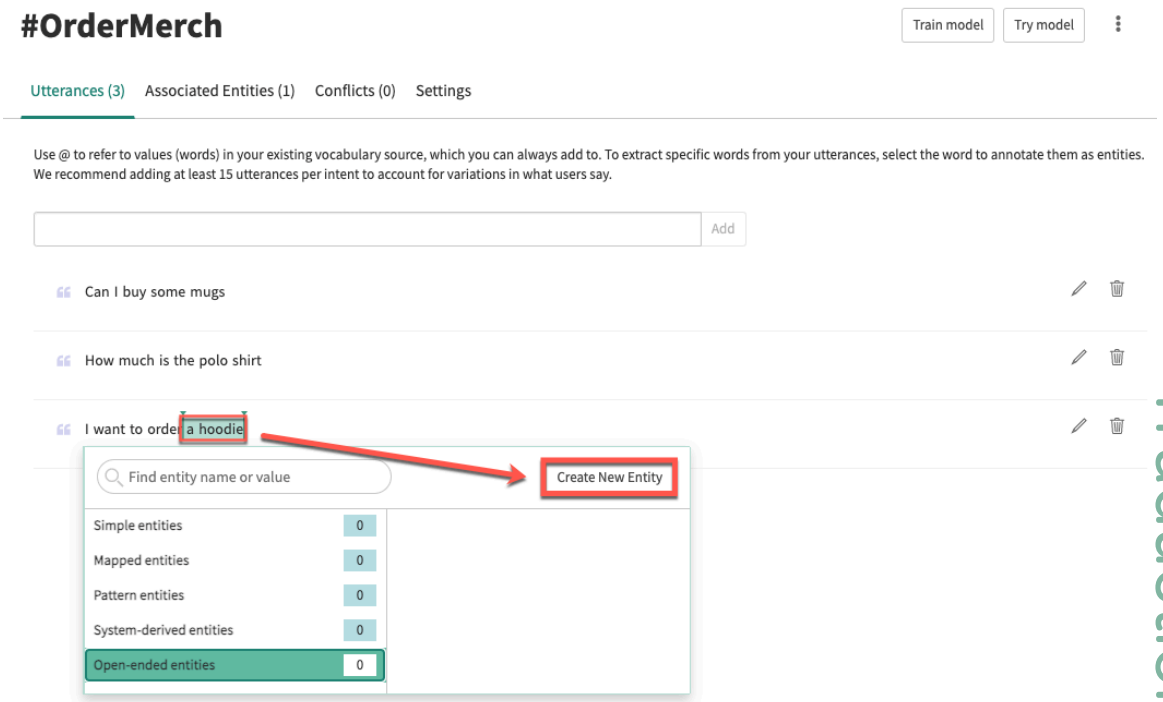
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Sur la page Détails du modèle, cliquez sur **Intentions**.
4. Sélectionnez le nom de l'intention à laquelle vous souhaitez ajouter l'entité.
   Pour cet exemple, vous devez sélectionner l'intention *#OrderMerch* .

Traduction automatique

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

5. Dans l'onglet Énoncés, sélectionnez un mot ou une expression de l'un des énoncés pour afficher la fenêtre des entités.
   Pour cet exemple, vous sélectionnez *un sweat à capuche*.

Fenêtre Entité

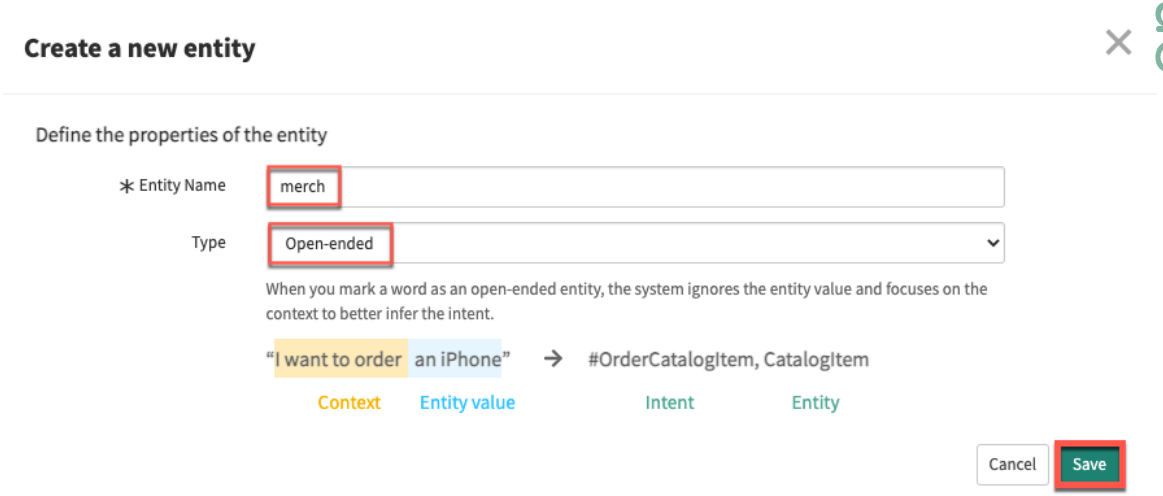


6. **Sélectionner Créer une nouvelle entité**
7. Sur l'écran Créer une entité, configurez les champs.

   Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

   - **Nom de l'entité** : merch
   - **Type** : sélectionnez **Ouvert.**

Créer une entité

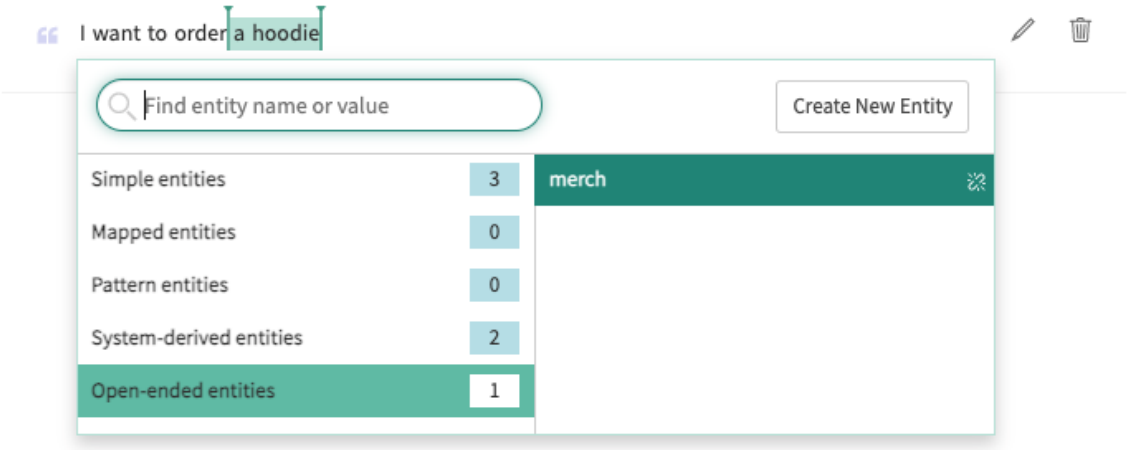


8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

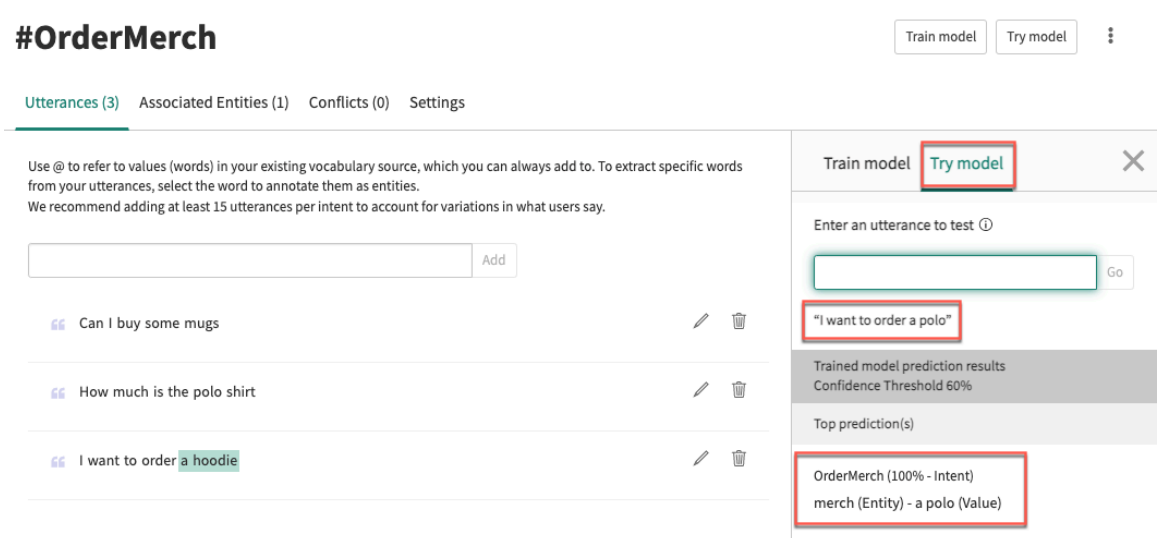
L'entité ouverte de *marchandise* est annotée dans la section Énoncés de l'écran Intention de votre modèle. Lorsque vous pointez sur son nom, vous pouvez voir qu'il persiste en tant que nouvelle entité dans les détails d'annotation. Cette entité est réutilisable dans tous les autres NLU modèles de votre instance.



Que faire ensuite
Formez votre modèle pour enregistrer les entités. Vous pouvez essayer votre modèle pour voir s'il interprète l'énoncé en fonction du contexte de l'entité, plutôt que de l'entité elle-même.

Pour cet exemple, vous pouvez tester votre modèle avec un autre article de marchandise.

1. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
2. Saisissez Je veux commander un polo.
3. Sélectionnez **Aller**.



Le modèle prédit l'intention et montre qu'il a utilisé l'entité *de marchandage* pour la valeur *a polo* .

Importer des entités

Réutilisez les entités que vous avez créées dans vos autres Compréhension du langage naturel modèles (NLU). L'importation d'entités permet de gagner du temps et d'améliorer les intentions dans votre modèle.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU .
- Créer ou utiliser des intentions et des entités existantes.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. La nlu_editor doit être affectée au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

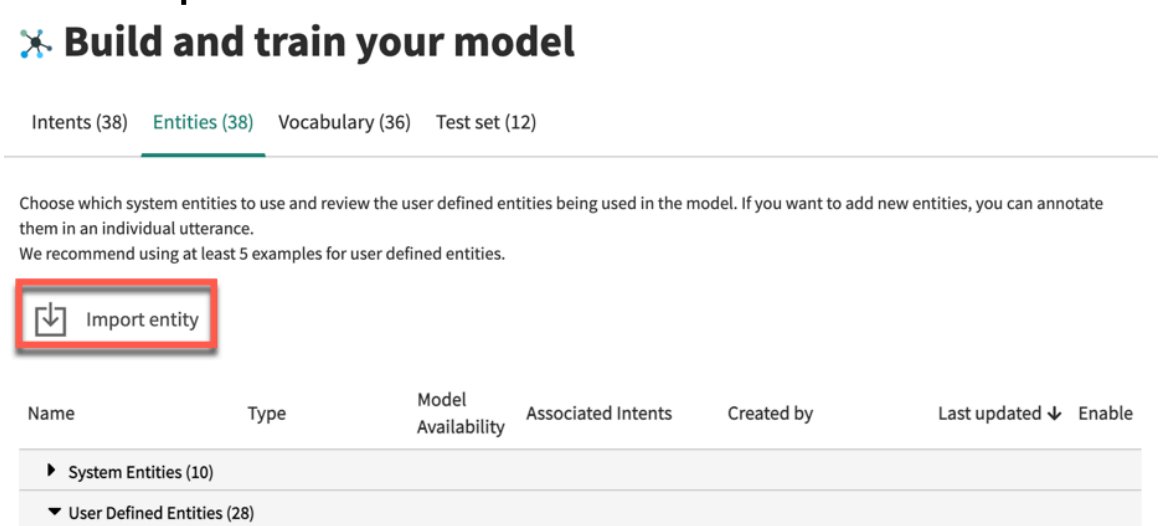
Les nouvelles entités sont généralement créées à l'intérieur d'une intention individuelle. Pour gagner du temps et améliorer vos intentions, vous pouvez également réutiliser les entités de vos autres modèles en les important. Après avoir importé des entités dans un modèle, annotez les énoncés du modèle à l'aide des nouvelles entités.

Remarque :
Tous les modèles incluent plusieurs entités système par défaut.

Dans cet exemple de procédure, vous importez plusieurs entités dans un nouveau modèle.

Procédure

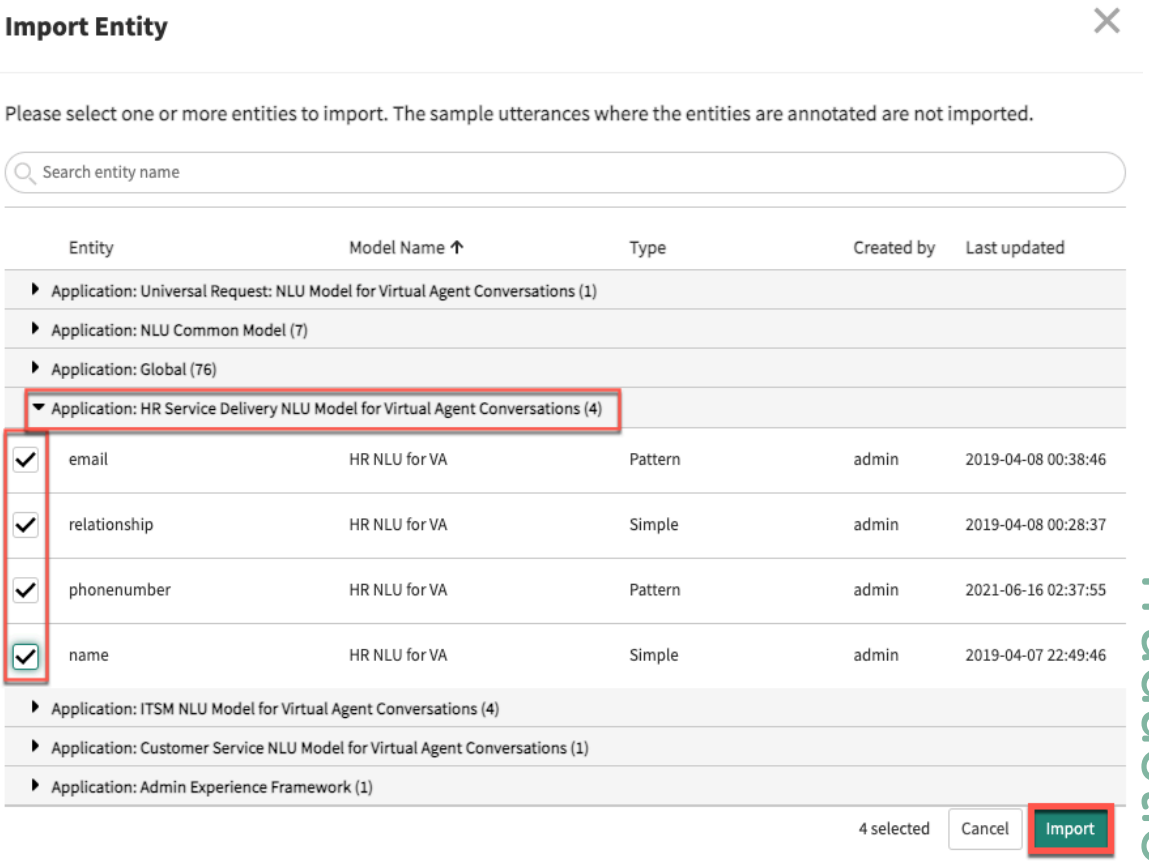
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle auquel vous souhaitez ajouter des entités.
3. Dans la phase **Créer et former votre modèle** , sélectionnez l'onglet **Entités** .
4. Sélectionnez **Importer l'entité**.



5. Dans la fenêtre Importer une entité, sélectionnez les entités que vous souhaitez importer.
   Dans cet exemple, vous pouvez cliquer sur la flèche déroulante pour *Application : modèle NLU HR Service Delivery pour Virtual Agent Conversations*. Sélectionnez les quatre entités.

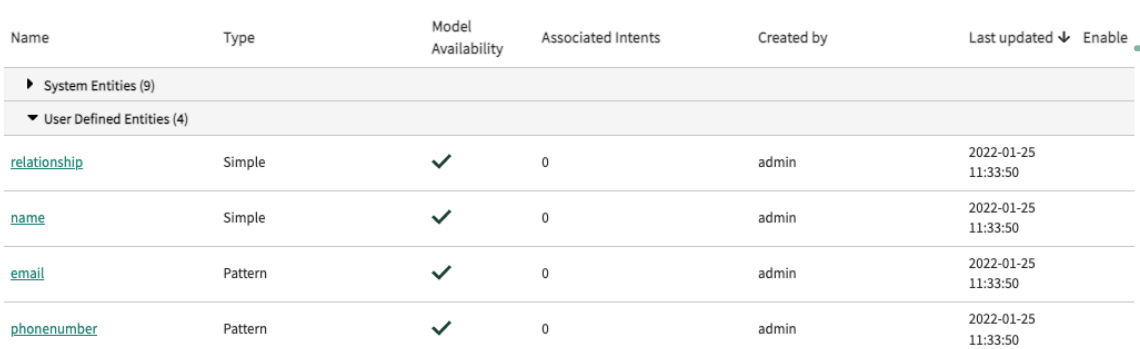
Traduction automatique

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



Remarque :
L'importation d'entités n'importe pas d'énoncés annotés avec ces entités. Vous devez annoter les énoncés de votre modèle actuel à l'aide des nouvelles entités importées, puis reformer le modèle.

6. Cliquez sur **Importer**.
   Les entités sélectionnées sont importées dans le modèle. Les entités apparaissent sous **Entités définies par l'utilisateur** dans l'onglet Entités. Par défaut, la **disponibilité du modèle** est activée afin que toutes les intentions du modèle puissent utiliser l'entité.



Que faire ensuite

Utilisez les entités importées pour annoter les énoncés du modèle. Formez votre modèle pour enregistrer vos changements.

Information associée

Importer une NLU intention

Traduction automatique

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

Utiliser des expressions régulières dans les entités

Apprenez à utiliser des expressions régulières dans vos NLU entités pour établir des modèles qui aident le système à localiser, faire correspondre et gérer le texte.

Les entités de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour correspondre à n'importe quel modèle de texte, comme le format d'une adresse e-mail, d'un numéro de téléphone ou d'un ID d'incident ou de ticket.

Remarque :
ServiceNow utilise et prend en charge les regex Java exclusivement et non les options d'autres fournisseurs, telles que les regex Perl.

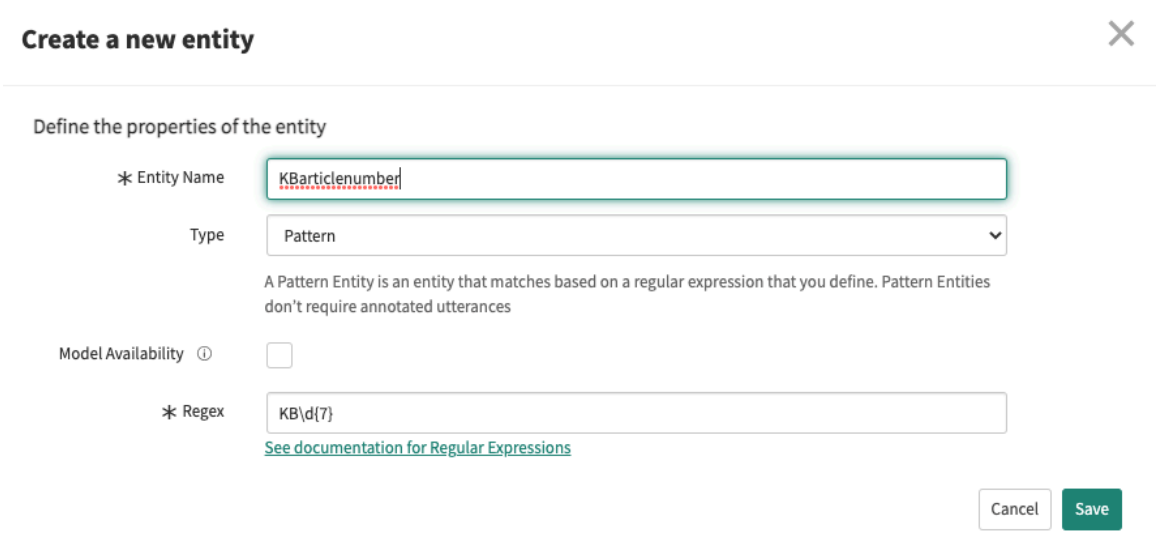
Exemples de regex

Pour obtenir un exemple complet de code regex utilisé dans une entité de modèle, reportez-vous à la rubrique Créer une entité de modèle.

Les quatre exemples suivants fournissent le format et le code regex pour différentes entités de modèle.

Article de la base de connaissances

Les articles de la base de connaissances ServiceNow utilisent le format *KB1234567*. Le code regex est *KB\d{7}*, où *KB* = enregistrement de la base de connaissances et *d{7}* = 7 chiffres.

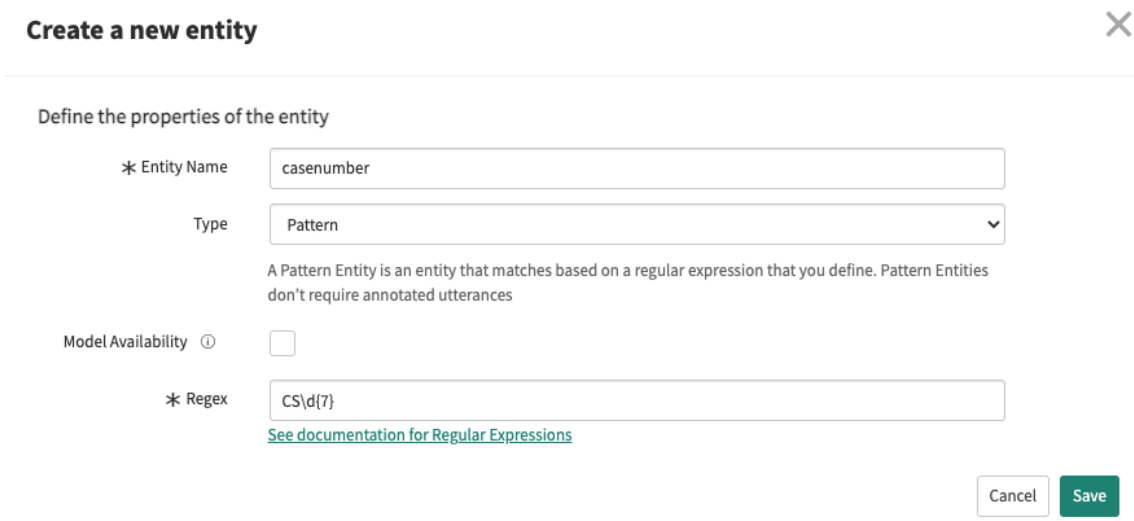


Numéro du ticket

Les tâches de ticket utilisent le format *CS1234567*. Le code regex est *CS\d{7}* où *CS* = enregistrement de ticket et *d{7}* = 7 chiffres.

Traduction automatique

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



Adresse e-mail

Les adresses e-mail utilisent le format *name@servicenow.com*. Le code regex est *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.] +\b*, qui prend en charge les formats suivants : *name@servicenow.com* et *name@servicenow.co.in*.

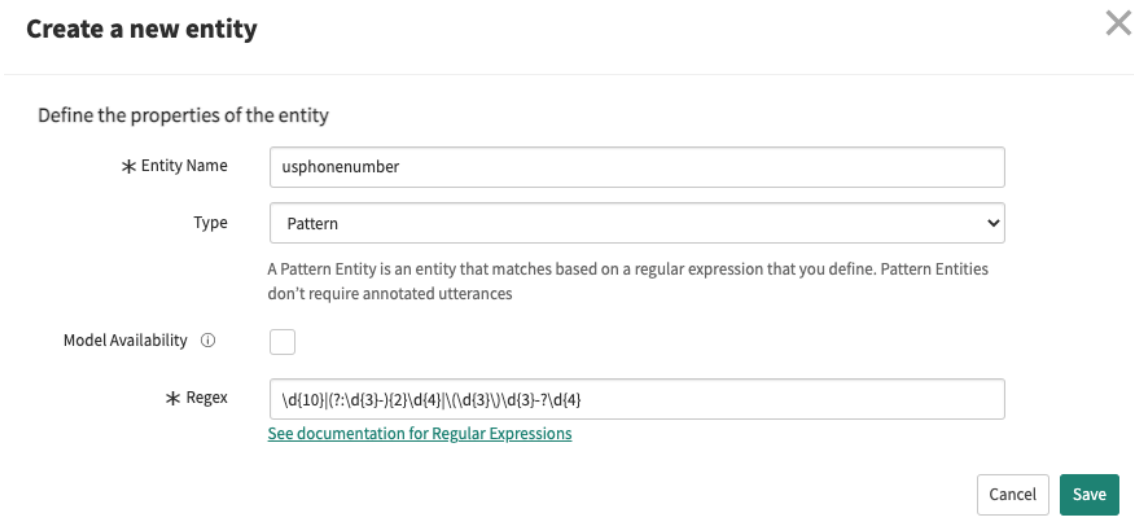


Numéro de téléphone

Les numéros de téléphone des *États-Unis utilisent le format 555-123-4567*. Le code *regex est \d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}- ?\d{4}*, qui prend en charge les formats suivants : *5108882062,510-888-2062* et *(510)888-2062*.

Traduction automatique

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



Ressources regex

Pour plus d'informations sur les expressions régulières, consultez les liens externes suivants.

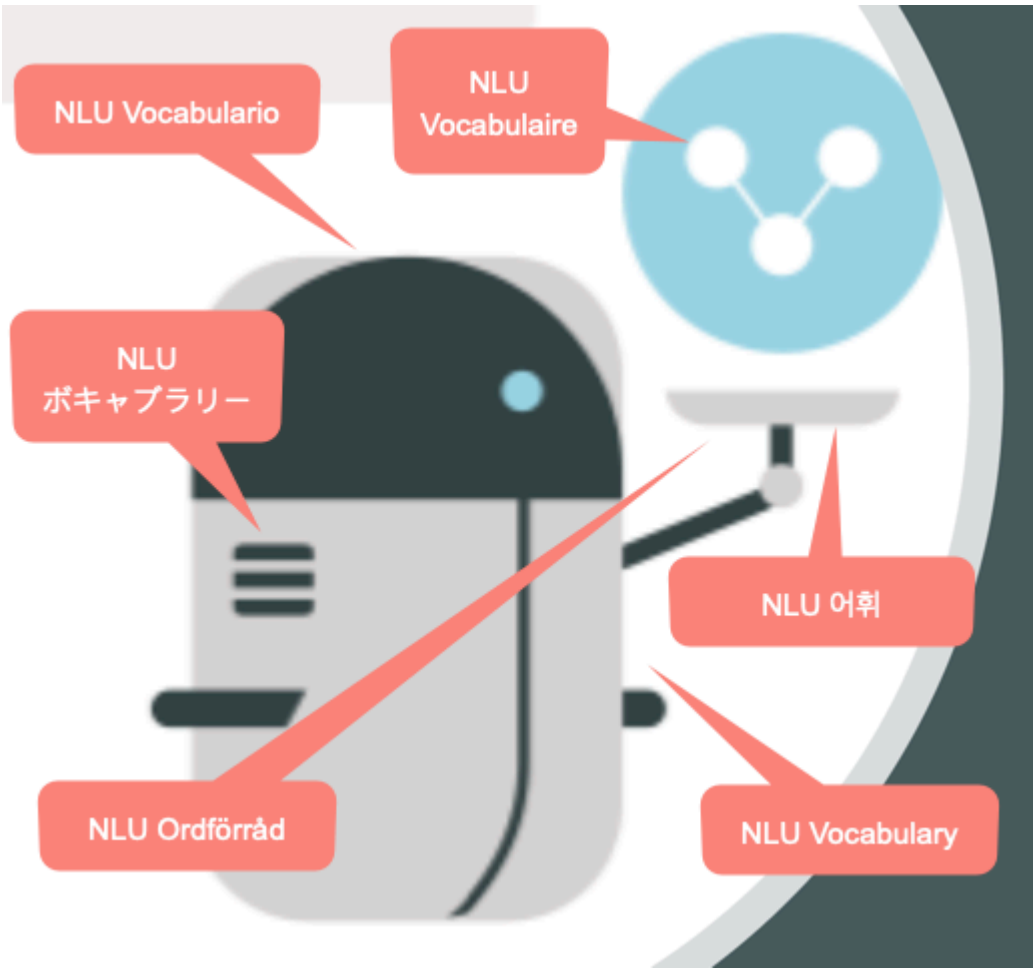
- Expressions régulières Java
- Testeur d'expressions régulières Java
- Modèle (Java Platform SE7)
- Abréviations des correspondances regex Java

Vocabulaire NLU

Utilisez NLU des éléments de vocabulaire pour aider le système à reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs expriment leurs demandes. Utilisez des sources de vocabulaire pour aider le système à reconnaître des objets dans des tables ou des listes, tels que des noms de salles de conférence ou des éléments de catalogue.

Traduction automatique

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

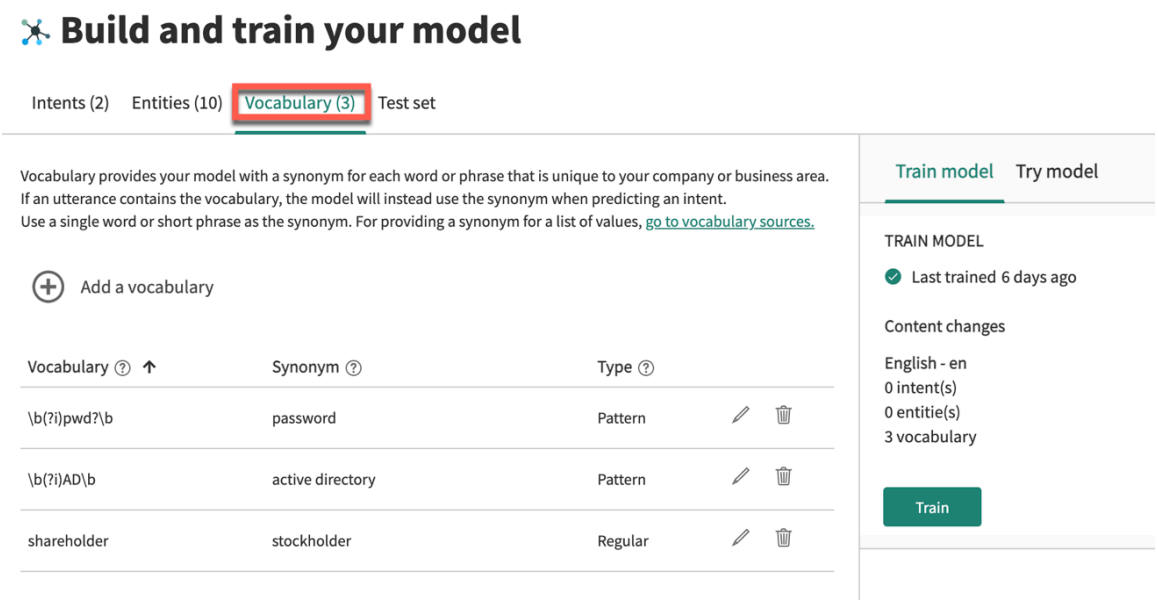


Utilisation du vocabulaire et contexte

Le vocabulaire aide votre modèle avec les différents mots et expressions qu'il peut rencontrer de la part de vos utilisateurs. Étant donné que les humains ne sont pas des ordinateurs, ils peuvent trouver différentes façons de dire la même chose. Par exemple, si un utilisateur saisit un acronyme plutôt que la phrase complète, le système peut être en mesure de prédire l'intention correcte à l'aide du contexte dans l'énoncé. Toutefois, en définissant l'acronyme avec un élément de vocabulaire, vous augmentez le niveau de confiance du modèle et sa capacité à prédire correctement les intentions.

Traduction automatique

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



Les éléments de vocabulaire couvrent les différents mots ou expressions qui peuvent apparaître dans les énoncés. Les éléments de vocabulaire sont mappés aux synonymes que vous fournissez pour la prédiction d'intention. Cela aide le système à reconnaître les différentes façons dont vos utilisateurs expriment leurs demandes, tout en garantissant la cohérence, la confiance et l'exactitude des prédictions.

Types d'éléments de vocabulaire

NLU fournit les types de vocabulaire suivants que vous pouvez utiliser pour créer et configurer un élément de vocabulaire.

Type	Définition
Régulier	Mot ou expression qui n'est pas communément connu, tel qu'un terme ou un acronyme spécifique à une entreprise ou à un secteur. Le vocabulaire régulier n'est pas sensible à la casse, de sorte que toutes les variations de casse seront capturées par le vocabulaire que vous créez. Consultez Créer un élément de vocabulaire régulier.
Modèle	Expression régulière (regex) qui peut capturer des formats spécifiques tels que les adresses e-mail et les numéros de téléphone. Consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Sources de vocabulaire

Vous pouvez également utiliser des sources de vocabulaire pour couvrir divers objets que vos utilisateurs peuvent demander. Les éléments de vocabulaire et les sources de vocabulaire diffèrent dans leur utilisation :

Traduction automatique

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

- Utilisez un élément de vocabulaire pour un mot, une phrase ou un modèle individuel qui peut facilement être mappé à un seul synonyme pour le modèle à utiliser.
- Utilisez une source de vocabulaire pour référencer une table ou une ServiceNow liste afin que les valeurs puissent toutes être remplacées par le synonyme unique que vous définissez. Les sources de vocabulaire peuvent être réutilisées dans tous vos modèles NLU.

Utilisez des sources de vocabulaire lorsque vos énoncés utilisateur font référence à des objets d'un ensemble. Les sources peuvent être référencées à partir d'une liste de valeurs provenant d'une ServiceNow table ou d'une liste statique que vous définissez, comme une liste d'éléments de catalogue ou de salles de conférence. Une fois que vous avez créé et enregistré ces sources, vous pouvez utiliser le symbole @ pour les spécifier dans les énoncés de formation. Vous pouvez également utiliser ces sources comme valeurs d'entité.

Par exemple, supposons que vous ayez déjà une liste de toutes les salles de conférence pour votre bureau. Vous pouvez créer une source de vocabulaire pour référencer cette liste plutôt que de taper chaque nom de salle de conférence dans les énoncés de formation de votre intention.

Pour créer des sources de vocabulaire, reportez-vous à Créer une source de vocabulaire de table et Créer une source de vocabulaire de liste.

Utilisation du vocabulaire en relation avec une intention

Voici un exemple de la façon dont une intention peut interagir avec le vocabulaire dans ses exemples d'énoncés.

Remarque :
Dans le vocabulaire NLU, le synonyme remplace le vocabulaire qui apparaît dans l'énoncé.

Intention : OrderSoftware

Énoncé	Problème et solution
« J'ai besoin d'accéder à sfcrm »	• Problème : le système ne reconnaît pas l'acronyme *sfcrm* et ne peut donc pas prédire avec précision l'intention. • Solution : ajoutez *sfcrm* en tant qu'élément de vocabulaire normal et fournissez un synonyme tel que *logiciel CRM*.
« Je dois installer Word »	• Problème : le terme *mot* est très courant et n'indique pas nécessairement un produit logiciel. Le terme *installation* peut fournir un contexte utile, mais le score de confiance peut être trop faible pour prédire l'intention *OrderSoftware* . • Solution : créez un élément de vocabulaire de modèle avec une expression régulière pour *Word* en majuscule, afin que le système puisse le reconnaître comme un produit logiciel. Cette contrainte supplémentaire augmente la probabilité que l'intention *OrderSoftware* soit prédite. **Remarque :** Pour extraire le nom de logiciel spécifique à utiliser dans une rubrique de conversation Virtual Agent, annotez-le en tant qu'entité dans l'énoncé.

Traduction automatique

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

Utilisez un seul mot ou une courte phrase comme synonyme pour de meilleurs résultats. Vous pouvez mapper plusieurs éléments de vocabulaire à un synonyme. Ne mappez pas un élément de vocabulaire à plusieurs synonymes.

Pour plus de contexte et d'exemples, reportez-vous à Créer une intention NLU.

Exemple Regex pour un élément de vocabulaire de modèle

Supposons que vous souhaitiez utiliser un élément de vocabulaire pour identifier l'acronyme *IT* et le mapper au synonyme technologies de *l'information*.

Les éléments de vocabulaire standard sont insensibles à la casse par défaut. Cela signifie qu'un élément de vocabulaire régulier correspondrait à la fois à l'acronyme *IT* et au mot commun *it*. Vous décidez donc d'utiliser un élément de vocabulaire de modèle.

Le modèle regex que vous pouvez utiliser est `\bIT\b`. Le `\b` est un marqueur de limite de mots. Cela garantit que le modèle ne correspondra pas à *ITSM* ou *JIT*, par exemple. La sensibilité à la casse par défaut des éléments de vocabulaire de modèle signifie que `\bIT\b` ne correspond pas au mot commun *it*.

Détails regex : vous pouvez désactiver la sensibilité à la casse dans un modèle à l'aide de `(?i)`. Vous pouvez mettre fin à ce mode en utilisant un signe moins comme dans `(?-i)`. Par exemple, `(?i)te(?-i)st` doit correspondre à la fois *test* et *TEst*, mais pas *teST* ou *TEST*.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser des expressions régulières dans les entités.

Information associée

Créer une intention NLU

Créer un élément de vocabulaire régulier

Ajoutez un mot ou une phrase que vos utilisateurs peuvent utiliser et associez cet élément de vocabulaire à un synonyme. Votre modèle utilise le synonyme pendant la prédiction d'intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire standard fournissent au modèle un synonyme pour les mots ou les expressions que vos utilisateurs peuvent utiliser dans un énoncé. Le modèle utilise le synonyme pour remplacer le vocabulaire lors de la prédiction de l'intention. Utilisez un seul mot pour le synonyme lorsque cela est possible.

Les éléments de vocabulaire standard sont insensibles à la casse par défaut. Si vous devez créer un élément de vocabulaire sensible à la casse, utilisez un élément de vocabulaire de modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément de vocabulaire de modèle.

Remarque :
Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre modèle.

Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez un élément de vocabulaire pour le mot *informations d'identification*. Supposons que vos utilisateurs utilisent *des informations d'identification*

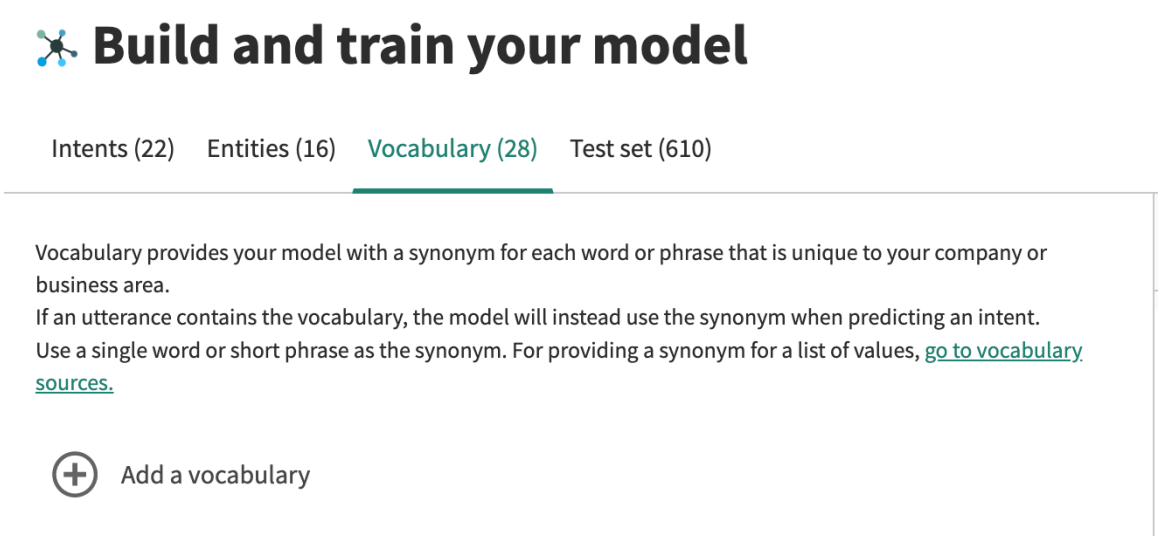
Traduction automatique

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

pour se référer à leur *mot de passe*. En créant un élément de vocabulaire, vous pouvez vous assurer que le système prédit correctement l'intention d'un énoncé tel que *réinitialiser mes informations d'identification*.

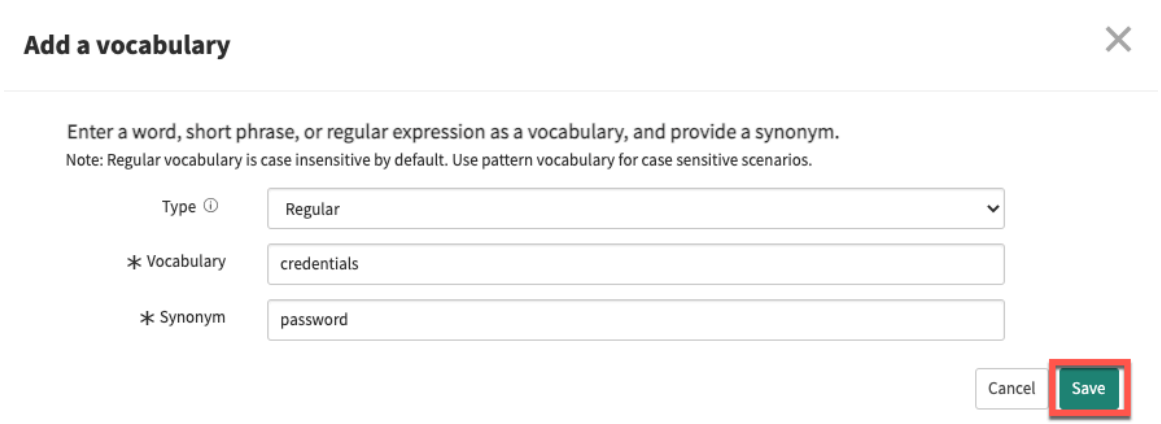
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle de la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la carte **Vocabulaire** .
4. Dans l'onglet Vocabulaire, sélectionnez **Ajouter un vocabulaire**.



5. Dans la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Régulier** comme type.
6. Ajoutez un mot ou une expression de vocabulaire que vos utilisateurs peuvent utiliser, puis ajoutez le synonyme que le modèle doit utiliser pour la prédiction d'intention.

   Dans cet exemple de procédure, ajoutez *les informations d'identification* comme vocabulaire et le *mot de passe* comme synonyme.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Pour déployer votre nouvel élément de vocabulaire, formez et publiez à nouveau votre modèle.

Ajoutez d'autres éléments de vocabulaire pour améliorer la couverture et la précision du modèle.

Créer un élément de vocabulaire de modèle

Utilisez le codage d'expression régulière (regex) pour établir un format de modèle pour les éléments de vocabulaire tels que les adresses e-mail, les numéros de téléphone et les conventions de dénomination des enregistrements. Vous pouvez créer vos propres modèles pour les données de vocabulaire dans votre instance.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Créez ou utilisez un modèle existant NLU pour Agent virtuel Recherche IA.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de vocabulaire de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour trouver des variantes de mots et d'expressions dans les énoncés de vos utilisateurs. Le modèle mappe ensuite ces variations au synonyme que vous fournissez. Le synonyme est utilisé pendant la prédiction d'intention.

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé un modèle pour les NLU Agent virtuel demandes liées à l'authentification. Pour faire référence à l'authentification multifacteur, vos utilisateurs utilisent souvent « MFA », « mfa » ou « mfa authentication ». Vous pouvez fournir un modèle pour couvrir ces variations. Lors de la prédiction d'une intention, elles sont remplacées par *l'authentification multifacteur* du synonyme correspondant.

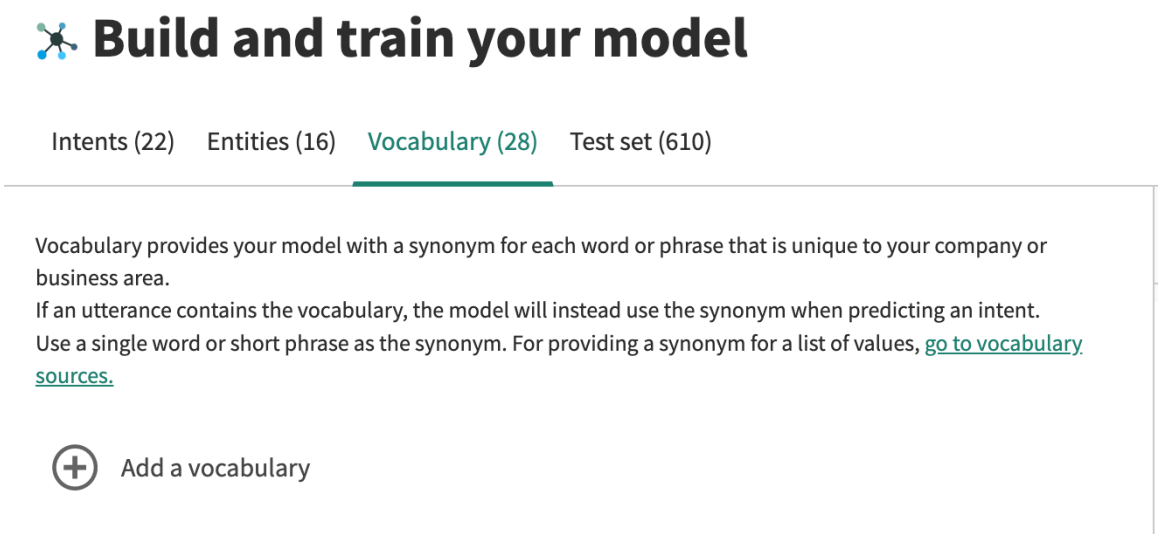
Voir Utiliser des expressions régulières dans les entités pour plus de détails sur les expressions régulières.

Procédure

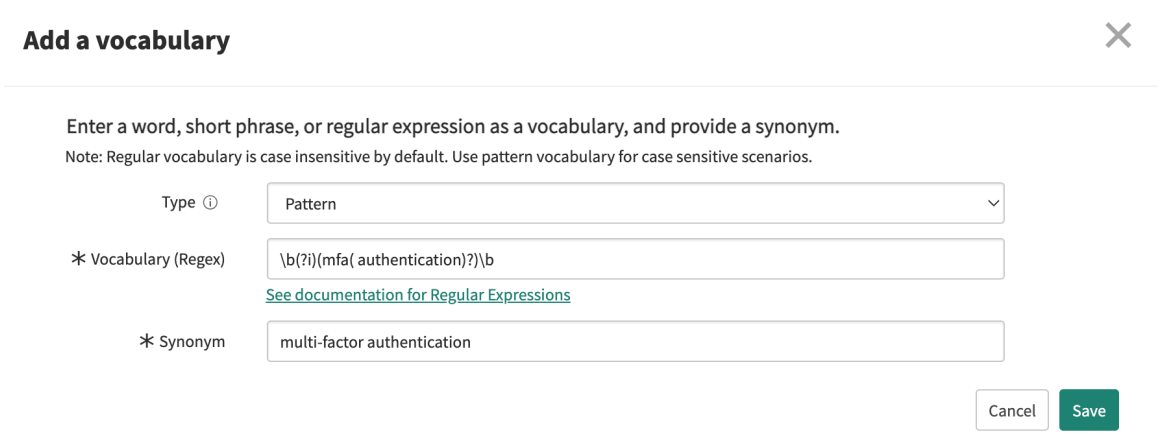
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet Détails du modèle, sélectionnez la fiche **Vocabulaire** .
4. Cliquez sur **Ajouter un vocabulaire**.

Traduction automatique

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



5. Dans le champ **Type** de la fenêtre **Ajouter un vocabulaire** , sélectionnez **Modèle**.
6. Ajoutez une expression régulière qui couvre les mots ou les phrases dans les énoncés de vos utilisateurs, ainsi qu'un synonyme que le modèle utilise pour prédire l'intention.
   Dans cet exemple, l'expression régulière recouvre plusieurs variantes de « authentification MFA ».



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: L'élément de vocabulaire de votre modèle s'affiche dans la section Vocabulaire de votre écran de modèle. Chaque fois que l'énoncé d'un utilisateur contient l'une des variantes orthographiques, le système reconnaît le sens *d'authentification multifacteur*, dans cet exemple.

Information associée

Vocabulaire NLU

Utiliser des expressions régulières dans les entités

Créer une source de vocabulaire de liste

Créez une liste de mots ou d'expressions qui serviront de source de vocabulaire. Les valeurs de la source de liste sont remplacées par le synonyme si elles sont détectées dans un énoncé de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

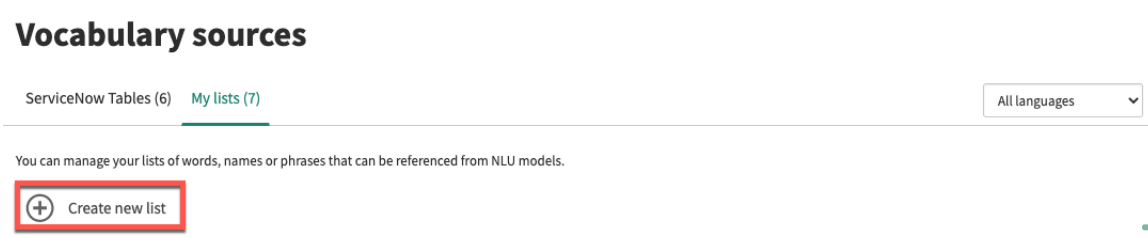
La création d'une source de vocabulaire de liste permet à vos modèles d'interpréter toutes les valeurs alternatives et réelles de la liste si elles apparaissent dans un énoncé de l'utilisateur. Le modèle interprète ces valeurs comme le synonyme que vous fournissez lors de la prédiction d'une intention.

Remarque :
Pendant la prédiction d'intention, le synonyme que vous fournissez remplace la valeur. Pendant la prédiction d'entité, la valeur réelle est utilisée comme entité si la valeur réelle ou l'une des autres valeurs est détectée dans l'énoncé.

Dans cet exemple de procédure, vous créez une source de vocabulaire de liste pour les salles de réunion de votre société. Vous ajoutez les noms des salles et les alternatives que vos utilisateurs pourraient leur donner. Une fois la liste créée, vous l'ajoutez à un énoncé dans une intention pour le modèle. Le modèle interprète l'intention (par exemple, #BookMeetingRoom) et utilise le nom que l'utilisateur a saisi en tant qu'entité (par exemple, Everest).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mes listes** .
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle liste**.



4. Dans la fenêtre **Créer une liste à laquelle se référer** , configurez les champs.

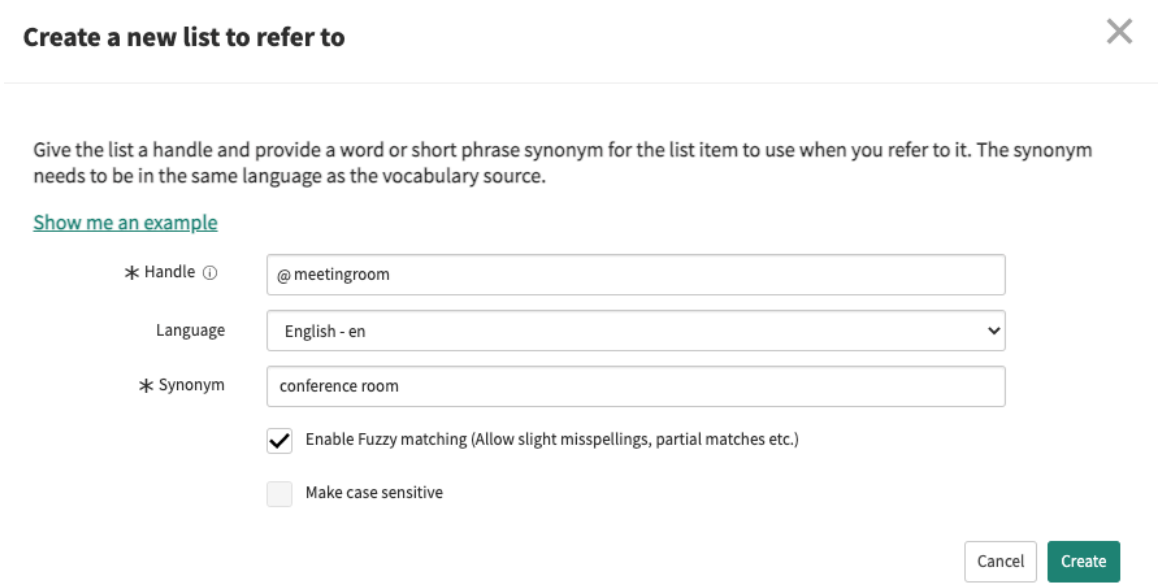
Champ	Description
Pseudo	Nom de la source de vocabulaire. Utilisé pour faire référence à dans un énoncé.
Langue	Langue de la source de vocabulaire. Le synonyme doit être dans la même langue.
Synonyme	Mot ou phrase que le modèle utilise pendant la prédiction d'intention. Choisissez un mot courant dans la même langue que votre modèle.
Activer la correspondance approximative	Cochez cette case si vous souhaitez que les éléments de la liste correspondent lorsqu'un énoncé de l'utilisateur comporte de légères fautes d'orthographe.
Sensible à la casse	Cochez cette case pour rendre les valeurs de la liste sensibles à la casse. Les énoncés avec des majuscules incorrectes ne correspondront pas.

Traduction automatique

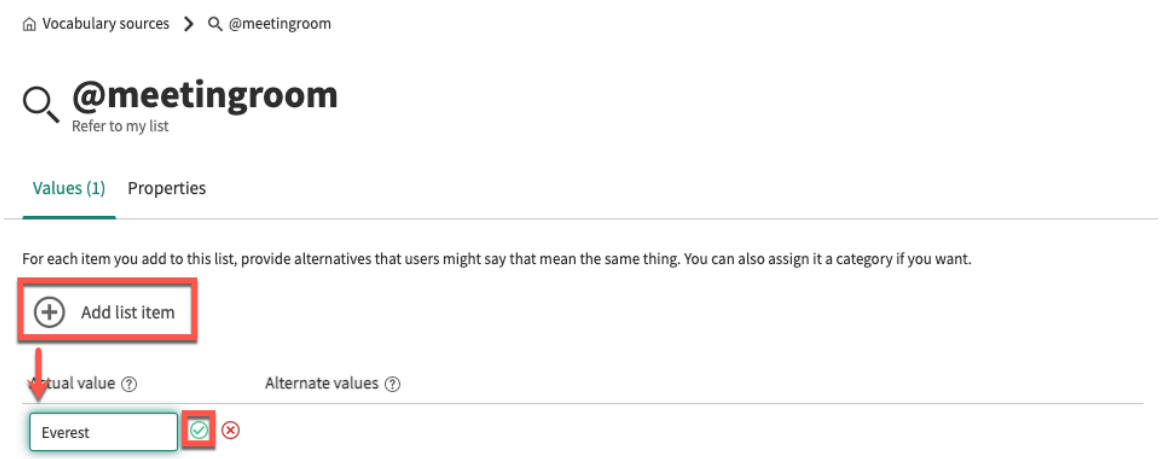
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Poignée** : @meetingroom
- **Langue** : Anglais - fr
- **Synonyme** : salle de réunion
- **Activer la correspondance approximative** : cochez la case.
- **Sensible à la casse** : laissez la case vide.



5. Cliquez sur **Créer**.
   Le brouillon de la source de vocabulaire de votre liste s'affiche dans la section *Mes listes* de l'écran *Sources de vocabulaire* .
6. Cliquez sur le nom de la source de vocabulaire de la liste.
7. Cliquez sur **Ajouter un élément de liste**.
8. Entrez une valeur pour la liste et cliquez sur la coche verte.



Dans cet exemple, vous saisissez Everest.

9. Double-cliquez sur la zone sous **Autres valeurs** pour ajouter des alternatives séparées par une virgule.

Traduction automatique

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



10. Entraînez le modèle pour rendre la source de vocabulaire de la liste disponible.

Que faire ensuite

Ajoutez le reste des noms et alternatives des salles de pause.

Vous devez reformer le modèle après avoir mis à jour une source de vocabulaire de liste. Pour plus d'informations, consultez Former et essayer votre modèle NLU.

Ensuite, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire de la liste lors de l'annotation d'un énoncé d'entraînement. Utilisez le symbole @ avec la poignée pour faire référence à cette source de vocabulaire.

Créer une source de vocabulaire de table

Utilisez les valeurs d'une ServiceNow table comme source de vocabulaire. Vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) utilisent votre synonyme fourni pour interpréter les énoncés qui contiennent des valeurs provenant des champs sources choisis de la table.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une ServiceNow table à utiliser comme source de vocabulaire. Sélectionnez un ou plusieurs champs sources de la table. Ensuite, fournissez un synonyme à utiliser par le modèle lors de l'interprétation des énoncés qui contiennent des valeurs de la table. Notez que le champ **Référence** n'est pas pris en charge en tant que champ source.

Lorsque vous créez et synchronisez une source de vocabulaire de table, les valeurs de la table de votre instance sont extraites et une source de vocabulaire est créée dans le NLU service. Pour plus d'informations sur le NLU service, consultez Mises à jour du service NLU.

Remarque :
Vous ne devez pas créer plusieurs sources de vocabulaire qui font référence à la même table et aux mêmes champs. Créez une seule source de vocabulaire (et fournissez un synonyme) pour la table et les champs particuliers que vous souhaitez référencer dans le modèle. Sinon, cela provoquerait une confusion dans le modèle et interférerait avec la qualité de la prédiction.

Dans cet exemple de procédure, vous souhaitez que vos modèles soient en mesure d'interpréter les énoncés avec les emplacements. La table d'emplacement ServiceNow (cmn_location) contient déjà des informations sur les emplacements importants. Vous configurez la table d'emplacement à utiliser comme source de vocabulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Cliquez sur **Tables ServiceNow**.
3. Cliquez sur **Ajouter une autre table**.

Traduction automatique

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

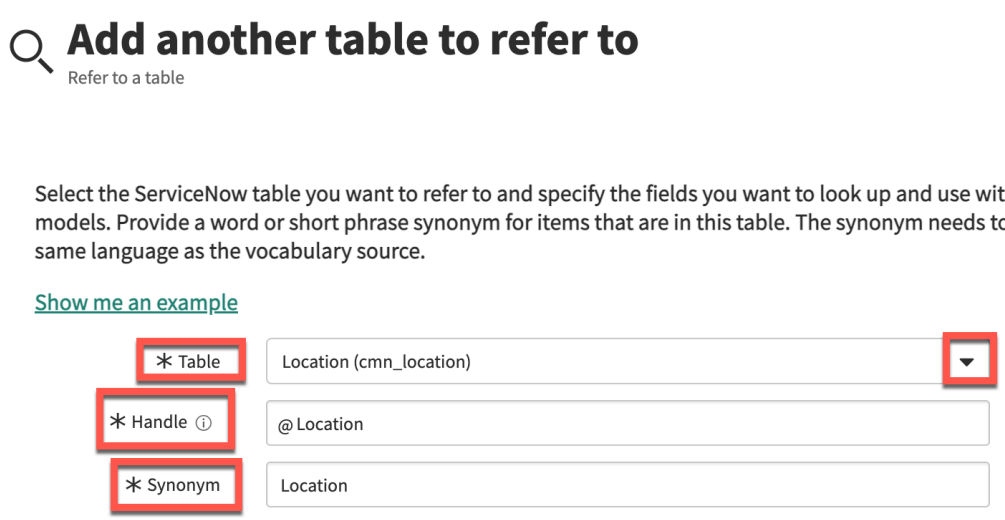
4. Sur la page Ajouter une autre table à laquelle se référer, configurez les champs.

a. Sélectionnez la table, le handle et le synonyme de la table.

Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Table** : sélectionnez **Emplacement (cmn_location).**
- **Descripteur : utilisez le descripteur** généré par le *système, @Location*.
- **Synonyme** : utilisez le synonyme généré par le système, *Location*. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour vous assurer qu'il s'agit d'un synonyme pour chaque élément individuel de la source de vocabulaire.

> **Remarque :**
> Choisissez un synonyme qui est un mot courant dans la même langue que votre source de vocabulaire.



b. Sélectionnez les champs auxquels vous voulez vous référer à partir de la table source.

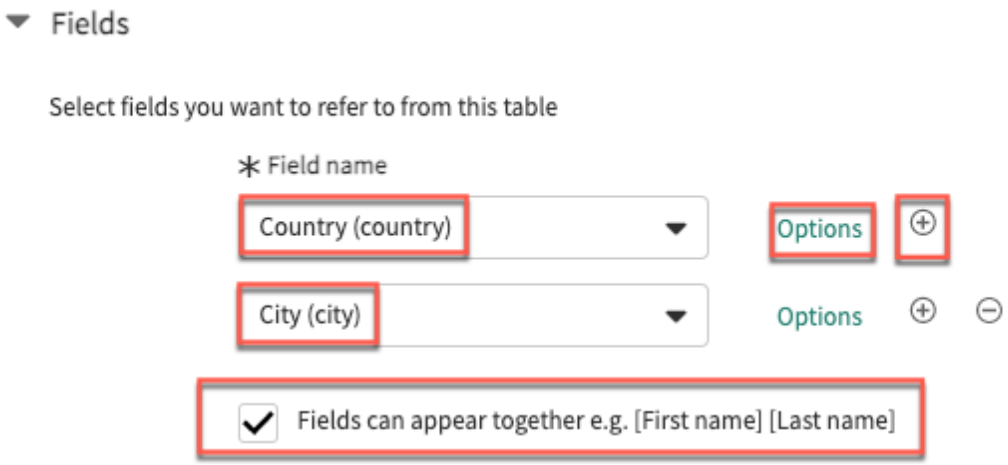
> **Remarque :**
> Pour ajouter plusieurs champs, sélectionnez l'icône Plus.

Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

- **Nom de champ** : sélectionnez les champs **Pays (country)** et **Ville (city).**
- **Options** : cliquez sur **Options**, puis cochez la case **Utiliser ce champ pour rechercher des valeurs** pour les deux valeurs Nom de **champ** . En cochant la case, un nom de pays ou un nom de ville peut être utilisé dans un énoncé pour trouver un enregistrement dans la source de vocabulaire. Vous pouvez également utiliser plusieurs valeurs séparées par des virgules dans ce champ, par exemple, si votre colonne de ville comporte plusieurs noms, tels que New York, New York et New York City.
- **Les champs peuvent s'afficher ensemble** : Laissez la case à cocher vide. Ce champ est généralement utilisé dans un modèle de NLU recherche, où les utilisateurs peuvent entrer des mots les uns à côté des autres dans un énoncé pour trouver un enregistrement. Par exemple, vous pouvez saisir Pierre Développement tout en recherchant un employé nommé Pierre qui travaille dans l'équipe de développement, où **Nom** et **Équipe** sont deux champs dans la table.

Traduction automatique

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



c. Configurez les options avancées.

Dans cet exemple, utilisez les configurations suivantes :

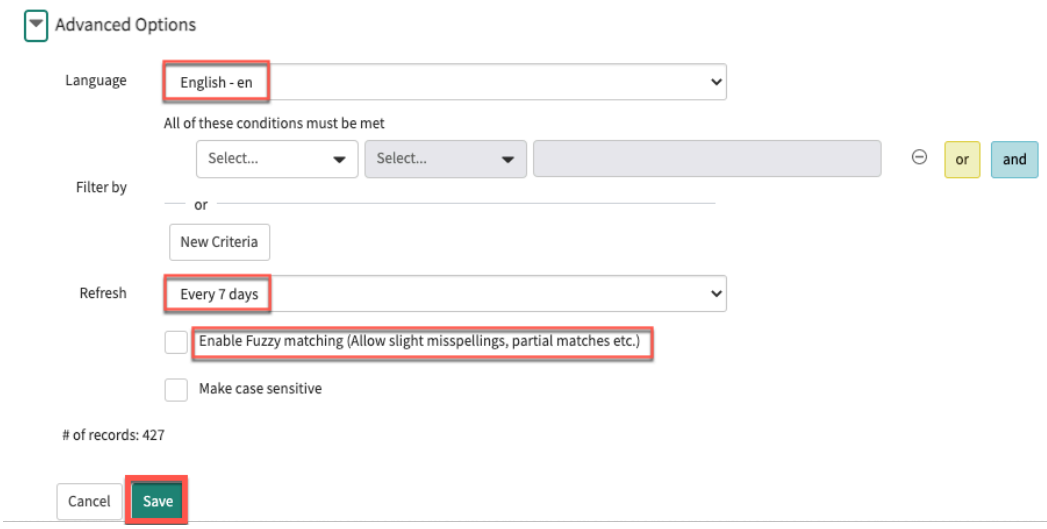
- **Langue** : Sélectionnez **l'anglais - en**.
- **Filtrer par** : vous pouvez utiliser le créateur de condition pour filtrer les valeurs de la table source pour la source de vocabulaire. Laissez ce champ vide pour ce scénario.
- **Actualiser** : sélectionnez **Tous les 7 jours**. En sélectionnant cette option, vous configurez le système pour obtenir de nouvelles valeurs de la table tous les sept jours. Vous pouvez choisir différentes options d'actualisation en fonction de la fréquence de mise à jour de la table source.
- **Activer la correspondance approximative** : en cochant cette case, un enregistrement peut être mis en correspondance même si un énoncé contient un mot ou une partie de mot légèrement mal orthographié. Par exemple, lors de la recherche d'une ville telle que Kansas City, vous pouvez entrer Kansas City ou seulement Kansas, et le système sera toujours en mesure de correspondre avec l'enregistrement d'emplacement correct. La correspondance approximative peut renvoyer de fausses

Traduction automatique

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

correspondances dans certains cas. Utilisez la correspondance approximative avec parcimonie et testez votre modèle avant de l'utiliser.

- **Sensible** à la casse : si vous n'activez pas la correspondance approximative, vous pouvez cocher cette case pour rendre les valeurs de la table source sensibles à la casse. Si un énoncé n'utilise pas les bons tickets, le modèle ne prédit pas l'intention.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Résultat: Votre source de vocabulaire de table **@Location** s'affiche sur l'écran Sources de vocabulaire, où elle commence à se synchroniser avec sa table source.

6. Si la synchronisation ne démarre pas immédiatement, sélectionnez **l'icône Recherche de synchronisation à l'extrême** droite pour synchroniser les données de la table source avec le NLU service.
   Résultat: Une fois la synchronisation terminée, vous pouvez utiliser la source de vocabulaire dans vos modèles. Vous n'avez pas besoin de reformer le modèle après la mise à jour d'une source de vocabulaire de table.

Que faire ensuite

Ajoutez une source de vocabulaire à un modèle en annotant un énoncé. Utilisez le symbole @ lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé à une intention.

Synchroniser une source de vocabulaire de table

Synchronisez vos sources de vocabulaire de table pour obtenir les derniers changements apportés à la ServiceNow table source. La synchronisation de vos sources de vocabulaire garantit que vos NLU modèles disposent des valeurs les plus récentes lors de la prédiction des intentions.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension, Console NLU Core Console NLU et NLU Common Model sont Intelligence prédictive installés et activés sur votre instance.
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous faites référence à une source de vocabulaire dans un énoncé, il extrait les valeurs au moment de la formation du modèle. Toutefois, si les valeurs de table changent au fil du temps, le modèle référence toujours les valeurs de la dernière session de formation.

Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner un calendrier pour actualiser automatiquement les valeurs de vocabulaire utilisées par NLU. Ce calendrier peut être modifié ultérieurement. Pour plus d'informations, consultez Créer une source de vocabulaire de table.

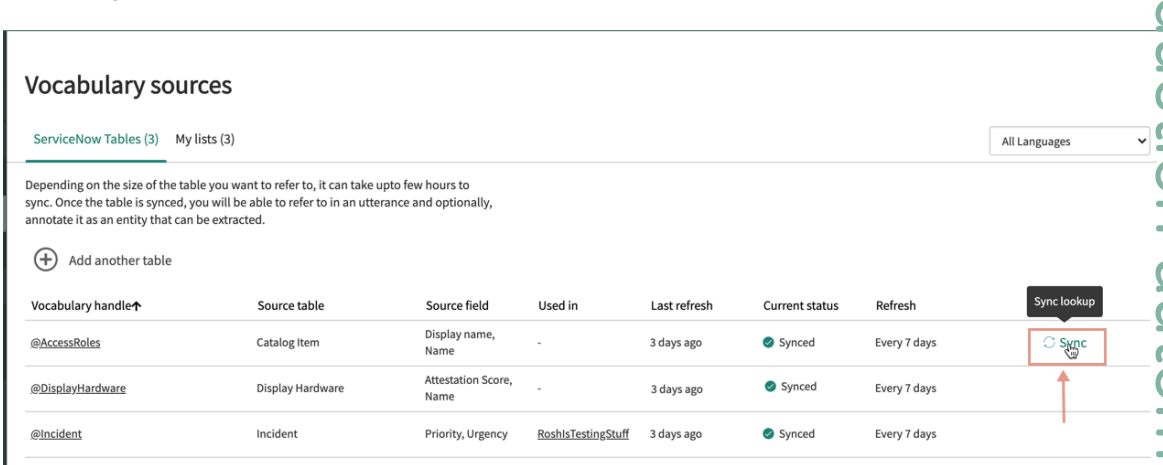
Vous pouvez également synchroniser manuellement une source de vocabulaire de table, par exemple avant l'entraînement du modèle.

Remarque :
Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table qui n'a jamais été synchronisée, la formation du modèle échoue. Vérifiez l'état actuel de la source de vocabulaire et **synchronisez-la manuellement si elle n'est jamais synchronisée**.

Dans l'exemple de scénario suivant, vous synchronisez manuellement la source de vocabulaire *@AccessRoles* à la table Élément de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**.
2. Dans l'onglet ServiceNow Tables, pointez juste à droite de la colonne **Actualiser** pour appeler **l'icône de recherche de synchronisation** .



3. Sélectionnez **Synchroniser**.
   La source de vocabulaire démarre la synchronisation.

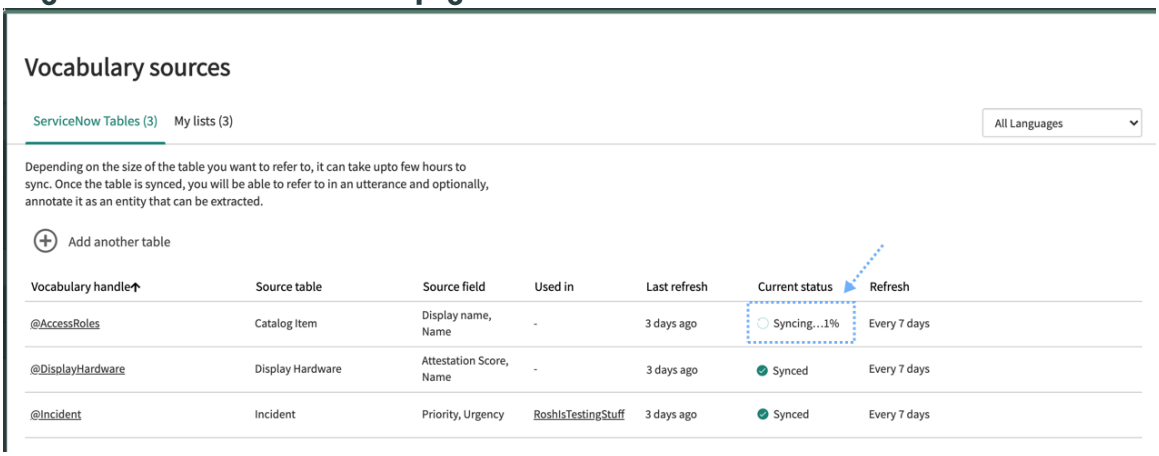
Que faire ensuite

L'opération de synchronisation peut prendre un certain temps, en fonction de la taille de la table source.

Traduction automatique

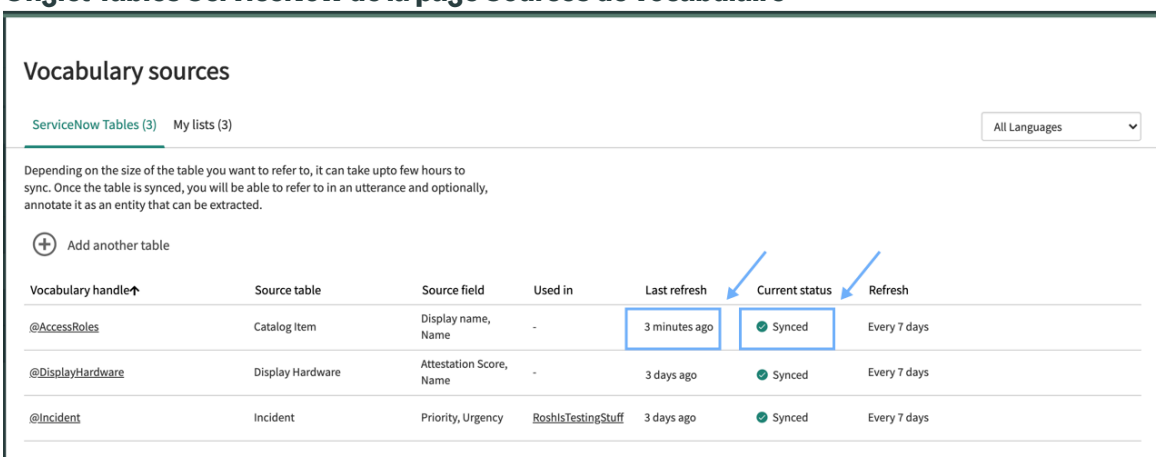
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Les valeurs des colonnes *Dernière actualisation* et *État actuel* reflètent l'état actuel de la source de vocabulaire.

Onglet Tables ServiceNow de la page Sources de vocabulaire



Procédez à la formation de votre modèle. Pour en savoir plus sur l'entraînement des modèles, reportez-vous à Former et essayer votre modèle NLU.

Information associée

Créer une source de vocabulaire de table

Vocabulaire prédéfini

Utilisez ServiceNow® un vocabulaire prédéfini pour les termes logiciels et matériels afin que le système reconnaisse leurs multiples variations d'énoncés.

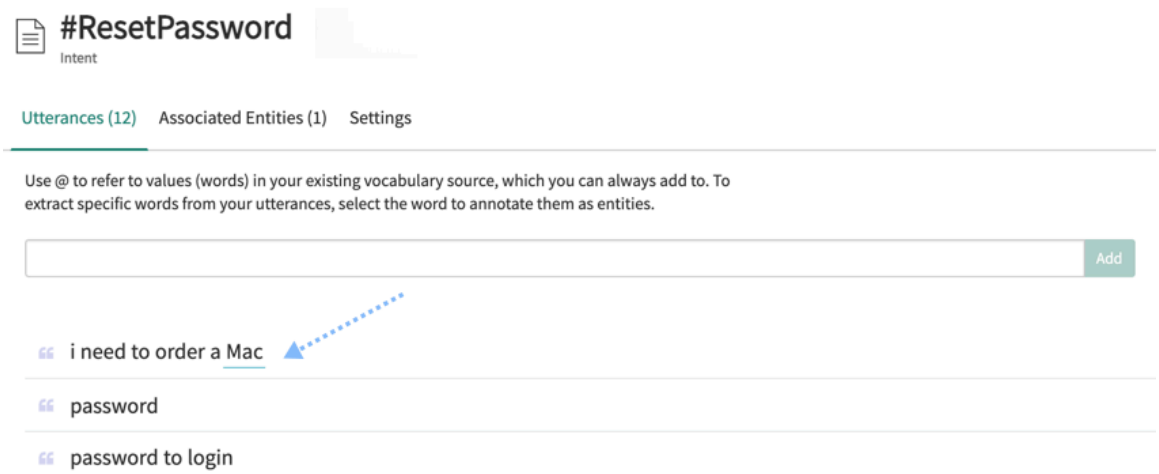
Vos Compréhension du langage naturel modèles contiennent des paramètres de vocabulaire prédéfinis que vous pouvez utiliser lors de l'ajout d'un exemple d'énoncé. Le vocabulaire fournit des définitions pour les termes logiciels et matériels, qu'ils soient exprimés en argot ou à usage professionnel. Le vocabulaire peut également reconnaître les fautes d'orthographe des produits.

Par exemple, pour l'un de vos exemples d'énoncés, saisissez `Je dois commander un Mac`. Lorsque le système reconnaît un élément de vocabulaire prédéfini, le terme est précédé d'une ligne bleue.

Traduction automatique

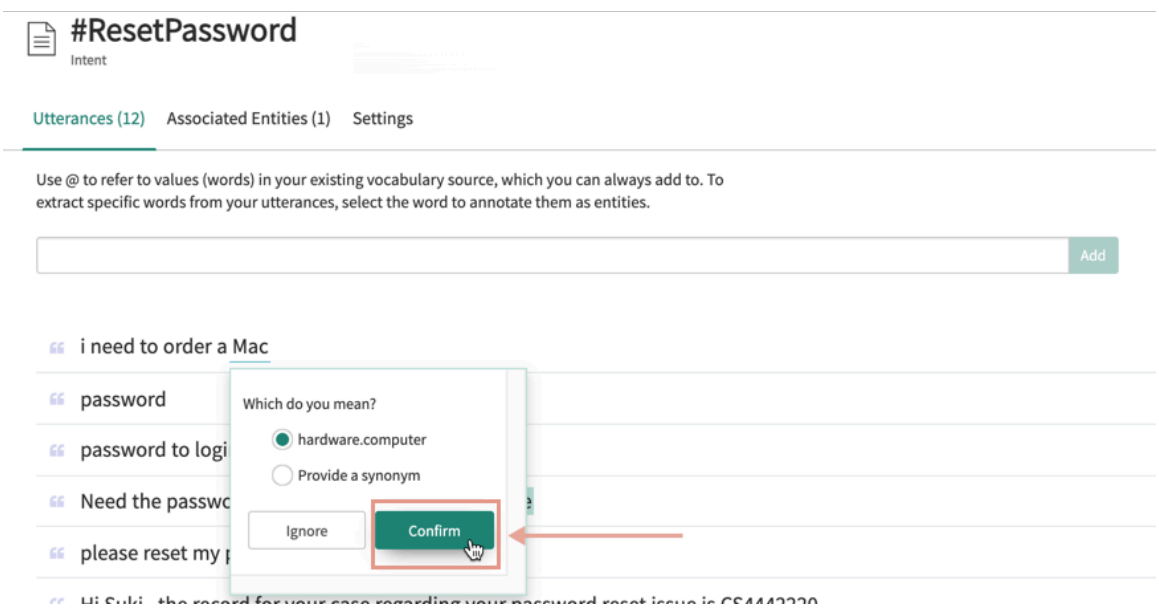
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Énoncé de la page Détails de l'intention



Lorsque vous cliquez sur le mot, une fenêtre s'affiche avec deux options à choisir pour le mot :

- Une définition suggérée prédéfinie du mot
- Option permettant d'ajouter un synonyme



Si vous sélectionnez la première option et cliquez sur **Confirmer**, le système utilise la définition suggérée prédéfinie et la ligne bleue disparaît.

Si vous sélectionnez la deuxième option, entrez un synonyme pour le mot, puis cliquez sur **Confirmer**, le mot et le synonyme sont ajoutés au vocabulaire du modèle.

Si vous sélectionnez l'une des deux options et cliquez sur **Ignorer**, la ligne bleue disparaît et le mot reste tel qu'il était auparavant.

Création et gestion de jeux de tests

Utilisez le jeu de tests par défaut de votre NLU modèle pour tester les performances et la précision du modèle. Gérez votre jeu de tests au fil du temps en créant ou en mettant à jour son contenu dans .Console NLU

Vidéo intégrée : Gestion des jeux de tests dans NLU Workbench

Traduction automatique

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

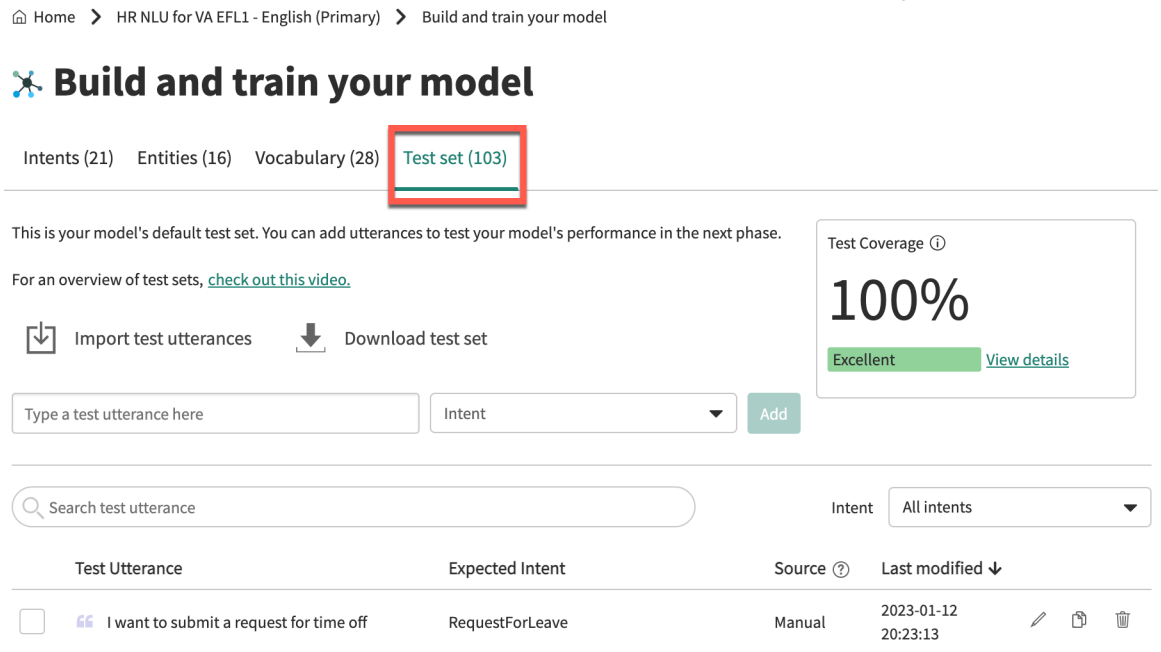
Remarque :
Pour tester votre modèle, installez l'application ServiceNow® StoreConsole NLU - Fonctionnalités avancées. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Lorsque vous créez un NLU modèle pour Agent virtuel ou Recherche IA, un jeu de tests par défaut est créé et associé au modèle. Vous pouvez utiliser le jeu de tests par défaut pour évaluer les performances du modèle. Initialement, le jeu de tests est vide et prêt à être rempli avec votre contenu.

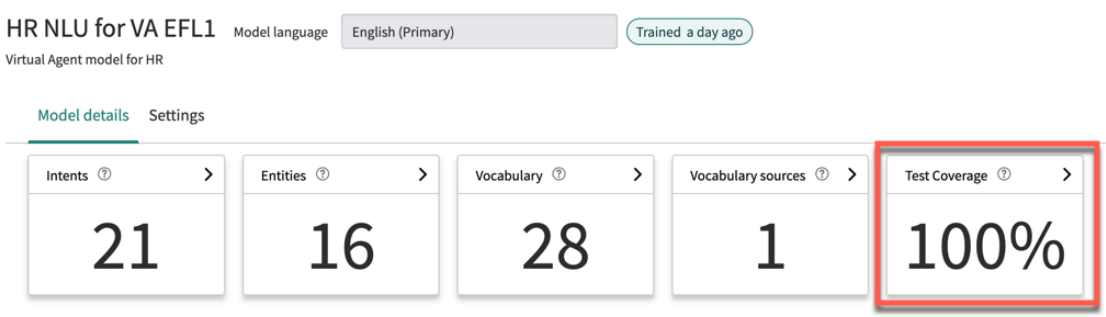
Accéder à votre jeu de tests par défaut

Accédez à votre jeu de tests par défaut avec l'une des méthodes suivantes.

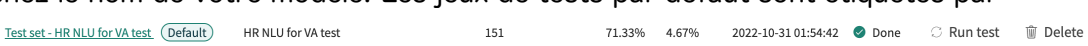
- Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte **Créer et former votre modèle** et sélectionnez son bouton **Afficher la phase** . Sélectionnez ensuite l'onglet **Jeu de tests** .



- Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom de votre modèle dans la liste. Sur la page de vue d'ensemble du modèle, sélectionnez la vignette **Couverture du test** .



- Accédez à la **Tous** > **Test de lot pour modèles multiples** > **Jeux de tests** Onglet. Recherchez le nom de votre modèle. Les jeux de tests par défaut sont étiquetés par **défaut**.



Traduction automatique

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

Ajouter du contenu à votre jeu de tests par défaut

Ajoutez des énoncés et leurs intentions attendues pour créer et gérer votre jeu de tests au fil du temps. Vous pouvez ajouter du contenu au jeu de tests par défaut en utilisant les méthodes suivantes :

- Ajoutez manuellement des énoncés de test et leurs intentions attendues. À partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** Onglet. Saisissez votre entrée dans le champ *Saisissez un énoncé de test ici* , sélectionnez une intention appropriée, puis sélectionnez le bouton **Ajouter** .

  Ces énoncés de test sont affectés à une source *Manuel*.

- Importez des énoncés de test et leurs intentions attendues à partir d'un fichier CSV ou d'autres modèles. Pour importer du contenu dans un jeu de tests par défaut, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** Onglet. Sélectionnez **Importer les énoncés de test**.

  Les énoncés de test importés sont affectés à une source *de manuel*.

- La fonctionnalité de boucle de rétroaction d'experts vous permet d'ajouter des énoncés d'utilisateurs réels à partir des journaux de messagerie instantanée à l'ensemble de Agent virtuel tests.

  Ces énoncés de test sont affectés à une source de *commentaires d'experts*. Pour plus d'informations, consultez NLU Boucle de rétroaction d'experts.

Couverture du test

Le score de couverture du test est le pourcentage d'intentions activées d'un modèle qui ont des énoncés de test dans le jeu de tests par défaut. Avant de tester votre modèle, assurez-vous qu'il y a une couverture d'au moins 60 %. Plus le score de couverture du test est élevé, plus les résultats des tests de performances sont précis.

Votre couverture de test doit être d'au moins 60 %, avec au moins 5 énoncés de test par intention, afin que le système fournisse un seuil de confiance optimal pendant le test par lots. Pour en savoir plus sur le seuil de confiance, reportez-vous à Paramètres du modèle NLU.

Essayez d'avoir environ 10 % des énoncés de test d'un modèle marqués comme « non pertinents », ce qui signifie qu'il n'y a pas d'intention associée. Cela permet d'évaluer la façon dont le modèle gère les énoncés non pertinents qui ne doivent pas avoir d'intention prévue. Pour plus d'informations sur les énoncés non pertinents, reportez-vous à Détection de non-pertinence dans le NLU.

Utiliser le jeu de tests

Pour utiliser le jeu de tests par défaut de la phase **Tester et publier votre modèle** , reportez-vous à Tester et publier votre modèle.

Pour utiliser le jeu de tests dans le test de lot pour modèles multiples, reportez-vous à Test de lot pour modèles multiples.

Caractéristiques des jeux de tests par défaut

Lorsqu'une instance est mise à niveau, des jeux de tests par défaut sont créés pour tous les modèles existants qui n'en disposent pas déjà.

Traduction automatique

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

Lorsque vous copiez un modèle à l'aide **de la commande Dupliquer ce modèle**, le jeu de tests par défaut de l'original est copié dans le nouveau modèle. Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Les énoncés du jeu de tests ne doivent pas être les mêmes que les énoncés du jeu de formation.

Les jeux de tests par défaut ne peuvent pas être supprimés séparément de leurs modèles.

Les énoncés du jeu de tests doivent être dans la même langue que leur modèle.

Les jeux de tests sont disponibles pour les modèles OR Agent virtuelRecherche IA .

Téléchargement ou déplacement de jeux de tests par défaut

Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés ou déplacés comme suit.

- Les jeux de tests par défaut peuvent être téléchargés séparément au format CSV. Pour télécharger le jeu de tests, à partir de la page de vue d'ensemble du modèle, accédez à **Créer et former votre modèle** > **Jeu de tests** Onglet. Sélectionnez **Télécharger le jeu de tests**.

  Remarque :
  Les jeux de tests téléchargés à partir de **Télécharger le jeu de tests** contiennent des énoncés de test et leurs intentions attendues, mais pas les sources.

- Les ensembles de tests par défaut peuvent être déplacés avec des ensembles de mises à jour. Lorsque vous ajoutez un NLU modèle à un ensemble de mises à jour, son jeu de tests par défaut est ajouté, y compris les énoncés de test, les intentions attendues et les sources. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un modèle NLU à un ensemble de mises à jour.
- Lors de l'utilisation de la fonction **Exporter le modèle en tant que CSV** dans la table **Tous les modèles existants** , le jeu de tests par défaut n'est pas inclus. Pour plus d'informations, consultez Exporter un modèle NLU.

Former et essayer votre modèle NLU

Formez et essayez votre modèle de façon itérative afin que ses intentions et ses entités soient validées, compilées et enregistrées dans votre modèle.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension Core, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Créez un NLU modèle. Pour plus d'informations, consultez Création de modèles.
- Créez une ou plusieurs NLU intentions et leurs entités associées pour votre modèle. Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU.
- Si un énoncé fait référence à une source de vocabulaire de table, assurez-vous que la source a été synchronisée afin que ses valeurs soient disponibles pour votre modèle. Pour en savoir plus, voir Synchroniser une source de vocabulaire de table.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur NLU doit être affecté au modèle.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation de votre modèle enregistre toutes les modifications que vous avez apportées au contenu et vérifie les conflits ou les erreurs. La formation met également un modèle à disposition pour la publication.

Après la formation, vous pouvez essayer votre modèle en saisissant manuellement des énoncés individuels pour voir quelles intentions sont prévues.

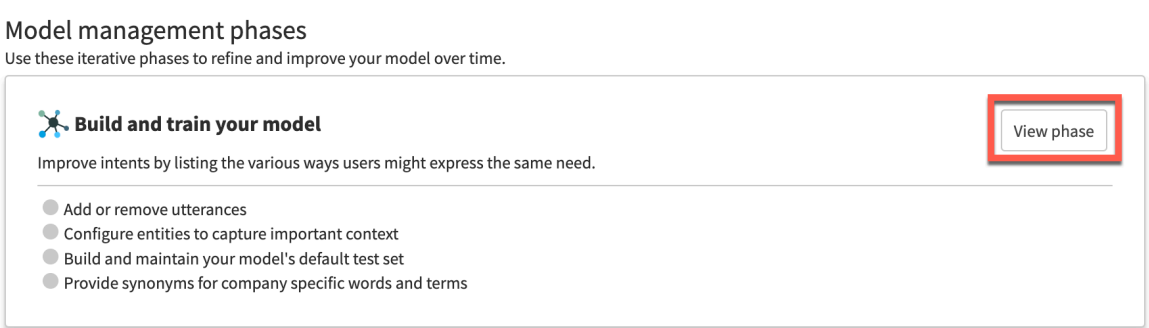
Remarque :
Pour tester votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, reportez-vous à Tester et publier votre modèle.

Les réponses en milieu de conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.

Dans cet exemple de scénario, vous avez déjà généré suffisamment de contenu de modèle en ajoutant des intentions, des énoncés, des entités et leurs annotations associées. En suivant l'exemple de procédure, vous commencez par former votre NLU modèle. Ensuite, vous essayez votre modèle en saisissant manuellement des énoncés afin de pouvoir vérifier les résultats de prédiction et les scores de confiance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, assurez-vous qu'il y a suffisamment de contenu dans les intentions, les entités et le vocabulaire.
4. Dans la carte **Créer et former votre modèle** sur la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez **Afficher la phase**.

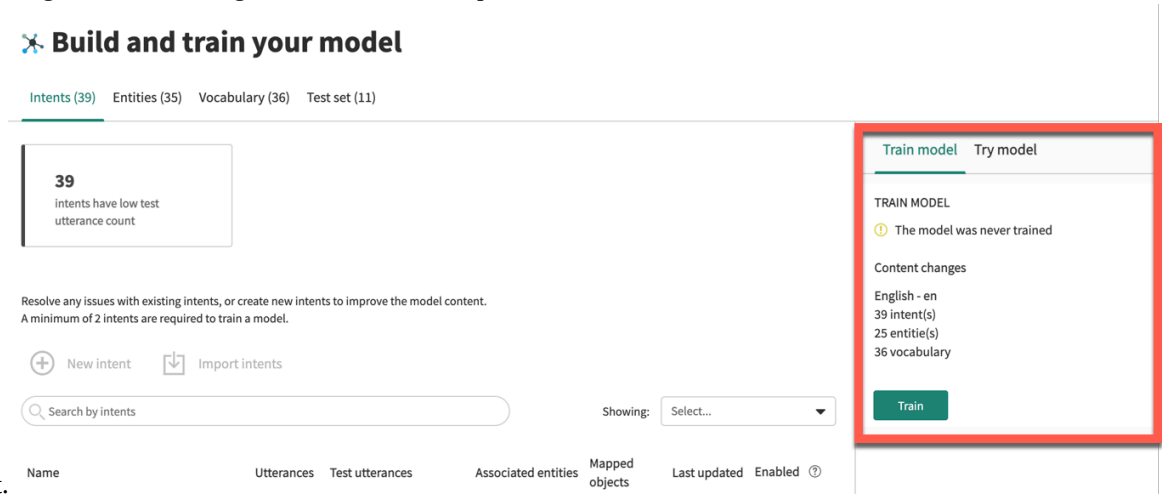


5. Lorsque la phase **Créer et former votre modèle** s'ouvre, assurez-vous que l'onglet **Former le modèle** est sélectionné.

Traduction automatique

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

Résultat: L’onglet **Former le modèle** indique la dernière fois que le modèle a été formé et résume également les changements de contenu depuis la dernière formation, le cas échéant.

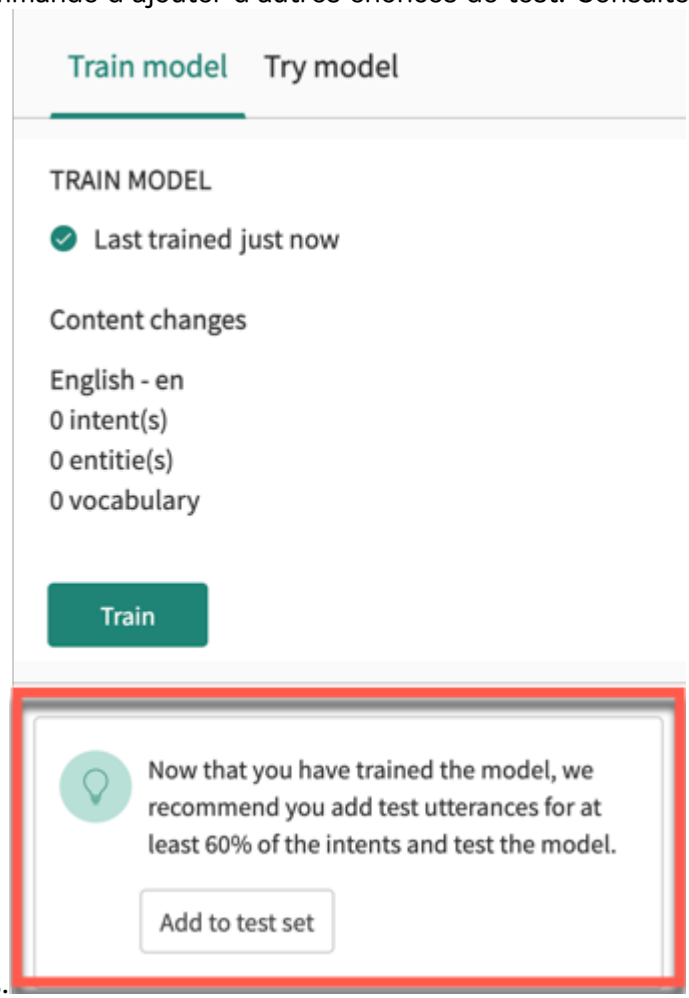


6. Sélectionnez le bouton **Train** .
   Résultat: Le système affiche une barre de progression pendant l’entraînement. Lorsque vous avez terminé, le système affiche l’une des deux recommandations suivantes :

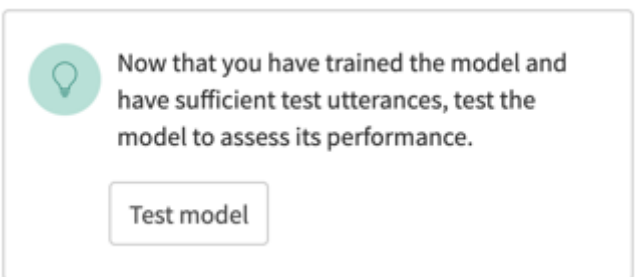
Traduction automatique

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

- Lorsque moins de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande d'ajouter d'autres énoncés de test. Consultez Création et gestion de jeux de tests.



- Lorsque plus de 60 % des intentions du modèle sont couvertes dans le jeu de tests par défaut, le système recommande de procéder au test. Consultez Tester et publier votre modèle.

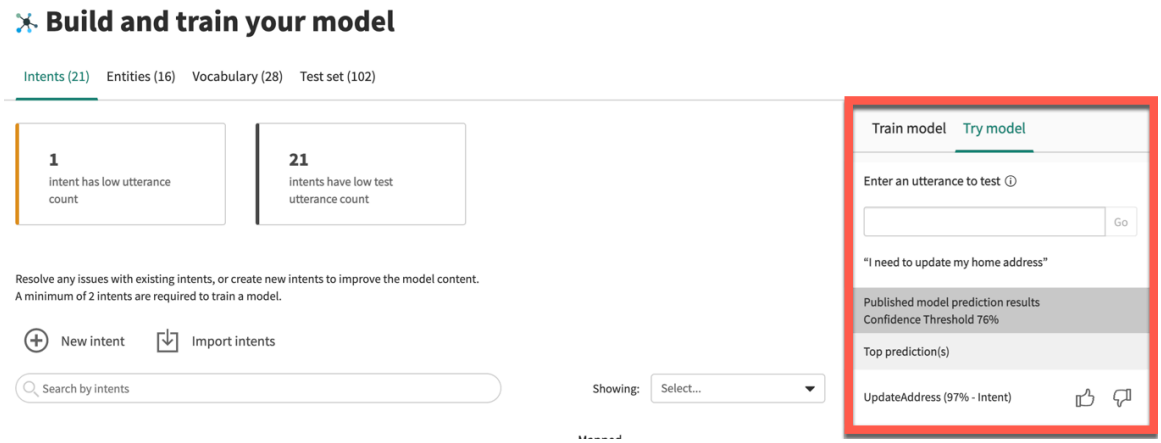


7. Pour essayer manuellement des énoncés individuels, sélectionnez l'onglet **Essayer le modèle** .

Traduction automatique

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

8. Dans le champ de texte sous **Entrez un énoncé à tester**, tapez un énoncé et sélectionnez **OK**.



Résultats

Dans cet exemple, vous avez saisi J'ai besoin de mettre à jour mon adresse personnelle comme énoncé à essayer.

1. Le système affiche le seuil de confiance du modèle, qui est de 76 % dans cet exemple.
2. Sous **Prédiction(s) principale(s),** le système affiche toutes les intentions qui ont été prédites avec un score de confiance supérieur au seuil.
3. Dans cet exemple, l'intention *UpdateAddress* est prédite avec un score de confiance de 97 %, supérieur au seuil de 76 %.

Les résultats **de l'essai du modèle** affichent également des icônes de pouce vers le haut et de pouce vers le bas pour vous permettre de fournir des commentaires. Pour plus d'informations, consultez Commentaire du panel de tests.

Que faire ensuite

- Continuez à essayer différents énoncés pour vérifier que les mises à jour du contenu du modèle sont efficaces. Consultez Comparer les versions brouillon et publiée de votre modèle NLU.
- Pour tester votre modèle par rapport à une liste d'énoncés de test, utilisez son jeu de tests par défaut dans la Tester et publier votre modèle phase ou accédez à Test de lot pour modèles multiples.
- Pour ajuster le seuil de confiance du modèle, utilisez l'onglet **Paramètres** de la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.
- Si vous êtes satisfait des résultats de vos tests, publiez votre modèle NLU.

Commentaire du panel de tests

Lorsque vous testez votre NLU modèle dans la section Essayer le modèle du panneau de test, utilisez cette fonctionnalité pour fournir des commentaires sur les prédictions d'intention du modèle.

Contexte du résumé

Lorsqu'un modèle est entraîné et testé pour un énoncé et que le modèle renvoie une prédiction d'intention, vous pouvez donner une note d'approbation vers le haut ou vers le bas pour l'intention prédite qu'il renvoie. Marquer une prédiction d'intention différente comme correcte ajoute l'énoncé à l'intention corrigée. Tous les autres commentaires sont capturés pour un apprentissage continu. Le système intègre ensuite vos commentaires pour optimiser les prédictions du modèle. Cette fonctionnalité nécessite le rôle nlu_admin

Traduction automatique

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

pour accéder au modèle et le tester. NLU Les éditeurs peuvent également accéder au panneau de test si un NLU administrateur le leur affecte.

Fournir un commentaire de prédiction

Les évaluations que vous fournissez aident le système à faire correspondre une intention à un énoncé. Ces évaluations sont essentielles pour que le système puisse apprendre, évoluer et améliorer en permanence la précision des prédictions d'intention en fonction de l'entrée de l'utilisateur. Ils vous permettent également de notifier le système si la prédiction d'intention est correcte ou non.

Les scénarios ci-dessous montrent des exemples de la façon d'interagir avec votre panneau de test de modèle et de fournir un retour de prédiction au système. Dans tous les scénarios, vous utilisez ces quatre étapes :

1. Dans la phase **Créer et former votre modèle** de votre modèle, sélectionnez **Essayer le modèle** pour ouvrir le panneau de test.
2. Dans le champ **Entrer un énoncé à tester** du panneau de test, saisissez un énoncé bref similaire à un énoncé de formation dans l'une des intentions.
3. Cliquez sur **GO.**

   Résultat : le système renvoie ses prédictions pour votre énoncé de test dans la section **Prédiction(s) principale(s)** du panneau de test.

4. Cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** ou **Pouce vers le bas** .

   Si vous voulez que le système sache qu'il a prédit l'intention correcte pour votre énoncé, sélectionnez l'icône **Pouce vers le haut** .

   Dans tous les autres cas, sélectionnez l'icône **Pouce vers le bas** , qui ouvre la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** . Ici, vous pouvez choisir une intention autre que l'intention prédite principale.

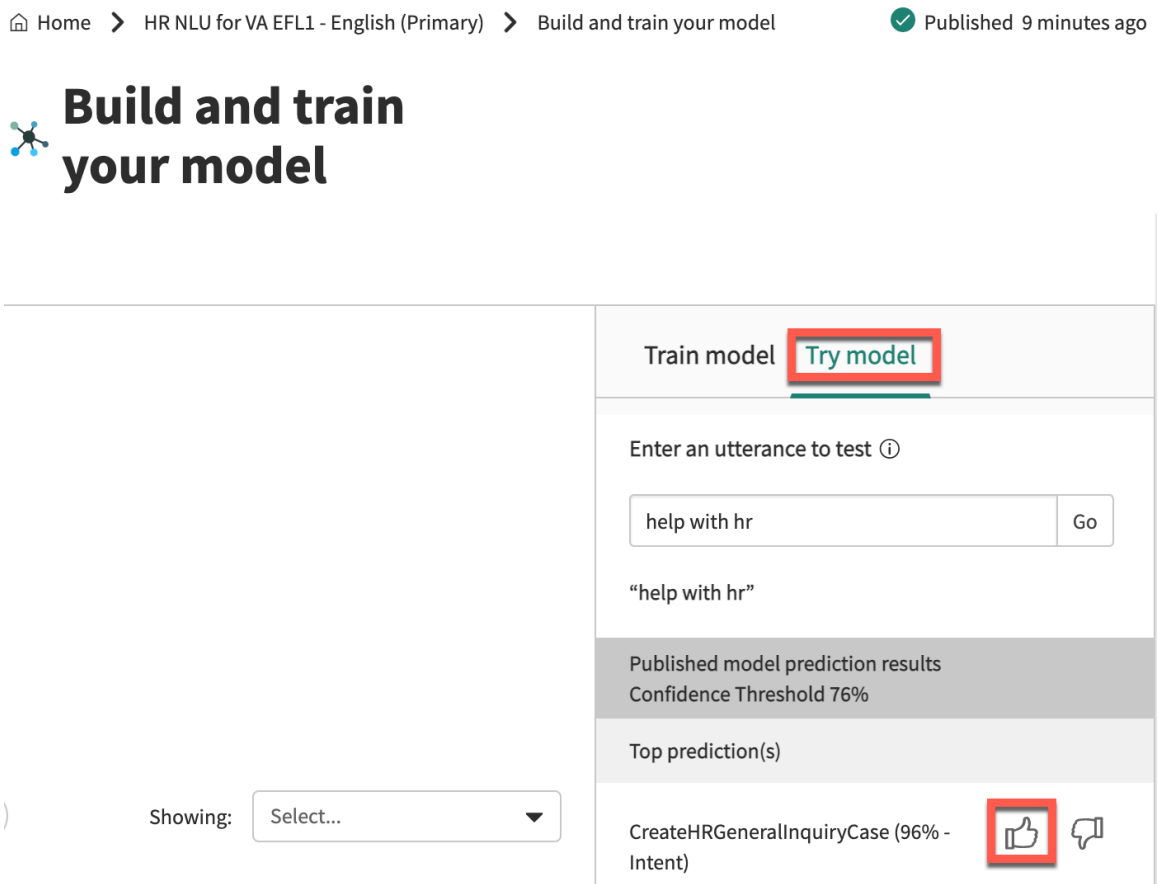
Scénario 1 : dans la section Essayer le modèle du panneau de test, vous saisissez `aide avec hr` comme énoncé. Lorsque les meilleurs résultats de prédiction s'affichent, vous êtes sûr que l'intention prédite correspond correctement à votre énoncé. Donc, dans ce cas, vous cliquez sur l'icône **Pouce vers le haut** .

Résultats :

- Le système a prédit l'intention correcte, qui dans ce cas est **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Vos commentaires informent le système qu'il a fait correspondre l'intention correcte à votre énoncé de test.

Traduction automatique

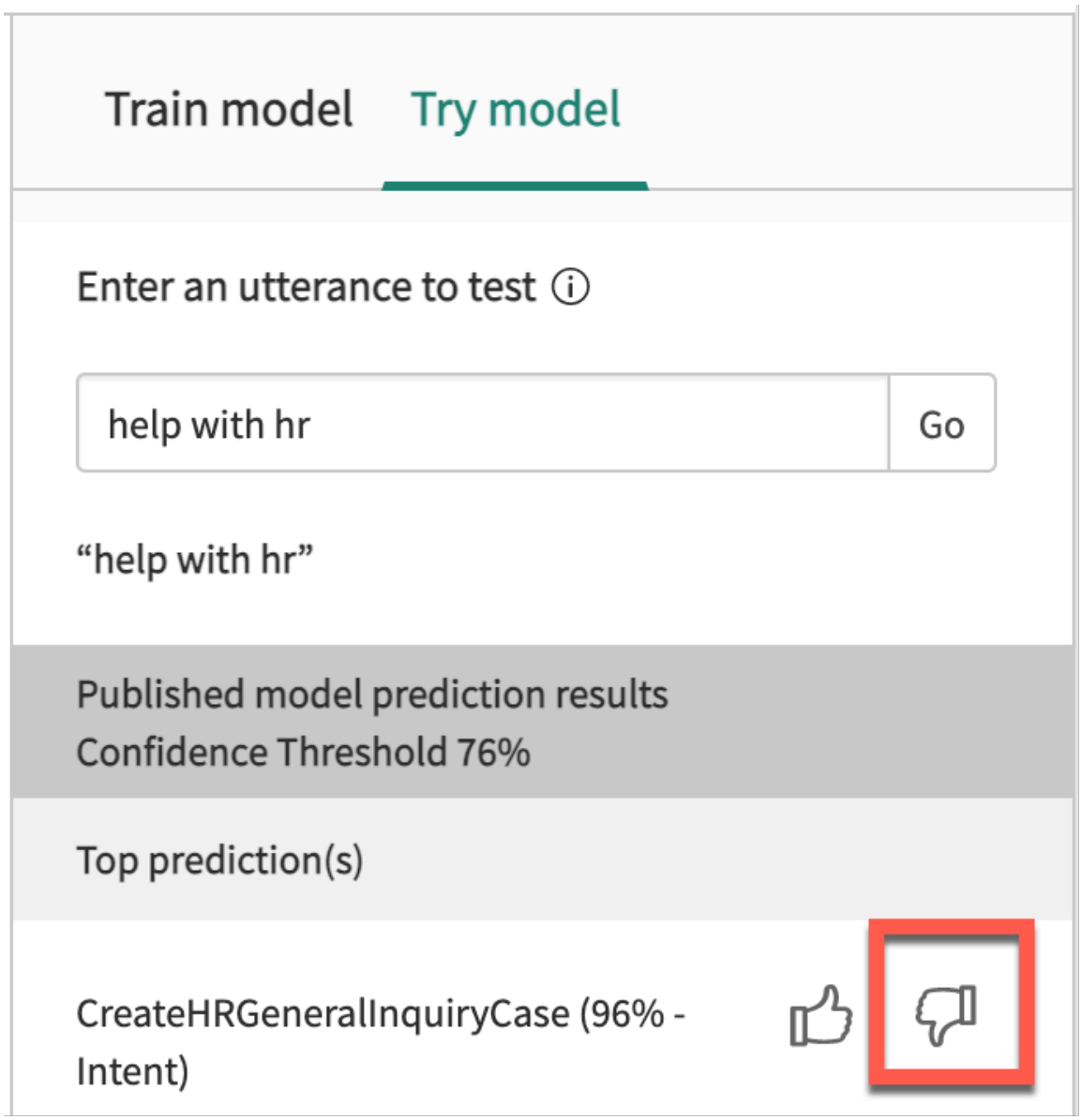
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Scénario 2 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un utilisateur différent entre le même énoncé `help with hr` . Le système répond avec les meilleurs résultats de prédiction pour l’intention, mais l’utilisateur n’est pas sûr qu’il s’agisse de l’intention correcte ou non. Cet utilisateur clique donc sur l’icône **Pouce vers le bas** , comme indiqué dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

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



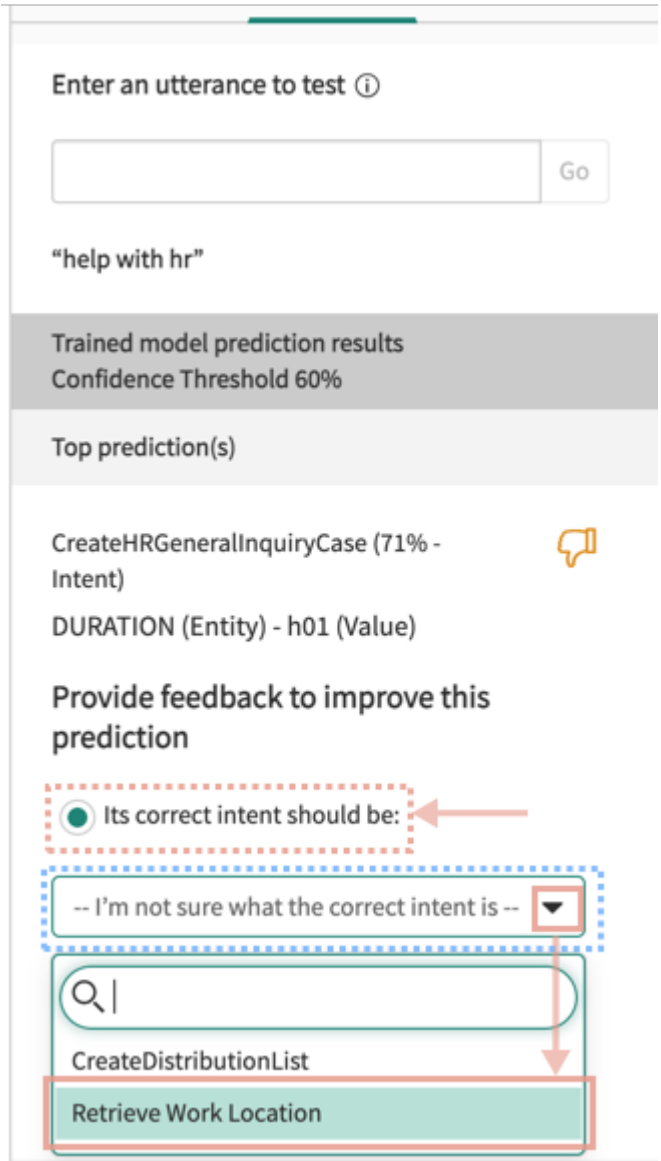
Résultat : le panneau se développe pour afficher la section **Fournir des commentaires pour améliorer cette prédiction** , dans laquelle les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires qui peuvent aider à améliorer la prédiction d’intention.

Deux options s’offrent à vous :

- Si les utilisateurs cliquent sur le bouton **Son intention correcte doit être :** , une liste s’affiche dans laquelle ils peuvent choisir une intention plus appropriée pour l’énoncé de test. Dans cet exemple de scénario, un utilisateur sélectionne l’intention **Récupérer l’emplacement de travail** , comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

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

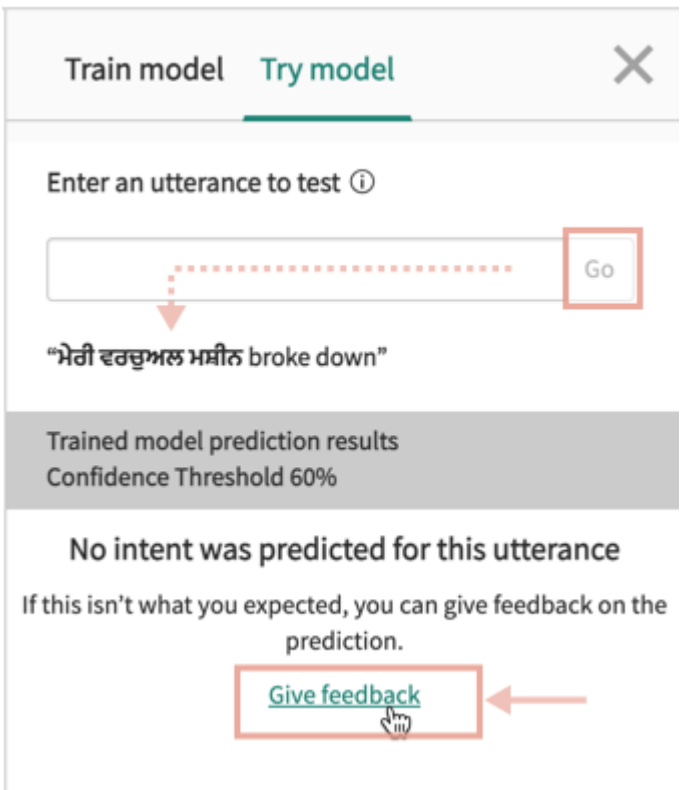


- Si vous cliquez sur **l’invite Je ne suis pas sûr de savoir quelle est l’intention correcte** , au lieu de renvoyer une prédiction principale, le système affiche les meilleures prédictions d’intention disponibles suivantes.

Scénario 3 : dans un modèle distinct sur une instance distincte, un autre utilisateur soumet un énoncé qui utilise du charabia ou utilise une langue différente de celle utilisée par le modèle. Par exemple, un utilisateur soumet par erreur un énoncé composé d’une langue autre que l’anglais et de l’anglais, comme illustré dans l’image ci-dessous.

Traduction automatique

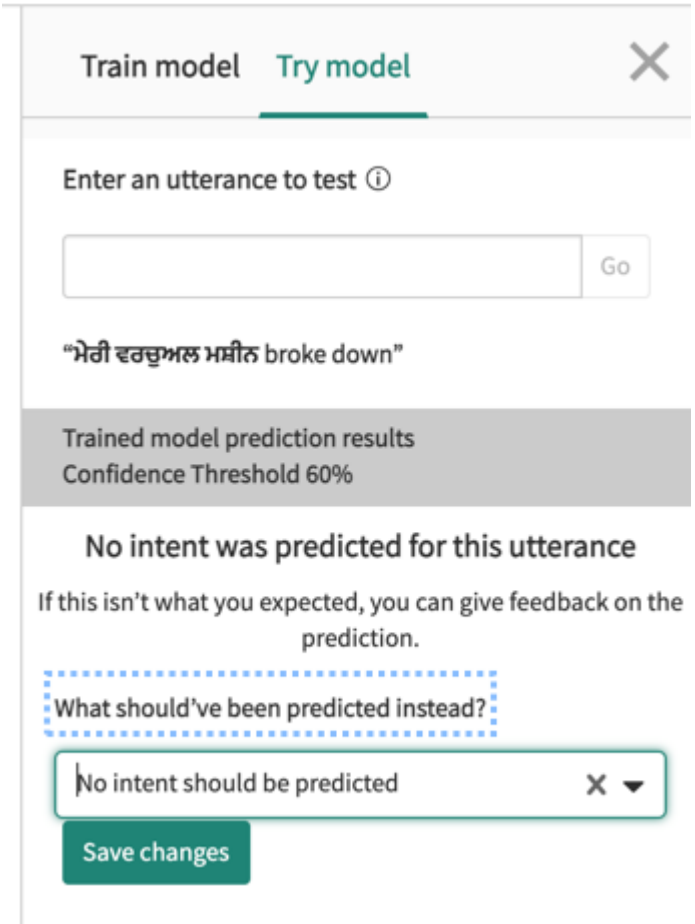
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Résultat : le système ne renvoie pas de prédiction, car l’énoncé utilise deux langues différentes ensemble. Étant donné qu’aucune intention n’a été prévue, l’utilisateur clique sur l’option **Saisir un commentaire** , ce qui développe la section Essayer le modèle pour afficher d’autres alternatives d’intention.

Traduction automatique

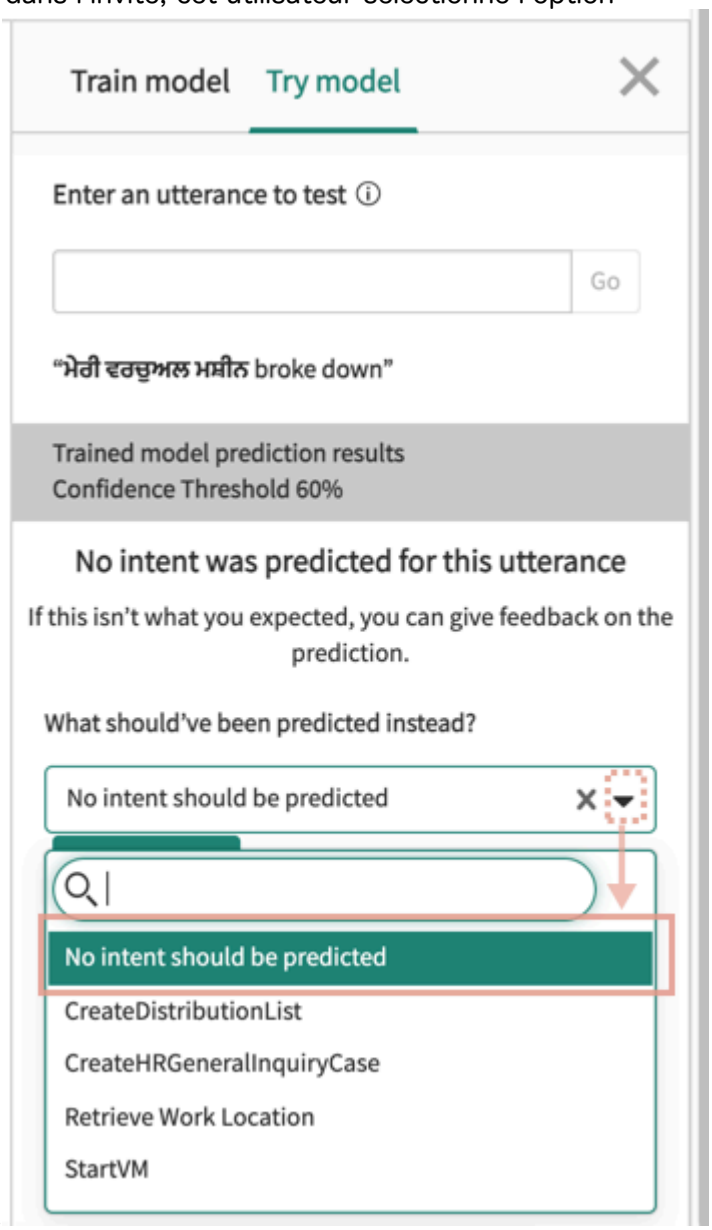
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

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

Ainsi, au lieu de choisir une intention dans l'invite, cet utilisateur sélectionne l'option **Aucune intention ne doit être prévue** .

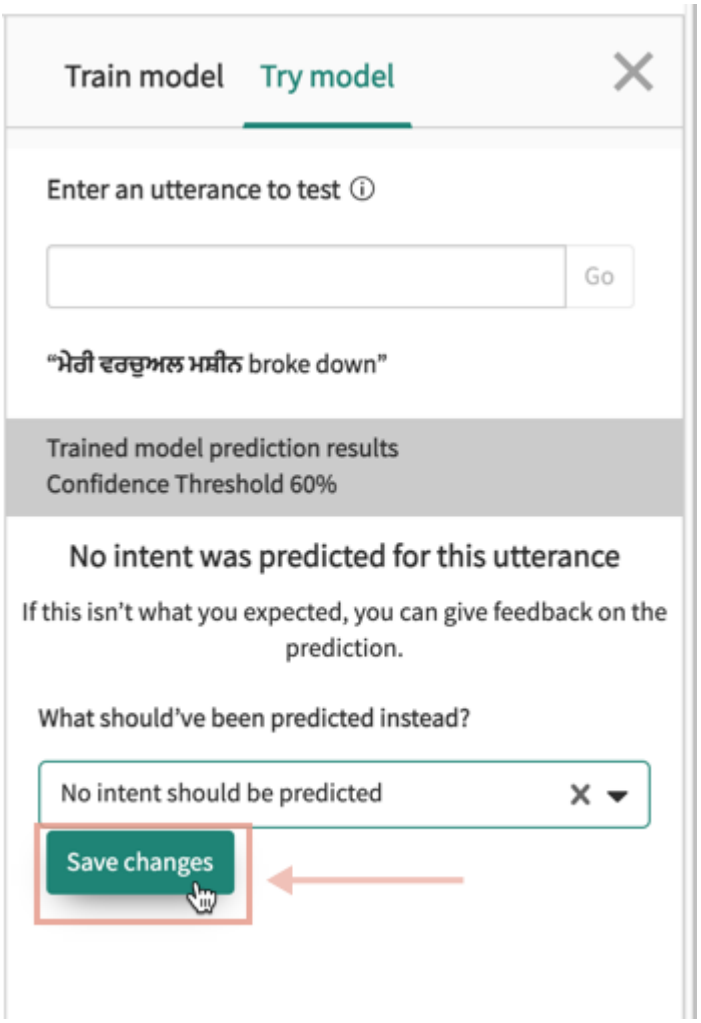


Remarque :
Lorsque vous choisissez et **enregistrez Aucune intention ne doit être prédite**, l'énoncé est supprimé de toutes les intentions dont il fait partie.

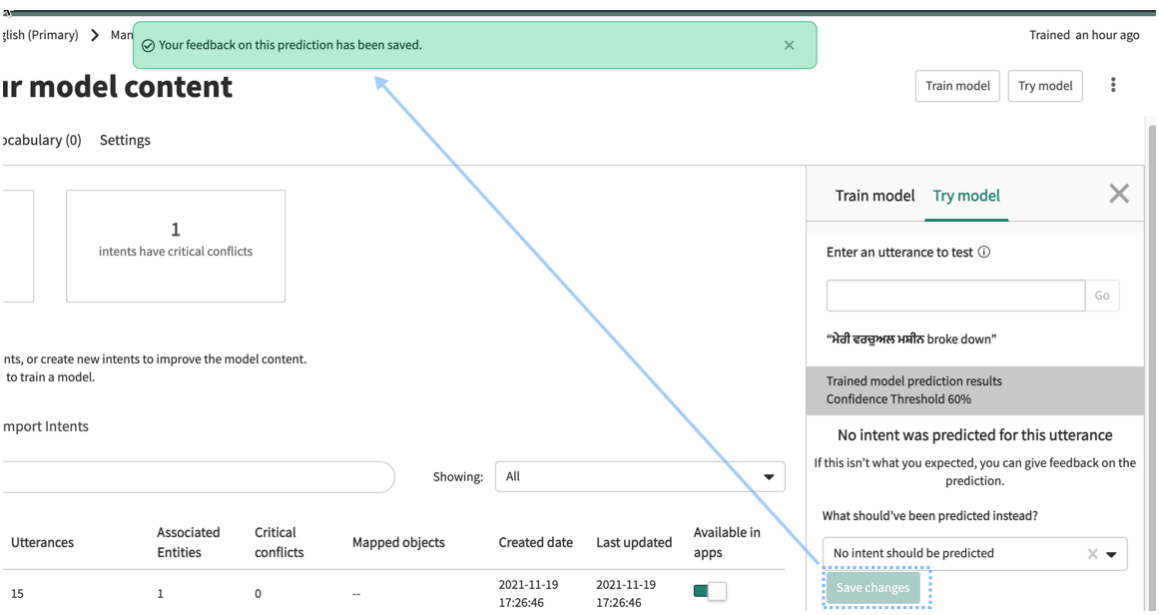
Scénario 4 : en plus de choisir parmi une liste des intentions de votre modèle pour une prédiction, vous pouvez également notifier directement le système que l'énoncé n'est pas pertinent pour le modèle. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Exclure les prédictions de ce modèle pour cet énoncé** , puis cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Traduction automatique

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



Résultat : une bannière s'affiche en haut de l'écran confirmant que les commentaires des utilisateurs concernant la prédiction sont enregistrés, comme le montre l'image ci-dessous.



Traduction automatique

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

Accéder à vos enregistrements de commentaires

Vos données de commentaires sont stockées dans la table **ml_labeled_data** , qui est également utilisée par d'autres ServiceNow produits. Cette table peut également héberger plusieurs sources, telles que Agent virtuel les journaux de messagerie instantanée, qui peuvent être utilisés pour les prédictions futures.

Tester et publier votre modèle

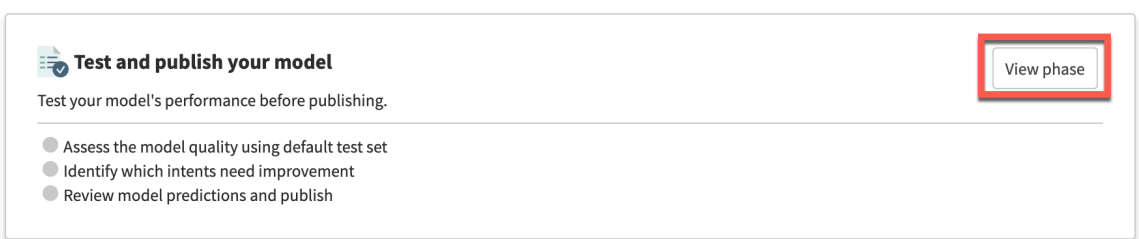
Évaluez les performances de votre NLU modèle afin d'identifier les domaines d'amélioration. Publiez ensuite votre modèle pour le rendre disponible pour d'autres applications telles que Agent virtuel.

Utilisation du résumé

Testez votre Agent virtuel modèle OR Recherche IA par rapport à son jeu de tests par défaut pour voir comment le modèle réagit. Les résultats des tests fournissent des informations que vous pouvez utiliser pour améliorer votre modèle.

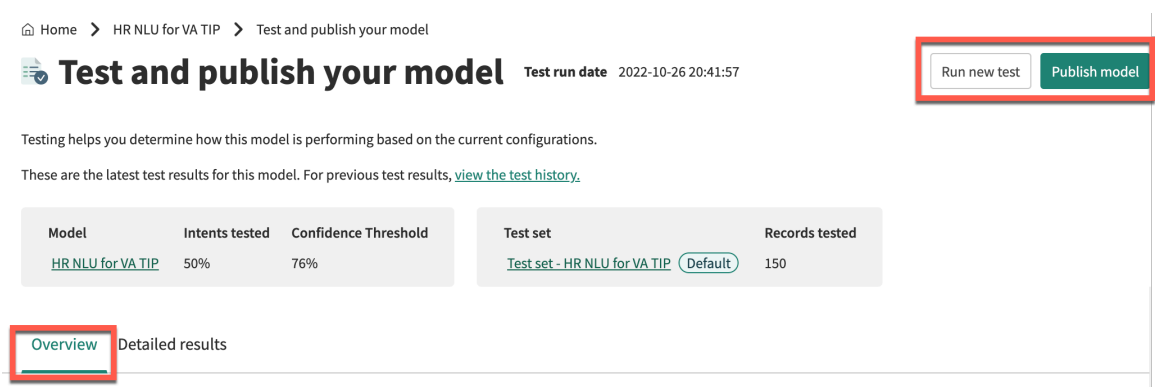
Remarque :
Le test de votre modèle nécessite la fonctionnalité de test par lots pour modèles multiples, disponible avec l'application NLU Workbench - Advanced Features dans ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Pour tester votre modèle, accédez à **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom du modèle. Dans **Tester et publier votre** carte de modèle, sélectionnez **Afficher la phase.**



Vue d'ensemble

La phase **Tester et publier votre modèle** s'ouvre par défaut dans la page **Vue d'ensemble** . Les boutons **Exécuter un nouveau test** et **Publier le modèle** se trouvent ici.

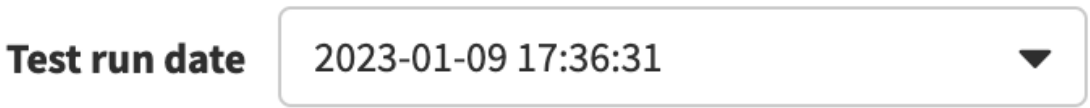


La vue d'ensemble fournit des informations sur une exécution de test précédente, avec des histogrammes résumant les résultats des tests.

Traduction automatique

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

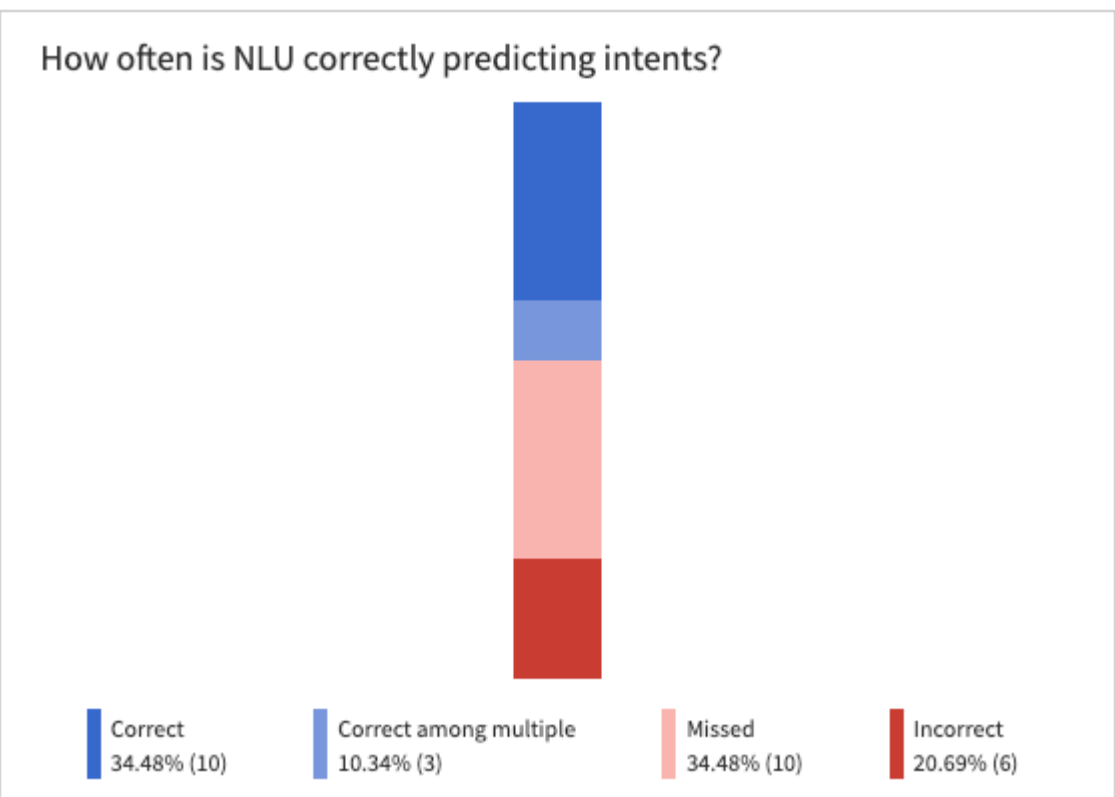
Si vous disposez d'exécutions de tests antérieures, vous pouvez les afficher en les sélectionnant dans la liste **Date d'exécution du test** .



Pour explorer la table des résultats des tests, sélectionnez l'onglet **Résultats détaillés** . Chaque énoncé de test est répertorié dans **Résultats détaillés**, avec sa prédiction.

Comprendre les résultats des tests

Les résultats du test montrent comment votre modèle a répondu aux énoncés du jeu de tests.



Le graphique linéaire affiche les pourcentages de prédiction pour les valeurs correctes, correctes parmi multiples, manquées et incorrectes :

Pourcentage	Description
Correct	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a correctement prédit l'intention. Lorsque le modèle ne prédit aucune intention pour les énoncés marqués comme non pertinents, ce résultat est compté comme correct.
Correct parmi plusieurs	Pour les énoncés qui avaient plusieurs intentions prévues. Pourcentage d'énoncés pour lesquels le modèle a correctement prédit l'intention ou les intentions, mais aussi des intentions prédites qui n'appartenaient pas à l'énoncé.

Traduction automatique

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

Pourcentage	Description
Manqué	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle n'a pas prédit d'intention, même s'il y avait une intention attendue.
Incorrect	Pourcentage d'énoncés pour lesquels votre modèle a prédit une intention qui n'était pas correcte.

Les tests peuvent affecter le seuil de confiance du modèle. Le seuil de confiance détermine le degré de confiance qu'un modèle doit avoir pour prédire une intention pour un énoncé. Pour en savoir plus sur les seuils de confiance, reportez-vous à Paramètres du modèle NLU.

Pour plus d'informations sur les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prévue, voir Détection de non-pertinence dans le NLU.

Publier le modèle

Le bouton **Publier le modèle** met la version actuelle du modèle à la disposition d'autres applications telles que Agent virtuel.

Remarque :
Si le modèle n'a pas été formé, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à la phase **Créer et former votre modèle** pour former le modèle avant sa publication.

Pour plus d'informations sur la publication de votre modèle, reportez-vous à Publier votre NLU modèle.

Test de lot pour modèles multiples

Dans la phase **Tester et publier votre modèle** , vous testez votre modèle par rapport à son jeu de tests par défaut. Avec le test par lots pour modèles multiples, vous pouvez comparer à d'autres jeux de tests, tester plusieurs modèles à la fois et consulter les résultats de vos tests. Pour utiliser le test de lot pour modèles multiples, accédez à **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.

Pour plus d'informations, consultez Test de lot pour modèles multiples.

Pour plus d'informations sur les jeux de tests, consultez :

- Créer un jeu de tests
- Création et gestion de jeux de tests

Pour en savoir plus sur le processus de test, reportez-vous à Tester votre modèle.

Tester votre modèle

Testez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) par rapport à son jeu de tests par défaut. Les tests permettent de déterminer les performances de votre modèle avec le contenu actuel.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension NLU Model Builder - Core, NLU Model Builder - Advanced Features Console NLU et Intelligence prédictive le module d'extension sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé pour Agent virtuel Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Créer et former votre modèle.

Traduction automatique

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

- Disposez d'un jeu de tests pour tester les modèles. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exécutez un test de votre modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut, qui contient des énoncés de test et leurs intentions attendues.

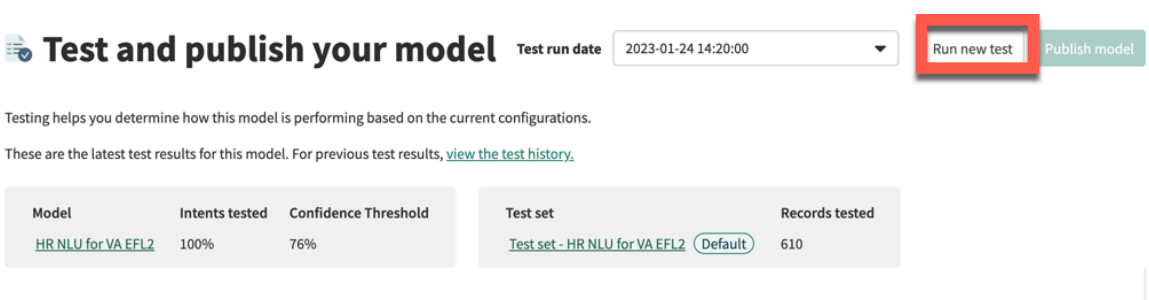
- Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention dans le modèle, les énoncés avec ces intentions ne sont pas utilisés pour le test. Ils ne sont pas inclus dans les résultats des tests.
- Les réponses en milieu de conversation des actes de dialogue ne peuvent pas être essayées ou testées dans Console NLU.
- Lorsque le modèle ne renvoie aucune prédiction pour les énoncés marqués comme `non pertinents`, ce résultat est compté comme **correct**.
- Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions dans le modèle, le système ne recommandera pas de seuil de confiance. Toutefois, vous pouvez toujours exécuter le test.

Dans cet exemple de scénario, vous avez formé votre modèle et souhaitez évaluer ses performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis le nom du modèle que vous souhaitez tester.
3. Dans l'onglet **Détails du modèle** de la vue d'ensemble du modèle, recherchez la carte pour tester **et publier votre** phase de modèle, puis cliquez sur **Afficher la phase**.
4. Sélectionnez **Exécuter un nouveau test**.

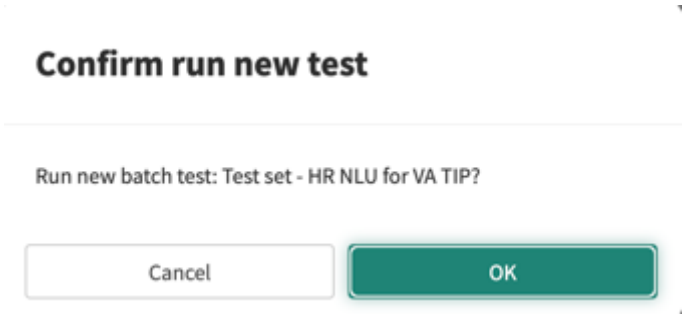
Remarque :
D'autres phases ne sont pas disponibles pendant un test.



5. La boîte de dialogue **Confirmer l'exécution d'un nouveau test** s'ouvre. Sélectionnez **OK.**

Traduction automatique

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



Le test commence et le **Test est en cours...** chargement de la page.

Résultats

Lorsque le test est terminé, la page **Tester et publier votre modèle** se recharge. Le champ **Date d'exécution du test** indique la date et l'heure de ce test.

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche un graphique des résultats des tests. Il affiche également une liste des 5 premières intentions incorrectes et des 5 premières intentions manquées.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie tous les énoncés de test et leurs résultats de prédiction.

Vous pouvez consulter les résultats des tests précédents en cliquant sur **Afficher l'historique des tests** sur **Tester et publier votre modèle**, ou en accédant à **Test par lots** > **Résultats des tests**.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats pour modifier et améliorer le contenu de votre modèle. Lorsque vous êtes satisfait des résultats, publiez votre modèle pour le rendre disponible aux applications consommatrices telles que Agent virtuel.

Publier votre NLU modèle

Publiez votre Compréhension du langage naturel modèle (NLU) pour l'activer et le rendre disponible pour une utilisation dans d'autres applications qui consomment NLU.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d'extension - Console NLU - Core, Console NLU le module d'extension et Intelligence prédictive le module d'extension sont tous installés et activés.
- Disposer d'un modèle formé et testé NLU .
- Rôle requis : admin ou nlu_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour cette procédure, vous avez déjà formé, testé et affiné votre NLU modèle et vous êtes satisfait des résultats.

Si votre modèle est déjà publié, vous pouvez le publier à nouveau. Toutefois, vous devez former à nouveau le modèle avant de le republier.

Procédure

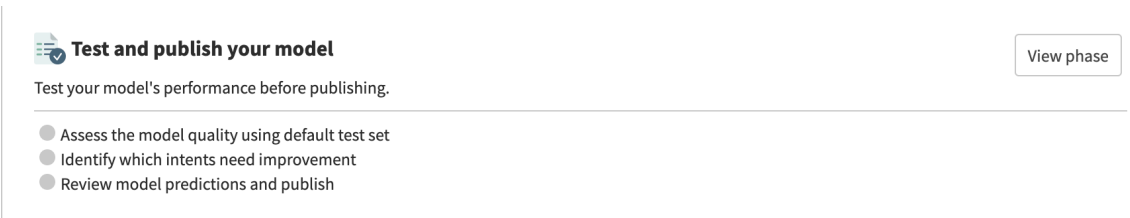
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l'onglet correspondant à l'application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle.

Traduction automatique

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

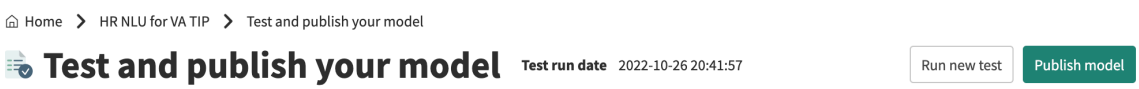
3. Sur la page Vue d'ensemble du **modèle, localisez Tester et publier votre modèle**, puis sélectionnez **Afficher la phase**.

   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été créé ou formé, la phase **Tester et publier votre modèle** n'est pas disponible.



4. Sur l'écran **Tester et publier votre modèle** , sélectionnez **Exécuter un nouveau test** pour évaluer le modèle à l'aide de son jeu de tests par défaut.
   Les tests peuvent être ignorés, mais les performances du modèle peuvent ne pas être optimales. Si le test est ignoré, un message de confirmation s'affiche et vous demande si vous souhaitez continuer sans test. Pour en savoir plus sur les tests, reportez-vous à Tester et publier votre modèle.

5. Cliquez sur **Publier le modèle**.



   Remarque :
   Si le modèle n'a pas encore été testé, le bouton **Publier le modèle** est blanc. Si le modèle a déjà été testé, le bouton est vert. Si le dernier modèle formé est déjà publié, le bouton **Publier le modèle** n'est pas disponible. Revenez à **Générer et formez votre modèle pour qu'il** s'entraîne à nouveau.

Résultat: La version la plus récente de votre NLU modèle est publiée. Le modèle est actif et peut être utilisé dans d'autres ServiceNow applications, telles que Agent virtuel. La publication remplace également toutes les anciennes versions du modèle actuellement utilisées par ces applications.

Comparer les versions brouillon et publiée de votre modèle NLU

Comparer un brouillon de modèle formé Compréhension du langage naturel (NLU) à sa version publiée la plus récente. Testez et examinez les changements pour vous assurer que votre modèle brouillon aura des performances accrues.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extensionConsole NLU, Core, Console NLUConsole NLU Advanced Features et Predictive Intelligence sont installés et activés.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple de scénario, vous entraînez et essayez un modèle publié NLU de manière itérative dans le Console NLU but d'améliorer ses scores de confiance de prédiction.

Lorsque vous essayez un énoncé sur un NLU modèle :

Traduction automatique

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

- Si le modèle est formé et n’est jamais publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats du modèle formé.
- Si le modèle est formé et publié, le panneau Modèle de test affiche uniquement les résultats du modèle publié.
- Si vous avez apporté des modifications à un modèle publié et que vous l’avez formé, le panneau Modèle de test affiche à la fois les résultats du modèle formé et les résultats du modèle publié à des fins de comparaison.

Dans cet exemple de procédure, vous avez cloné le modèle à partir d’un modèle RH prédéfini en lecture seule. Vous avez cloné le modèle pour créer votre propre version spécifique à l’entreprise tout en tirant parti des intentions existantes du modèle prédéfini.

Procédure

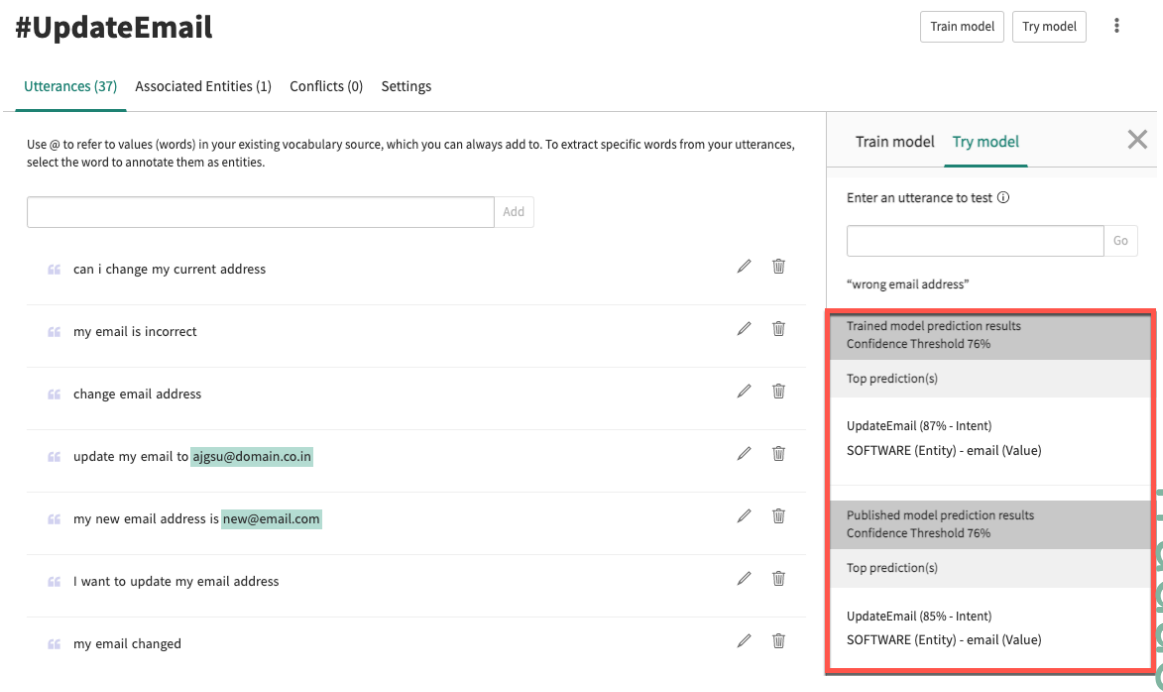
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L’onglet Agent virtuel s’ouvre par défaut.
2. Sélectionnez l’onglet correspondant à l’application de votre modèle, puis sélectionnez le nom de votre modèle publié.
3. Sur la page de vue d’ensemble du modèle, localisez la carte **Créer et former votre modèle** et cliquez sur sa **phase d’affichage**.
4. Modifiez les intentions, les énoncés, les entités ou le vocabulaire.
   Dans cet exemple de scénario, vous ajoutez quelques énoncés de formation supplémentaires à l’intention *#UpdateEmail* .
5. Formez et essayez le modèle modifié afin de voir ses scores de prédiction par rapport à ceux de la version publiée.
   a. Dans l’onglet **Entraîner le modèle** , cliquez sur le bouton **Former** .
   b. Lorsque la formation est terminée, le système affiche *Le modèle a été formé avec succès*.
   c. Dans l’onglet **Essayer le modèle** , saisissez cet énoncé : `Adresse e-mail incorrecte`.
   d. Cliquez sur **Valider**.

   Le panneau affiche les résultats de prédictions pour le modèle publié et le modèle formé. Comparez les résultats des deux versions du modèle, avant et après vos modifications. Dans cet exemple, le score de confiance a légèrement augmenté. En apportant des

Traduction automatique

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

modifications significatives au contenu du modèle, le score de confiance ou même les prédictions d'intention peuvent changer.



Que faire ensuite

Utilisez les informations du panneau de test pour voir si les modifications que vous apportez amélioreront les performances du modèle. Une fois que vous êtes satisfait de vos changements, testez votre modèle avant de le publier. Ensuite, publiez votre modèle pour remplacer la version actuellement publiée.

Détection de non-pertinence dans le NLU

Gardez Agent virtuel les chats concentrés grâce à la détection de non-pertinence. Utilisez la fonctionnalité de détection de non-pertinence pour entraîner votre NLU modèle afin d'éviter de faire des prédictions pour des énoncés qui ne sont pas pertinents.

Informations récapitulatives

La fonctionnalité de détection de non-pertinence améliore la précision de prédiction des NLU modèles en les entraînant à ignorer certains énoncés. Ces énoncés de vos utilisateurs peuvent ne s'appliquer à aucune intention et ne doivent donc pas faire l'objet d'une prédiction.

Pour vous assurer que les modèles ne prédisent pas une intention alors qu'ils ne sont pas censés le faire, vous pouvez marquer les énoncés comme non pertinents. Ces énoncés marqués sont inclus dans le cadre de l'entraînement du modèle. Lorsque le modèle publié rencontre des énoncés similaires de la part de vos utilisateurs, aucune intention n'est mise en correspondance ou prévue.

La table de détection de non-pertinence est l'endroit où vous pouvez gérer les énoncés marqués comme non pertinents.

Rôles, utilisation et navigation

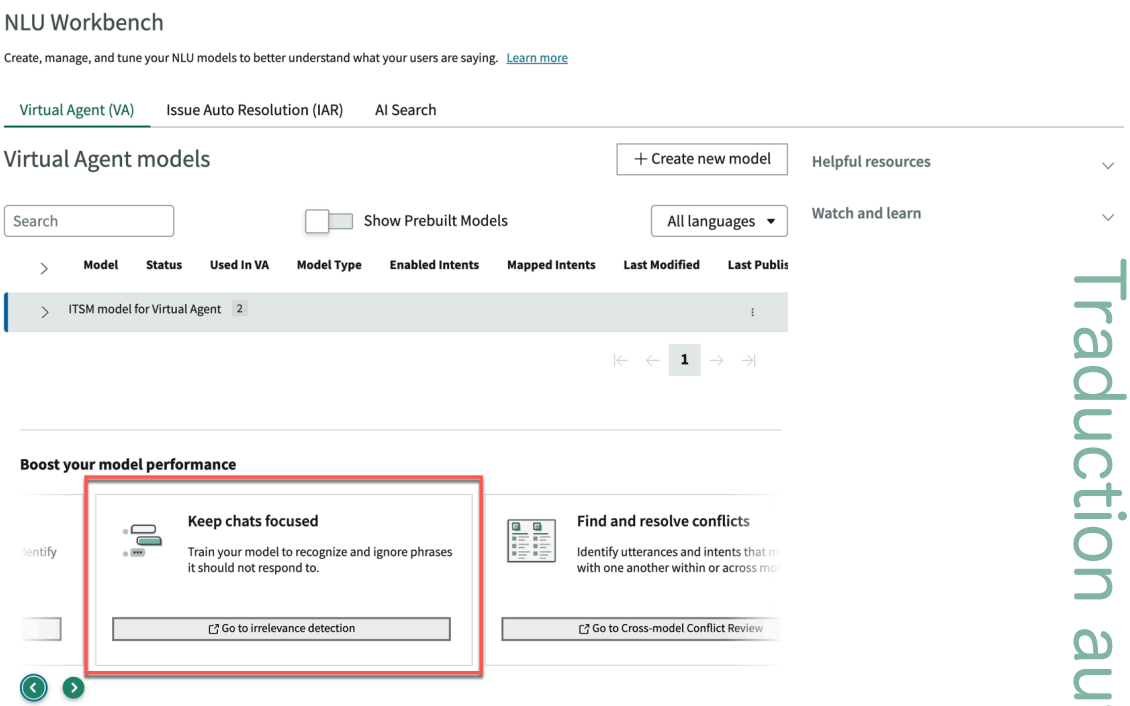
Utilisez le *rôle nlu_admin* ou *administrateur* pour accéder à la détection de non-pertinence. Le rôle *nlu_editor* peut également accéder à la détection de non-pertinence, mais doit être affecté à un modèle pour modifier le contenu de ce modèle.

Traduction automatique

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

La détection de non-pertinence n'est disponible que pour Agent virtuel les modèles.

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut.
2. Faites défiler la liste des modèles jusqu'à la section **Améliorez les performances** de Agent virtuel votre modèle.
3. Faites défiler horizontalement pour localiser la carte Gardez les **chats concentrés** et sélectionnez son bouton **Accédez à la détection de non-pertinence**.



Remarque :
L'URL d'instance pour cette fonctionnalité est <nom-instance>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Ajout d'énoncés à la détection de non-pertinence

Il existe plusieurs méthodes pour ajouter des énoncés à la **détection de non-pertinence** :

- Le Agent virtuel journal de messagerie instantanée : dans la boucle de rétroaction d'experts dans Console NLU, lorsque vous examinez une déclaration collectée à partir du journal de messagerie Agent virtuel instantanée, vous pouvez la marquer comme non pertinente. Le système se demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles. Une fois ajoutés, ces énoncés peuvent s'afficher comme **NO_INTENT** dans la boucle de rétroaction d'experts.

  Pour plus d'informations sur la boucle de rétroaction d'experts dans , reportez-vous à NLUla section NLU Boucle de rétroaction d'experts.

  Ces énoncés ont une source de journaux de **messagerie instantanée VA** dans la table Détection de non-pertinence.

- Entrée manuelle : dans la détection de non-pertinence, saisissez votre énoncé dans le champ **Saisissez des énoncés ici** , puis sélectionnez **Ajouter**. Le système se demandera s'il ne doit pas être pertinent pour un modèle particulier ou pour tous les modèles.

Traduction automatique

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

Ces énoncés ont une source **manuelle** dans la table de détection de non-pertinence.

- Importation : lorsque vous utilisez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) pour importer des énoncés de formation et leurs intentions, vous pouvez indiquer les énoncés non pertinents en laissant la colonne Intention vide. Ces énoncés peuvent s'afficher sous forme **de NO_INTENT** dans des domaines tels que la boucle de rétroaction d'experts et l'examen des conflits.

  Pour plus d'informations sur l'importation d'énoncés et d'intentions, consultez Créer un NLU modèle à partir d'un fichier CSV.

  Ces énoncés ont une source **manuelle** dans la table de détection de non-pertinence.

Comportement des énoncés non pertinents

Il existe deux types d'énoncés non pertinents : ceux associés à un modèle spécifique ou ceux qui ne sont pas pertinents pour un modèle. Un modèle peut avoir un maximum de 200 énoncés non pertinents qui lui sont associés.

Voici des détails sur la façon dont ces deux types et le nombre maximal de 200 interagissent.

Lorsqu'un modèle est soumis pour une formation, au maximum 200 énoncés non pertinents sont soumis avec lui. Tout d'abord, les énoncés non pertinents directement associés à ce modèle sont soumis. Ensuite, les énoncés qui sont désignés comme non pertinents pour aucun modèle sont soumis. Le total de ces types n'excède pas 200.

Si un modèle a 200 énoncés non pertinents qui lui sont associés et qu'un nouvel énoncé non pertinent est ajouté, l'énoncé le plus ancien du modèle est abandonné. Le nouvel énoncé non pertinent peut être de l'un ou l'autre type (non pertinent pour le modèle spécifique ou non pertinent pour aucun modèle).

Un modèle ne peut pas avoir plus d'énoncés non pertinents que d'énoncés de formation normaux.

Revue de conflit

Si un énoncé est marqué comme non pertinent et qu'il existe un énoncé similaire dans une intention, le modèle ne fait pas de prédiction pour cet énoncé. En d'autres termes, les énoncés non pertinents ont priorité sur les énoncés de formation.

Étant donné que les énoncés non pertinents ont un impact sur les prédictions du modèle, ils sont affichés en tant que conflits lorsqu'ils se chevauchent avec des énoncés de formation.

Il existe deux emplacements où les conflits avec des énoncés non pertinents sont mis en évidence :

- Le module Revue de conflit inter-modèles. Pour plus d'informations sur ce module, reportez-vous à la section Revue de conflit inter-modèles.

  Remarque :
  Le module Revue des conflits inter-modèles est disponible avec l'application Console NLU Fonctionnalités avancées à partir de ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez Console NLU : fonctionnalités avancées.

- Onglet Conflits d'une intention. Pour plus d'informations sur les conflits dans une intention, reportez-vous à Résoudre les problèmes d'intention.

Traduction automatique

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

Dans le but d'examiner les conflits, les énoncés non pertinents sont affichés comme s'ils étaient dans leur propre intention, nommés **NO_INTENT**.

Notez que les énoncés non pertinents ne peuvent pas être modifiés ou supprimés sur la page de conflit. Copiez l'énoncé non pertinent de la page de conflit vers la page de détection de non-pertinence pour modifier ou supprimer l'énoncé.

En savoir plus

- Dans les jeux de tests, essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test comme non pertinents. Cela permet d'évaluer la façon dont votre modèle gère les énoncés qui ne doivent pas avoir d'intention prévue. Lorsque vous importez des énoncés de formation ou de test à partir d'un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel), vous pouvez indiquer qu'un énoncé n'est pas pertinent en laissant la colonne Intention vide.
- Lors du test des modèles par rapport aux jeux de tests, les résultats sont considérés comme *corrects* si aucune intention n'est prévue pour un énoncé non pertinent.
- Les énoncés qui ont été marqués comme non pertinents peuvent être réaffectés ultérieurement. Par exemple, si une nouvelle intention est créée, les énoncés non pertinents existants peuvent être affectés manuellement à la nouvelle intention. Ils font alors partie des énoncés d'entraînement normaux.

  Pour réaffecter un énoncé dans la détection de non-pertinence, développez la liste dans la colonne **Intention corrigée** et sélectionnez l'intention appropriée. Assurez-vous de sélectionner le bouton **Enregistrer les commentaires** après la réaffectation. Assurez-vous également de reformer le modèle pour qu'il intègre ces mises à jour au modèle.

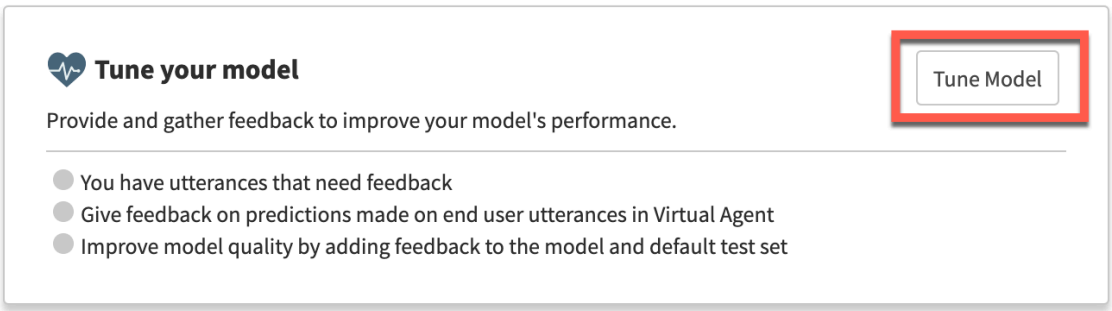
- Les énoncés non pertinents ne sont pas associés à des intentions particulières dans un modèle. Elles sont soit associées à un seul modèle, soit marquées comme non pertinentes pour aucun modèle.
- Les énoncés qui sont marqués comme non pertinents pour aucun modèle sont soumis dans le cadre des données d'entraînement de chaque modèle. En d'autres termes, celles-ci s'appliquent à tous les modèles.
- La formation du modèle est nécessaire pour intégrer des énoncés non pertinents. La formation de n'importe quel modèle ajoute des énoncés nouvellement marqués à tous les modèles.
- Les énoncés peuvent être supprimés ou modifiés dans la table de détection de non-pertinence.
- Les énoncés non pertinents doivent avoir un contenu différent des énoncés associés à une intention.

Ajuster votre modèle

Sur la vue d'ensemble de votre modèle dans , ouvrez la phase **Ajuster votre modèle** pour examiner et intégrer les énoncés de l'utilisateur issus Console NLUde la boucle de rétroaction d'experts.

Traduction automatique

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



Utilisation du résumé

La phase **Ajuster votre modèle** de la vue d'ensemble de votre modèle vous amène à la NLU fonctionnalité Boucle de rétroaction d'experts, qui collecte des données à partir des journaux de Agent virtuel messagerie instantanée et vous les fournit pour obtenir des commentaires.

Remarque :
L'application ServiceNow® StoreConsole NLU - Fonctionnalités avancées doit être installée pour afficher **Affiner votre modèle**. Le module d'extension Agent virtuel est également requis.

Lorsque la boucle de rétroaction d'experts a des commentaires en attente de votre révision, **vous avez des énoncés qui nécessitent des commentaires** sont mis en évidence sur la carte.

Pour plus d'informations, voir NLU Boucle de rétroaction d'experts

Paramètres du modèle NLU

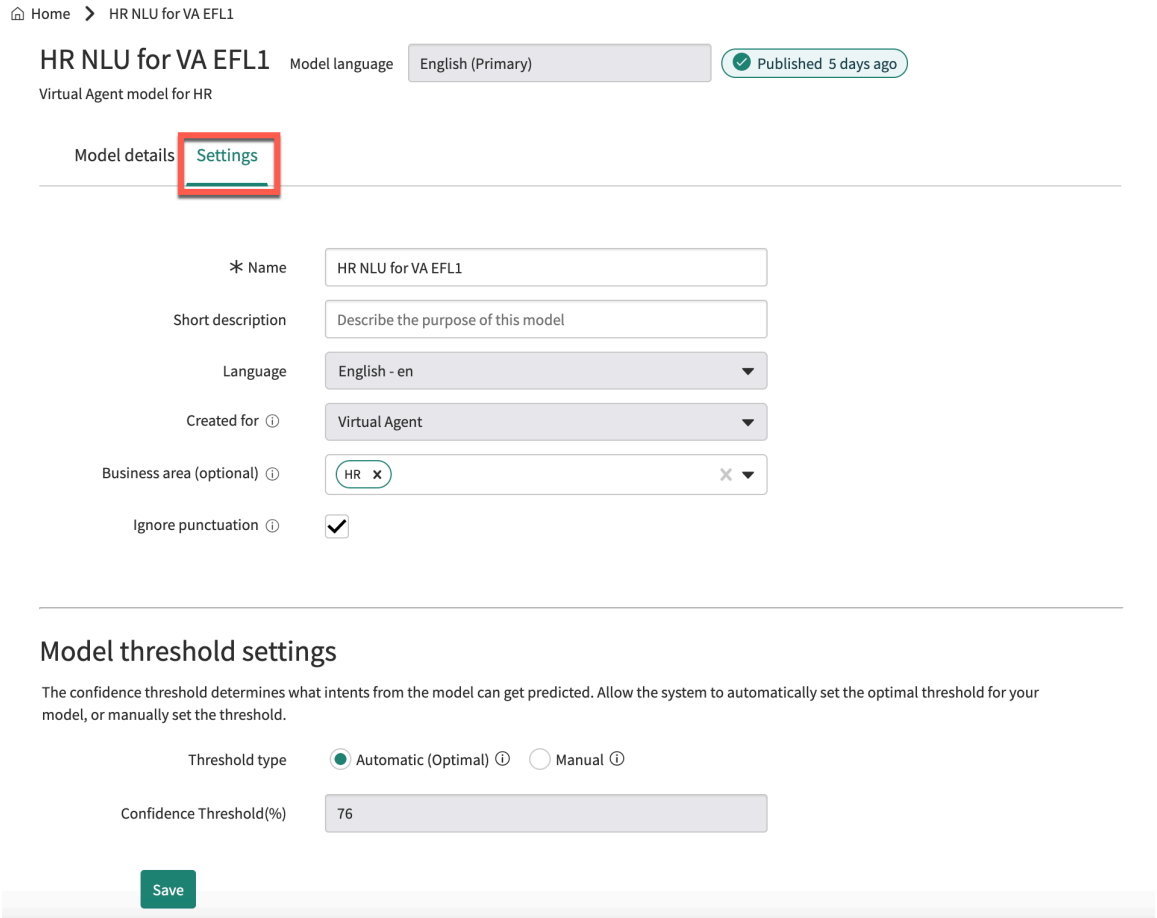
Modifiez le nom, la description ou le seuil de confiance de votre NLU modèle sur la page **Paramètres** de la vue d'ensemble du modèle.

Accédez aux paramètres du modèle en naviguant jusqu'à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**. Sélectionnez l'onglet de l'application de votre modèle, puis son nom.

Traduction automatique

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

Dans la vue d'ensemble du modèle, sélectionnez l'onglet **Paramètres du modèle** .



Paramètres de modèle

Dans la section supérieure de la page des paramètres du modèle, vous pouvez modifier le nom, la brève description et la zone d'activité du modèle. Vous ne pouvez pas modifier la langue, l'objectif ou le périmètre du modèle. Pour créer un modèle avec un langage, un objectif ou une portée différents, reportez-vous à la section Création de modèles.

Par défaut, la case à cocher **Ignorer la ponctuation** est active. Ignorer la ponctuation fait en sorte qu'il y a moins de variance entre les intentions prédites et les scores de confiance pour les énoncés avec une ponctuation légèrement différente. Pour de meilleurs résultats, maintenez la case à cocher active.

Paramètres du seuil du modèle

Ici, vous pouvez ajuster le fonctionnement du seuil de confiance dans votre modèle.

Un seuil est un score de confiance représenté par un pourcentage. Le seuil de confiance d'un modèle détermine les intentions de ce modèle qui seront prédites pour un énoncé donné. Par exemple, si le seuil du modèle est de 65 %, une intention est prédite pour un énoncé uniquement si l'intention a un score de confiance d'au moins 65 %. Si vous définissez un seuil trop bas, vous risquez d'augmenter le nombre de faux positifs en prédisant des intentions qui ne devraient pas correspondre à un énoncé. D'autre part, un seuil de modèle trop élevé peut filtrer les intentions que vous souhaitez prédire. Trouver le seuil idéal améliore la capacité de votre modèle à prédire correctement les intentions.

Il existe deux types de paramètres de seuil de modèle :

Traduction automatique

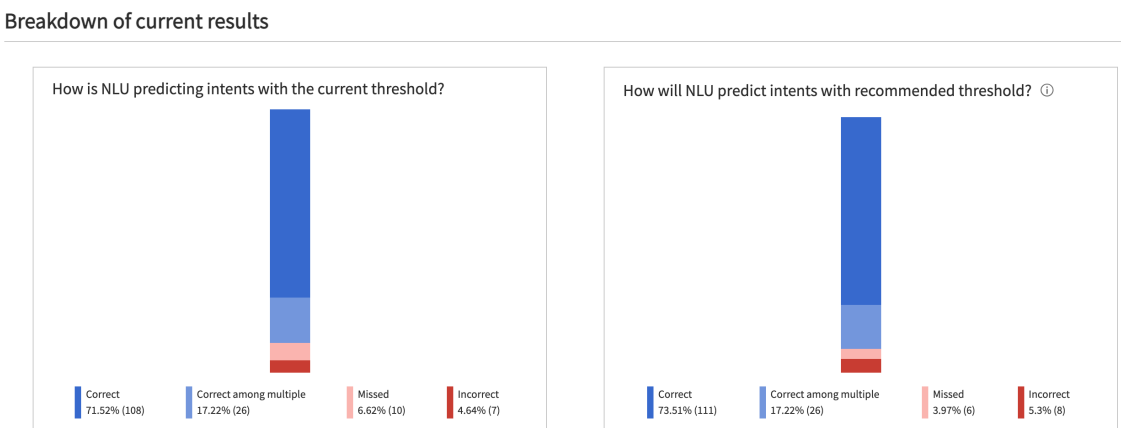
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Automatique** : autorisez le système à choisir le seuil de confiance optimal pour votre modèle. La valeur est mise à jour dynamiquement en fonction des résultats des tests. Cela se produit dans la phase **Tester et publier votre modèle** , où le jeu de tests par défaut de votre modèle est utilisé.
- **Manuel** : vous pouvez définir manuellement le seuil de confiance. Le système peut également recommander un meilleur seuil pour le modèle pendant les tests. Vous pouvez choisir d'accepter les recommandations.

Les modèles préfabriqués sont livrés avec un seuil réglé. Le seuil de confiance sur les modèles préconstruits a été choisi spécifiquement pour ce modèle.

Les résultats des tests incluent une *recommandation de seuil de modèle* uniquement s'ils répondent aux exigences suivantes :

- Le jeu de tests a un score de couverture de test d'au moins 60 %, avec au moins 5 énoncés de test par intention. Pour plus d'informations, consultez Création et gestion de jeux de tests.
- Le jeu de tests contient au moins 100 énoncés.
- Le modèle n'est pas un modèle préconstruit.
- Le seuil recommandé donnerait de meilleurs résultats que le seuil actuel.



Les résultats des tests avec un seuil recommandé contiennent un deuxième graphique. Le deuxième graphique montre les pourcentages de prédiction avec les seuils recommandés appliqués.

L'application de la recommandation de seuil peut améliorer les pourcentages de prédiction de votre modèle. Sélectionnez **Appliquer les recommandations** pour modifier le seuil. Le système réentraîne automatiquement le modèle, et les résultats des tests montrent les pourcentages de prédiction avec le nouveau seuil.

Gestion des modèles multilingues

Utilisez des modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU) pour que le système comprenne l'entrée de l'utilisateur dans plusieurs langues. Le Console NLU vous aide à gérer et à maintenir une structure cohérente pour le contenu dans toutes les langues afin de fournir une expérience unifiée.

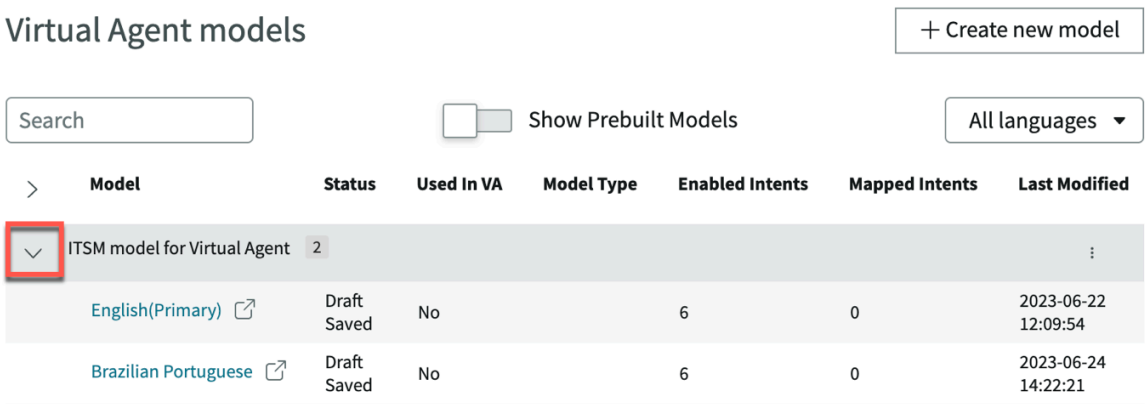
Traduction automatique

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

Langues primaires et secondaires

Une langue primaire est la langue source que vous choisissez lors de la création d'un modèle. Ces modèles sont considérés comme *des modèles primaires*. Les modèles primaires peuvent ensuite être traduits dans différentes langues. Ces modèles traduits sont appelés *modèles secondaires*. Les langues dans lesquelles ils sont traduits sont appelées langues secondaires.

La page d'accueil Console NLU affiche les modèles de langue principale et secondaire imbriqués sous le nom du modèle. Sélectionnez la flèche à gauche du nom du modèle pour développer le groupe de langues.



La gestion des modèles multilingues vous permet de regrouper, de superviser et de mettre à jour vos NLU modèles. La désignation du langage du modèle fonctionne comme suit :

- Les modèles primaires ont une langue que vous leur affectez lors de la création du modèle et sont répertoriés comme *Anglais (primaire)*. La langue du modèle primaire est la langue source des traductions qui suivent dans les modèles secondaires.
- Les modèles secondaires sont des copies traduites du modèle primaire. Chaque modèle secondaire utilise une langue différente, comme le portugais brésilien, le polonais ou le finnois.
- Toute langue prise en charge peut être la langue principale d'un modèle principal ou la langue secondaire d'un modèle secondaire.
- Au sein d'un groupe de modèles, vous ne pouvez pas avoir deux modèles secondaires qui utilisent la même langue.

Pour plus d'informations sur les langues disponibles dans , reportez-vous NLU Prise en charge de la langueà NLU.

Implémentation du regroupement des langues

Le regroupement des langues est facultatif mais permet d'organiser les différentes versions linguistiques des modèles. Il existe deux méthodes pour s'assurer que les langages de modèle sont regroupés :

- Vous pouvez ajouter une langue à un modèle principal dans le menu Plus d'options du modèle, ce qui crée automatiquement un modèle de langue secondaire avec des options de traduction. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'une langue, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue.

Traduction automatique

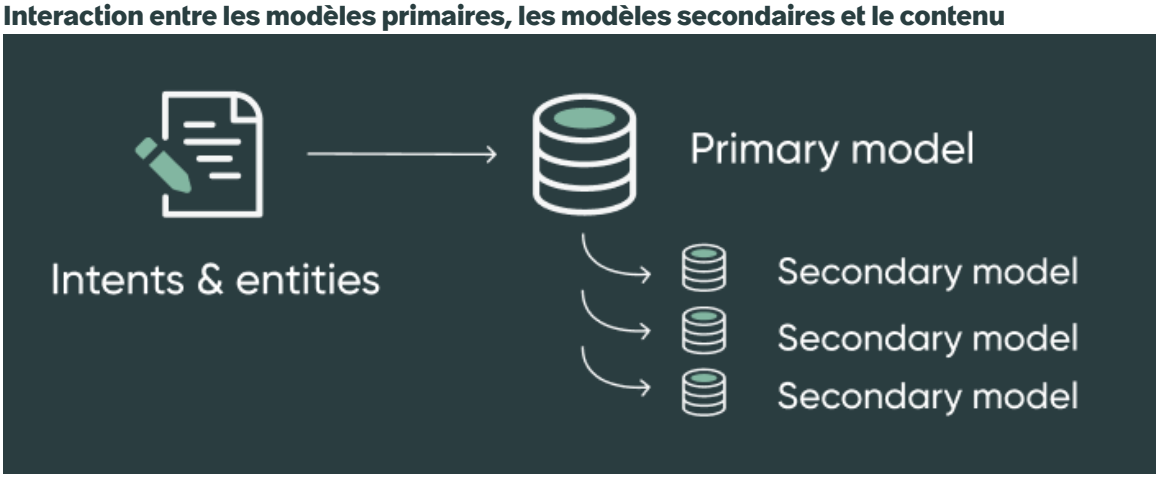
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Vous pouvez accéder directement à la page de migration de modèle d'instance en consultant <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Pour plus d'informations sur le regroupement des langues à l'aide de cette méthode, reportez-vous à la section Regroupement des langues des modèles.

Interactions entre les modèles primaires et secondaires

Pour assurer la cohérence au sein d'un groupe de modèles, les noms des intentions et des entités de tous les modèles secondaires sont les mêmes que le contenu du modèle primaire. Les nouvelles intentions ne peuvent être créées que dans un modèle primaire. La création d'une intention dans un modèle primaire ajoute l'intention à tous les modèles secondaires du groupe de modèles, mais sans aucun énoncé dans ceux-ci. Les nouvelles intentions sont désactivées par défaut. Il est également possible de créer de nouvelles entités dans les modèles secondaires pour les langues qui prennent en charge les entités. L'ajout d'une entité dans un modèle primaire la crée dans tous les modèles secondaires du groupe de modèles, si elle est valide.

Interaction entre les modèles primaires, les modèles secondaires et le contenu



Lorsque vous ajoutez une intention à un modèle primaire, l'intention est ajoutée à tous ses modèles secondaires. Chaque intention d'un modèle secondaire est mappée à l'intention correspondante dans le modèle primaire. Le mappage d'intentions garantit que toute application qui utilise ces intentions peut accéder à toutes les intentions secondaires via leurs intentions primaires correspondantes.

Lorsque vous supprimez une intention ou une entité dans un modèle primaire, ses intentions et entités correspondantes sont également supprimées dans ses modèles secondaires. Par conséquent, les modèles secondaires doivent toujours suivre l'état du contenu du modèle primaire. Bien que vous ne puissiez pas supprimer d'intentions dans les modèles secondaires, vous pouvez les désactiver.

Pour plus d'informations sur les interactions d'intention, reportez-vous à Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire.

Vous ne pouvez pas supprimer une entité créée dans un modèle secondaire s'il s'agit d'une copie d'une entité correspondante créée dans le modèle primaire. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer une entité dans un modèle secondaire si elle n'a pas d'entité correspondante dans le modèle primaire.

Chaque fois que vous traduisez un modèle ou ajoutez des intentions et des entités à des modèles secondaires, le modèle doit être revu. Les modèles secondaires portant **la mention « Requiert une revue »** doivent être examinés manuellement avant d'être publiés.

Traduction automatique

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

Affichage des modèles secondaires qui doivent être examinés

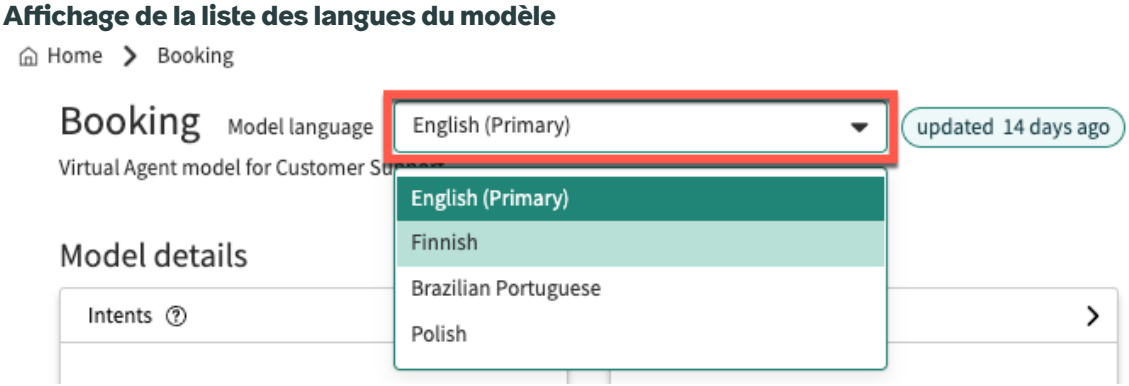


Si toutes les intentions d'un modèle secondaire sont désactivées, les boutons **Entraîner** et **Essayer** sont également désactivés dans le modèle. Toutefois, même si une seule intention est activée dans le modèle, vous pouvez former et tester le modèle. Assurez-vous que certaines intentions sont activées dans vos modèles secondaires pour les traduire.

Remarque :
Lors de la formation et des tests, les scores de prédiction pour des énoncés similaires dans les modèles primaires et secondaires peuvent être différents. Le contexte varie d'une langue à l'autre en raison de variations structurelles inhérentes.

Lorsque vous examinez un modèle, vous pouvez naviguer entre les langues du groupe de modèles. Sur la page Détails du modèle, utilisez la liste déroulante **Langue du modèle** pour accéder à d'autres modèles.

Affichage de la liste des langues du modèle



Duplication de modèles groupés et de groupes de modèles

Avec le rôle nlu_admin, vous pouvez dupliquer des modèles principaux, des modèles secondaires et des groupes de modèles entiers. Vous pouvez dupliquer uniquement le modèle principal ou un ensemble de modèles secondaires dans le groupe de modèles.

Voici une liste des comportements système que vous pouvez rencontrer lorsque vous dupliquez ces modèles.

- Si vous dupliquez un modèle secondaire qui se trouve dans un groupe de modèles, la version dupliquée devient un modèle principal distinct qui se trouve en dehors de ce groupe de modèles.
- Toutes les intentions sont dupliquées. L'intention dupliquée conserve le même état **Activé** que l'intention d'origine.
- Lors de la duplication d'un modèle principal, vous pouvez dupliquer un ensemble de modèles secondaires, ou tous les modèles secondaires avec celui-ci. Cette action crée un groupe de modèles composé de versions dupliquées avec les modèles d'origine respectifs marqués comme modèles sources.
- Lors de la duplication d'un groupe de modèles, vous pouvez choisir un modèle secondaire existant comme modèle primaire pour le groupe dupliqué.

Traduction automatique

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

- Si vous sélectionnez un modèle secondaire dans un groupe de modèles existant comme nouveau modèle primaire tout en dupliquant le groupe, toutes les entités désactivées sont activées pour la version dupliquée du modèle secondaire. Le modèle secondaire devient le modèle principal dans le nouveau groupe de modèles dupliqués.
- Si vous dupliquez un modèle principal sans aucun modèle secondaire, la version dupliquée devient un modèle principal distinct.

Pour plus d'informations, consultez Dupliquer un modèle NLU.

Regroupement des langues des modèles

Le regroupement des langues facilite la gestion de vos modèles multilingues Compréhension du langage naturel (NLU). Vous pouvez passer en revue les groupes de langues existants et désigner de nouveaux groupes de langues.

Regroupement des langues

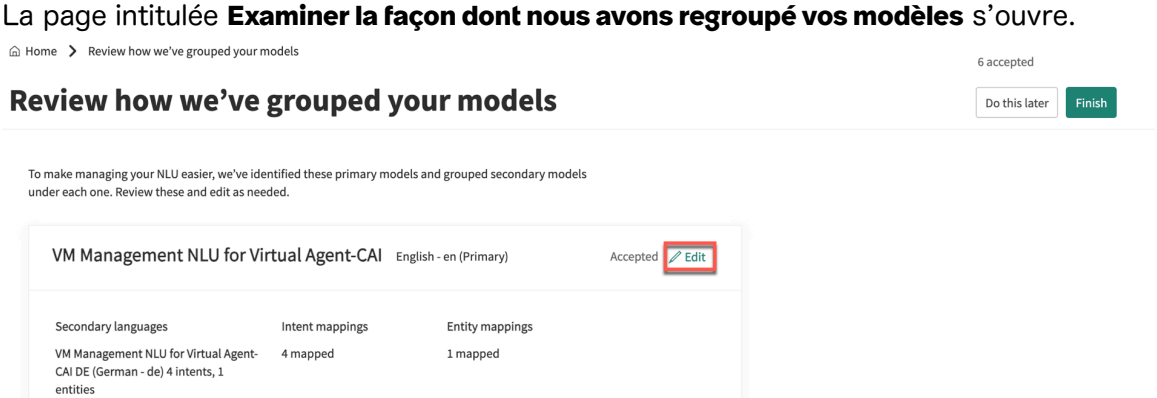
Le regroupement linguistique organise vos NLU modèles en modèles primaires et secondaires, et indique la langue principale et le modèle principal du groupe.

Si vous avez ajouté une nouvelle langue à un modèle, un groupe de langues est créé automatiquement, de sorte que vous avez peut-être déjà des groupes de langues existants. Pour plus d'informations sur l'ajout et la traduction d'un nouveau modèle de langue, consultez Traduire un modèle multilingue.

Pour afficher les groupes de langues actuels et inspecter les nouveaux groupes de langues possibles, accédez à :

<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

La page intitulée **Examiner la façon dont nous avons regroupé vos modèles** s'ouvre.



Examen de vos modèles groupés

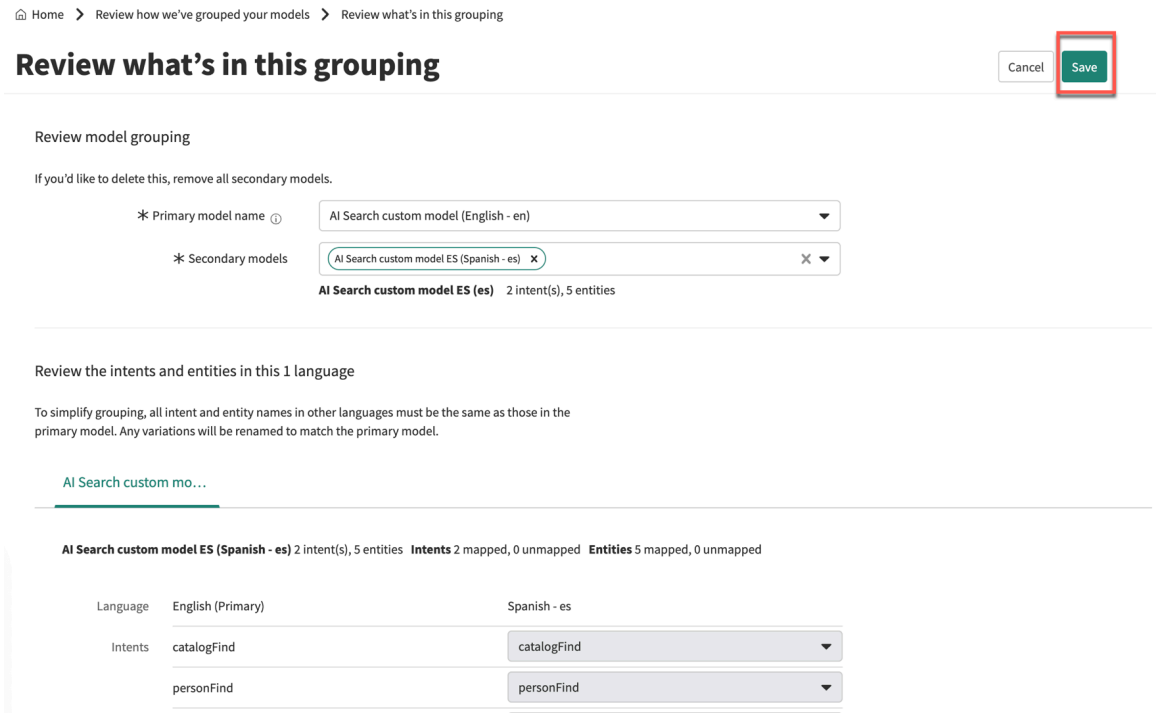
Il y a deux choses que vous pouvez faire dans **l'écran Examiner la façon dont nous avons regroupé votre modèle lorsque vous** utilisez le rôle nlu_admin.

- Vous pouvez passer en revue et modifier les groupes de langues du modèle actuel dans la section supérieure. Pour les groupes de langues existants, tous les mappages d'intentions et d'entités de Agent virtuel (VA) sont affichés. Pour mettre à jour les mappages VA ou pour faire de l'une des langues secondaires la langue principale du groupe, sélectionnez le bouton **Modifier** . La page intitulée **Examiner le contenu de ce regroupement s'ouvre** .

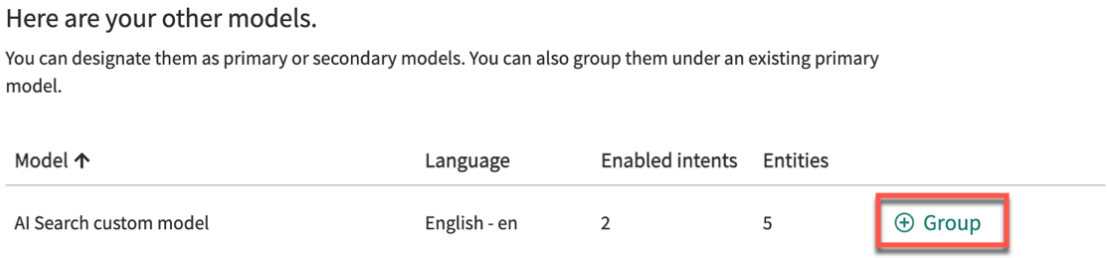
Traduction automatique

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

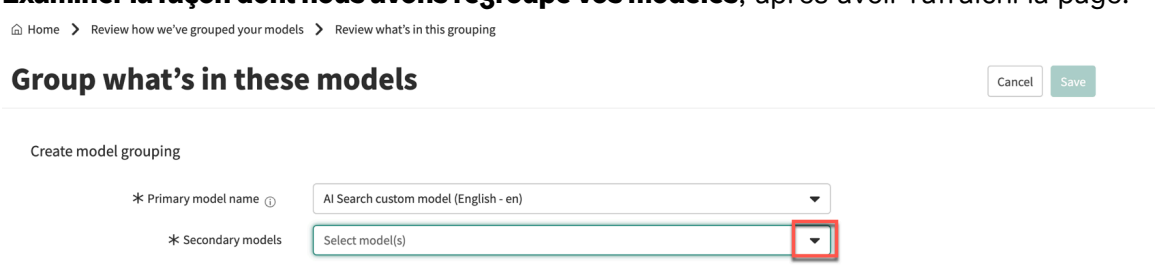
Lorsque vous avez terminé vos modifications, sélectionnez le bouton **Enregistrer** .



- Vous pouvez regrouper manuellement des modèles dans la section **Voici vos autres modèles** de l'écran. Faites défiler la page vers le bas pour afficher cette section, si nécessaire. Pour configurer un regroupement de langues pour un modèle, développez son bouton **Groupe** .



La fonction **Groupe** ouvre la page intitulée **Regrouper ce qu'il y a dans ces modèles**. Vous pouvez développer la liste des modèles secondaires possibles, puis sélectionner le bouton **Enregistrer** . Tous les nouveaux groupes sont affichés dans la section supérieure de **Examiner la façon dont nous avons regroupé vos modèles**, après avoir rafraîchi la page.



Remarque :
Le temps nécessaire au système pour regrouper vos modèles dépend du nombre et de la taille de vos modèles.

Traduction automatique

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

Traduire un modèle multilingue

Ajoutez une langue à un modèle existant NLU en le traduisant. Utilisez l'une des nombreuses options de traduction pour ajouter un modèle secondaire dans une langue prise en charge.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à la section Infrastructure de localisation .
- Dans le périmètre de l'application cible, créez un modèle de langue primaire ou utilisez un modèle principal existant.
- Le multilinguisme est disponible pour Agent virtuel et Recherche IA modèles.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin.

Remarque :
Le rôle nlu_editor ne peut pas initier une traduction de modèle, car l'nlu_editor n'a pas l'autorisation de créer un nouveau modèle. Consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La traduction d'un modèle crée un modèle secondaire de la langue que vous choisissez, dans le même périmètre de l'application que le modèle primaire.

Le modèle secondaire contient le même contenu que le modèle primaire. Toutefois, les intentions du modèle secondaire sont désactivées et doivent être examinées avant la publication du modèle secondaire.

Pour traduire un modèle primaire et créer un modèle secondaire, vous devez choisir un mode de traduction. Les modes apparaissent dans l'interface utilisateur sous la forme de cartes individuelles que vous utiliserez à l'étape 4 de cette procédure. Les cartes activées apparaissent entourées d'une fine bordure verte. Seules les cartes activées peuvent être sélectionnées comme mode de traduction. Pour les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers* , la sélection du bouton **Ajouter** sur une carte activée lance la traduction.

Le mode *Aucune traduction* est actif par défaut et disponible pour toutes les langues. Toutefois, les modes *Utiliser l'IA* et *Utiliser un tiers ne* sont activés que lorsque les paramètres de Localization Framework (LF) pour la langue secondaire sont en place.

Remarque :
Avant d'ajouter un nouveau modèle dans une langue secondaire, vous devez vous assurer que les Infrastructure de localisation paramètres (LF) pour la langue secondaire sont terminés.

Mode de traduction	Description
Utiliser l'IA	Traduisez à l'aide de fournisseurs d'intelligence artificielle tels que Google. La sélection de la carte crée un modèle secondaire traduit. Les traductions automatiques peuvent être incorrectes ou trop littérales, vérifiez donc que le contenu traduit est précis. Pour plus d'informations, consultez Traduction dynamique . Pour activer le mode *Utiliser l'IA* , Localization Framework doit être configuré et activé.

Traduction automatique

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

Mode de traduction	Description
Utiliser un tiers	Demandez une traduction par une équipe de traducteurs professionnels. Lorsque vous sélectionnez ce mode, une tâche LF est créée selon les paramètres du groupe de langues LF pour la langue secondaire. Lorsque les traductions sont terminées, le modèle traduit est créé et prêt à être révisé. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation et Modes de traduction .
Aucune traduction	Par défaut. Traduisez manuellement votre langue principale vers une langue secondaire. La sélection de ce mode crée une ébauche de modèle secondaire dont le nom d'intention est identique à celui du modèle primaire. Ces intentions sont désactivées par défaut et vous devez saisir vos énoncés manuellement. Les noms d'intentions et les noms d'entités importés à partir du modèle primaire ne sont pas modifiables. Les noms des entités que vous créez directement dans le modèle secondaire sont modifiables. Ce mode est également utile si vous souhaitez d'abord rédiger et enregistrer le modèle primaire, puis traduire vos énoncés ultérieurement.

Les modèles multilingues sont pris en charge dans 17 langues.

Remarque :
Certains de ces langages ne prennent en charge que les intentions, pas les entités. Si la langue est intentionnelle uniquement, vos entités de modèle primaires ne seront ni traduites ni copiées. Pour plus d'informations, consultez NLU Prise en charge de la langue.

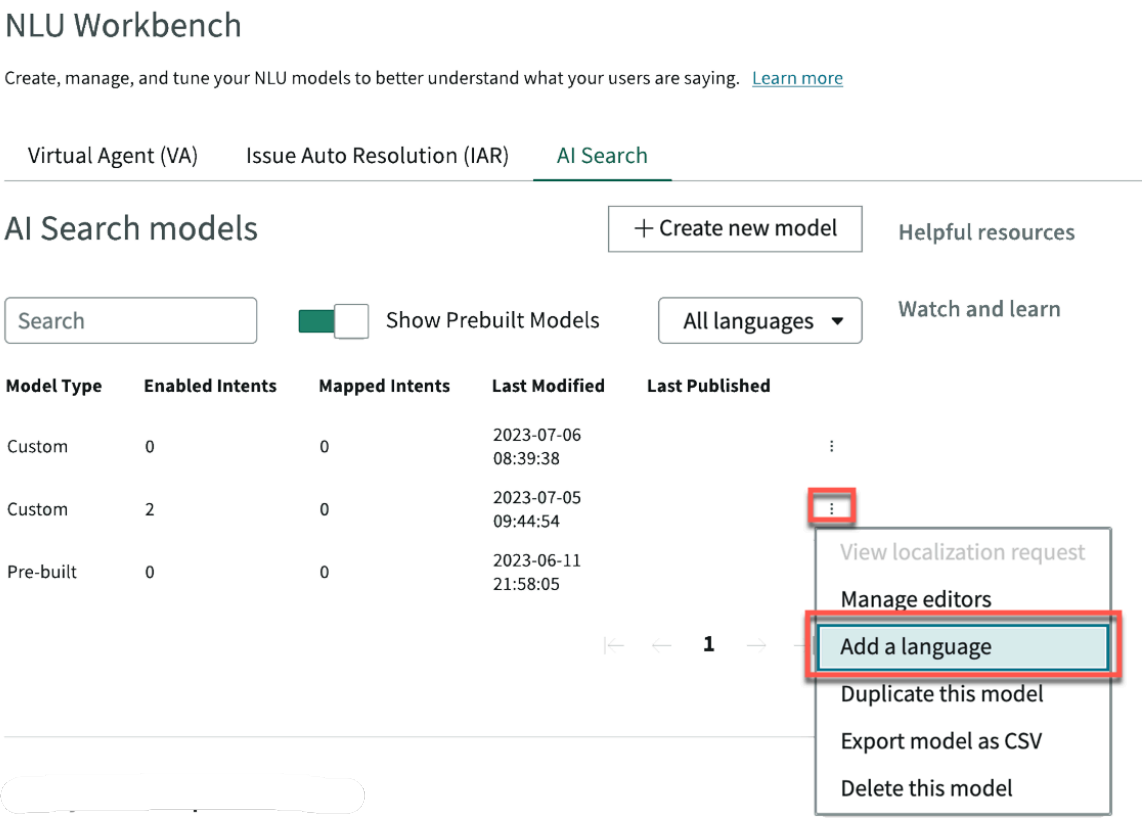
Dans cet exemple de scénario, votre modèle primaire utilise la langue anglaise et vous ajoutez une version dans la langue française, sans traduire les énoncés.

Procédure

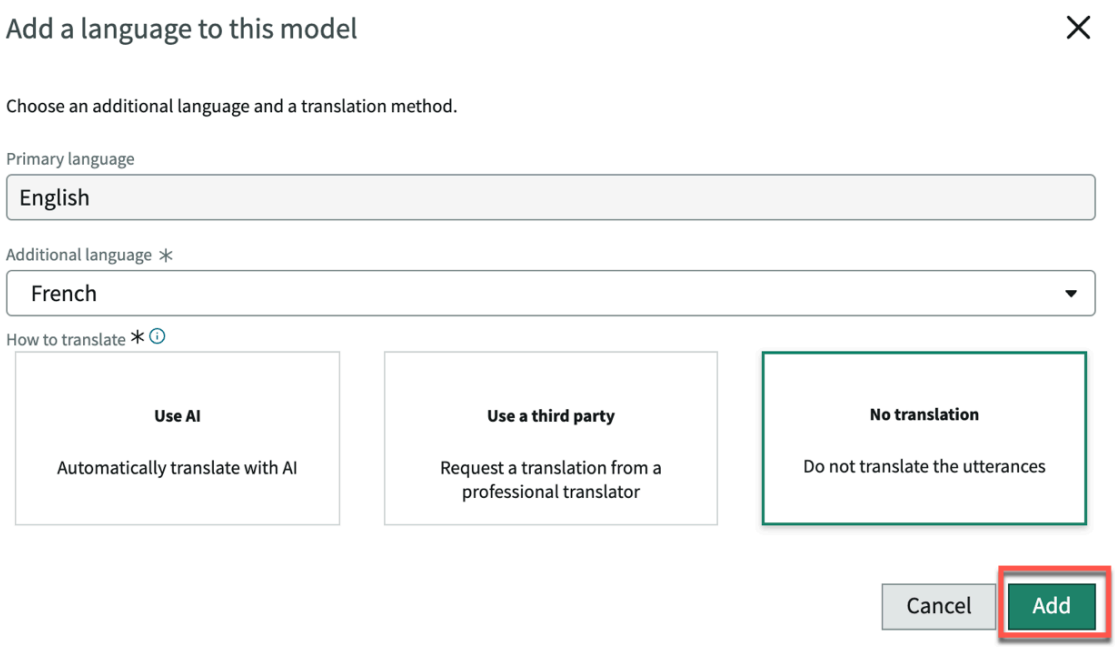
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet Recherche IA .
2. Identifiez un modèle primaire auquel vous souhaitez affecter une langue secondaire.
3. Dans la ligne du modèle principal, sélectionnez le menu Autres options, puis sélectionnez **Ajouter une langue**.

   Remarque :
   Vous devrez peut-être faire défiler vers la droite pour trouver le menu Plus d'options.

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



4. Dans la fenêtre **Ajouter une langue à ce modèle** , choisissez la langue souhaitée pour le modèle secondaire et la méthode de traduction.



5. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .
Le modèle secondaire est créé et la phase **Générer et former votre modèle** du modèle secondaire se charge.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Si vous avez choisi d'activer le modèle sans traduction, vous devez saisir manuellement les énoncés de formation pour chaque intention. Si vous choisissez d'utiliser un logiciel ou un traducteur tiers, vous devez vérifier les traductions avant de pouvoir continuer à travailler sur le modèle.

La saisie d'énoncés de formation et l'examen des modèles secondaires peuvent être délégués aux utilisateurs qui ont le rôle nlu_editor. Pour plus d'informations, consultez Affecter un NLU éditeur à un modèle et Résoudre les problèmes d'intention.

Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire

Activez et désactivez les intentions dans vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) pour les rendre actives ou inactives. Désactivez les intentions pendant que les éditeurs ou les administrateurs modifient, révisent ou mettent à jour leur contenu et leurs traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : nlu_admin ou nlu_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

NLU Les administrateurs et NLU les éditeurs peuvent activer ou désactiver les intentions dans les modèles secondaires. Si une intention est désactivée, le modèle ne l'utilise pas pour faire des prédictions. Toutefois, il n'est pas non plus accessible aux ServiceNow applications utilisant le modèle, telles que Virtual Agent ou Search.

L'état d'une intention est représenté dans la colonne **Activé** .

Liste d'intentions

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

L'activation des intentions fonctionne de la manière suivante :

- Les intentions créées dans les modèles primaires sont actives par défaut.
- Les intentions des modèles primaires sont automatiquement créées, mais ne sont pas activées, dans leurs modèles secondaires (importation en attente).
- La désactivation d'une intention dans le modèle primaire désactive l'intention correspondante dans tous les modèles secondaires.
- Si une intention est désactivée dans le modèle primaire, elle ne peut pas être réactivée dans un modèle secondaire.
- L'activation d'une intention désactivée dans le modèle primaire n'active pas les intentions correspondantes dans les modèles secondaires.
- La désactivation des intentions dans les modèles secondaires n'a aucun effet sur le modèle primaire ou sur d'autres modèles secondaires.
- Les intentions de modèle secondaire marquées avec *la mention Requiert une revue* sont désactivées par défaut.
- Si vous désactivez une intention de modèle principale mappée à une Agent virtuel rubrique (VA), un message de confirmation s'affiche.
- Si vous désactivez une intention de modèle secondaire mappée à une rubrique VA, un message de confirmation s'affiche.

Traduction automatique

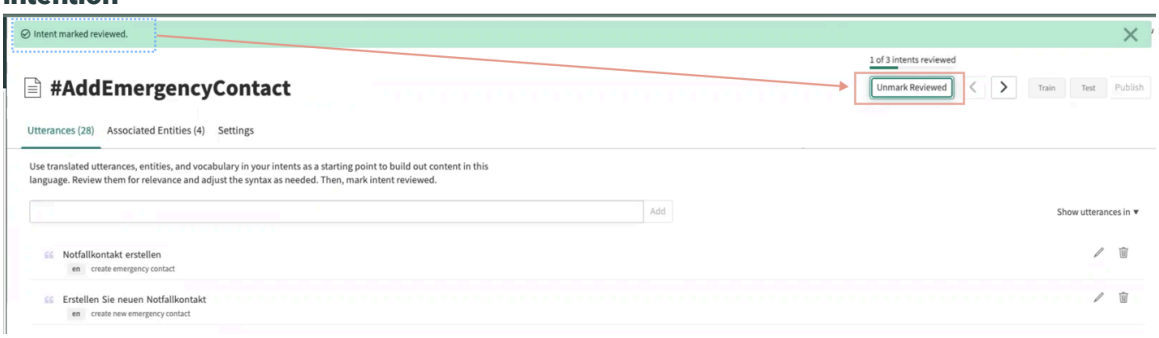
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Les administrateurs NLU peuvent activer et désactiver les intentions dans n'importe quel modèle.
- Les éditeurs NLU ne peuvent activer et désactiver les intentions que pour les modèles auxquels ils sont affectés.

La désactivation des intentions donne aux éditeurs le temps d'examiner les traductions d'intention et de les mettre à jour si nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait du contenu, activez l'intention pour le rendre accessible à d'autres NLU modèles et ServiceNow applications.

Dans cet exemple de revue, vous avez une liste d'intentions désactivées à l'état *Requiert une revue* . L'objectif de cette tâche est de réviser le contenu traduit pour un modèle secondaire. Lorsque vous avez terminé votre révision, ou si le contenu est correct tel quel, cliquez sur *Marquer comme révisé*. Cela fait passer l'intention à l'état *Examiné* . Vous pouvez également annuler l'état *Marquer comme révisé* pour une intention en cliquant sur le bouton **Annuler la marque comme révisée** , mais uniquement si vous restez sur l'écran Intention. Si vous quittez l'écran prématurément, le bouton **Annuler le marquage comme révisé** disparaît et vous ne pourrez pas le récupérer.

Basculer entre les états Révisé et Annuler le marquage comme révisé pour une intention



La revue éditoriale comprend également la section Vocabulaire de l'écran Modèle, où le vocabulaire qui a été traduit du modèle primaire vers le modèle secondaire est marqué d'un point orange et l'état *Requiert une révision* . Vous pouvez modifier ou supprimer les éléments de vocabulaire, même s'ils sont en cours de révision. Après avoir vérifié le vocabulaire et mis à jour les traductions si nécessaire, vous pouvez les marquer toutes en même temps en cliquant sur le bouton *Marquer tout comme révisé* . Cette action fait disparaître le point orange de la section Vocabulaire de l'écran Modèle.

Remarque :
Les boutons **Entraîner** et **Essayer** de l'écran Modèle sont désactivés jusqu'à ce que le vocabulaire soit révisé et que les intentions à l'état *Requiert une révision* soient revues ou désactivées.

Éléments à examiner



Traduction automatique

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

Dans cet exemple de scénario, vous avez appliqué le mode de traduction *Utiliser un logiciel* pour traduire un modèle secondaire en japonais. Étant donné que la traduction n'a pas encore été vérifiée, le système marque les intentions et le modèle avec l'état *Requiert une révision* . Lorsqu'un modèle est à l'état *Requiert une revue* , il ne peut pas être formé, testé ou publié. Lorsqu'il sort de l'état *Requiert une révision* , vous pouvez alors former et tester le modèle.

Remarque :
Un NLU éditeur ne peut pas créer ni publier de modèle. Seul l'administrateur a l'autorisation NLU de le faire.

Dans cet exemple de procédure, vous examinez les intentions d'un modèle une par une.

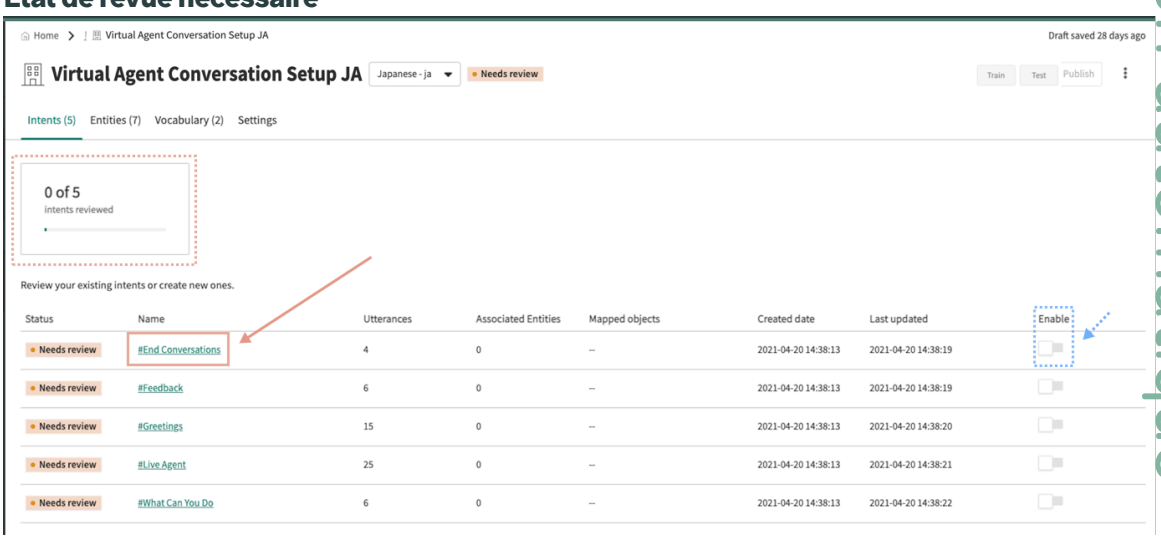
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Localisez l'un de vos modèles secondaires qui a déjà été traduit.

   Dans cet exemple de scénario, vous localisez le modèle *JA de configuration des conversations d'Agent virtuel* , comme illustré dans l'image ci-dessous.

   Dans la section Intentions du modèle, il existe une liste de cinq intentions marquées avec l'état *Requiert une révision* . Au-dessus de la liste des intentions, il existe également une zone qui affiche un nombre cumulé des intentions à examiner.

   État de revue nécessaire



3. Cliquez sur un nom d'intention afin d'accéder au contenu de l'intention.
   Dans ce scénario, vous cliquez sur le nom de l'intention **#End Conversations** .
4. Examinez les traductions dans les langues secondaires des énoncés, des entités et du vocabulaire du modèle, puis mettez à jour le contenu selon vos besoins.
   Lorsque vous avez terminé votre révision de l'intention, le bouton *Marquer comme révisé* apparaît.
5. Cliquez sur **Marquer comme révisé.**
   Résultat : le système met à jour l'intention **#End Conversations** de l'état *Marquer comme révisé* à l'état *Révisé* . En outre, le nombre d'exécutions de la zone des intentions examinées passe de *0 sur 5* à *1 sur 5*.
6. Si vous êtes satisfait de votre examen de l'intention, cliquez sur le bouton **Activer** afin que l'intention soit disponible et accessible par n'importe quelle application, telle que Agent virtuel (VA) ou Recherche.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Répétez les étapes 1 à 6 pour les quatre intentions restantes de la liste. À mesure que chaque révision d'intention est terminée et marquée de l'état *Examiné* , le nombre courant dans la zone Intentions examinées augmente pour atteindre *5 sur 5*.

Affecter un NLU éditeur à un modèle

Désignez un éditeur pour examiner vos traductions de modèle (NLU) et modifier le Compréhension du langage naturel contenu du modèle. Déléguez la maintenance, le test et l'optimisation du contenu du modèle à un éditeur.

Avant de commencer

- Créez un modèle ou utilisez un modèle existant. Pour la vérification de la traduction, créez des modèles primaires et secondaires (traduits). Pour plus d'informations sur les groupes de modèles multilingues, reportez-vous à Gestion des modèles multilingues.
- Affectez le rôle nlu_editor aux utilisateurs. Reportez-vous à la section Affecter un rôle à un utilisateur .
- Rôle requis : nlu_admin. L'nlu_editor ne peut pas affecter un autre éditeur aux modèles.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le nlu_admin peut déléguer le travail sur le contenu du modèle à un nlu_editor. Désignez des spécialistes de la langue en tant qu'éditeurs pour examiner la cohérence entre les modèles primaires et secondaires (traduits), ou localiser davantage la traduction en modifiant les intentions et les énoncés. Déléguez la gestion du contenu d'un modèle existant, sans affecter l'état publié du modèle.

Le nlu_editor peut effectuer les actions suivantes lorsqu'il est affecté à un modèle :

- Formez et testez le modèle.
- Exporter un modèle NLU au format CSV.
- Lorsqu'un modèle ou une intention est à l'état **Requiert une révision** , l'éditeur peut le marquer comme **Révisé**.
- Modifiez le seuil de confiance du modèle.
- Modifiez le nom et la description du modèle dans **Paramètres**.
- Révisez, modifiez et approuvez les énoncés traduits.
- Ajoutez, modifiez et supprimez des énoncés de formation.
- Annotez les énoncés de formation (ajoutez des références à Vocabulaire NLU et Entités NLU).
- Mettez à jour les propriétés de l'entité (à l'exception du nom de l'entité dans un modèle secondaire).
- Ajoutez, modifiez ou supprimez le vocabulaire du modèle.
- Affichez le module **Sources de vocabulaire** (lecture seule).
- Ajoutez, activez et désactivez Intentions NLU dans les modèles primaires et secondaires.
- Résoudre les intentions conflictuelles ; accéder également au Revue de conflit inter-modèles module.
- Affichez le Détection de non-pertinence dans le NLU module.
- Ajouter, modifier ou supprimer un énoncé de test dans un jeu de tests ; accéder également au Test de lot pour modèles multiples module.

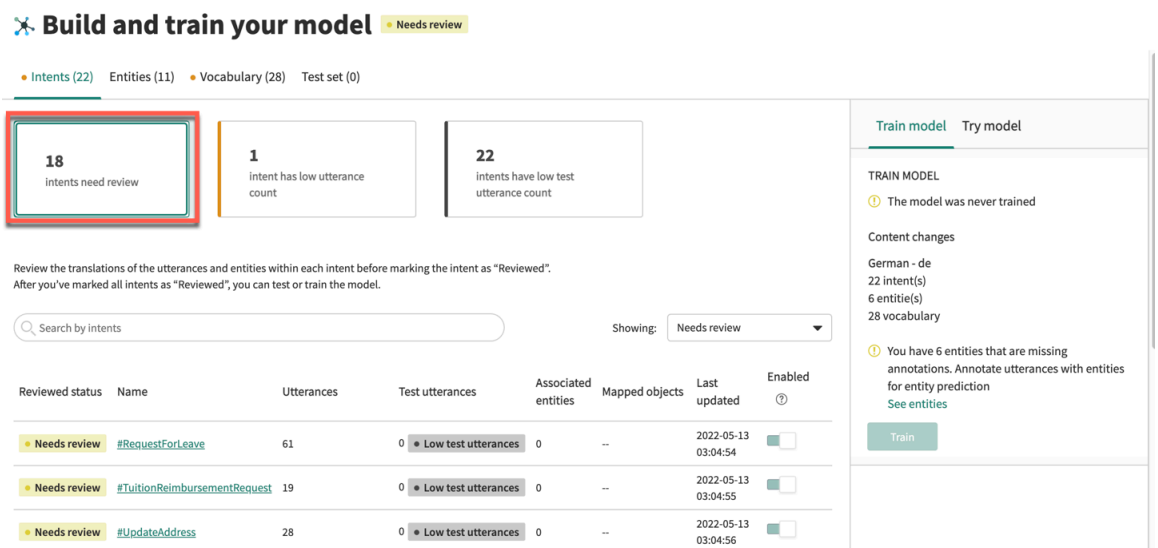
Traduction automatique

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

Remarque :
Sauf indication contraire, l'éditeur doit être affecté à un modèle et se trouver dans le périmètre de l'application du modèle pour effectuer ces actions.

Le nlu_editor ne peut pas effectuer les opérations suivantes :

- Créez, ajoutez, publiez ou supprimez un modèle.
- Dupliquer un modèle.
- Traduire un modèle (lancer un modèle secondaire traduit).
- Importez le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire (traduit).
- Synchronisez ou modifiez les sources de vocabulaire.
- Affichez les performances du modèle.
- Fournissez vos commentaires dans NLU Boucle de rétroaction d'experts.
- Gérez d'autres éditeurs, tels que l'affectation d'un éditeur à un modèle ou la suppression d'un éditeur d'un modèle.



Tout d'abord, un administrateur affecte le rôle de nlu_editor à un utilisateur. Ensuite, l'administrateur NLU affecte l'éditeur à un modèle.

Lorsque vous affectez un éditeur à un modèle, vous devez le faire au niveau de chaque modèle. Vous ne pouvez pas affecter un éditeur au niveau du groupe de modèles.

Les modèles suivants ne peuvent pas être affectés à un éditeur :

- Modèles préconstruits
- Modèles dont la traduction est en cours

Dans cet exemple de procédure, vous ajoutez un NLU éditeur à un modèle secondaire qui doit être revu.

Procédure

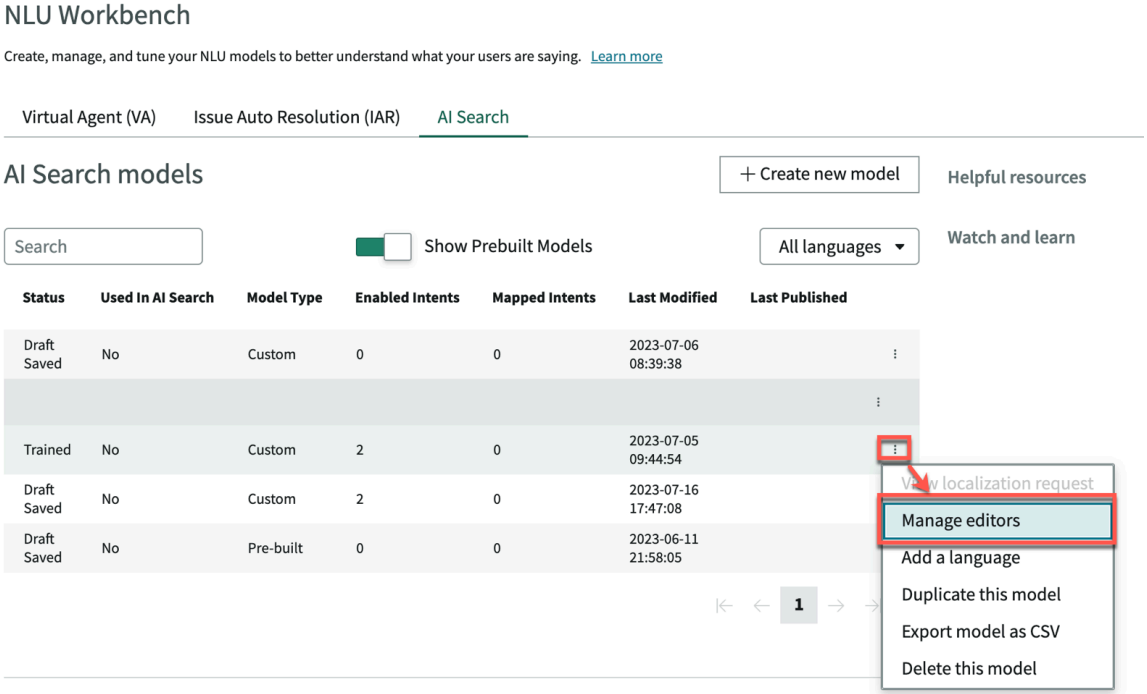
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Localisez le nom de votre NLU modèle et faites défiler jusqu'à l'extrémité droite de sa ligne.

Traduction automatique

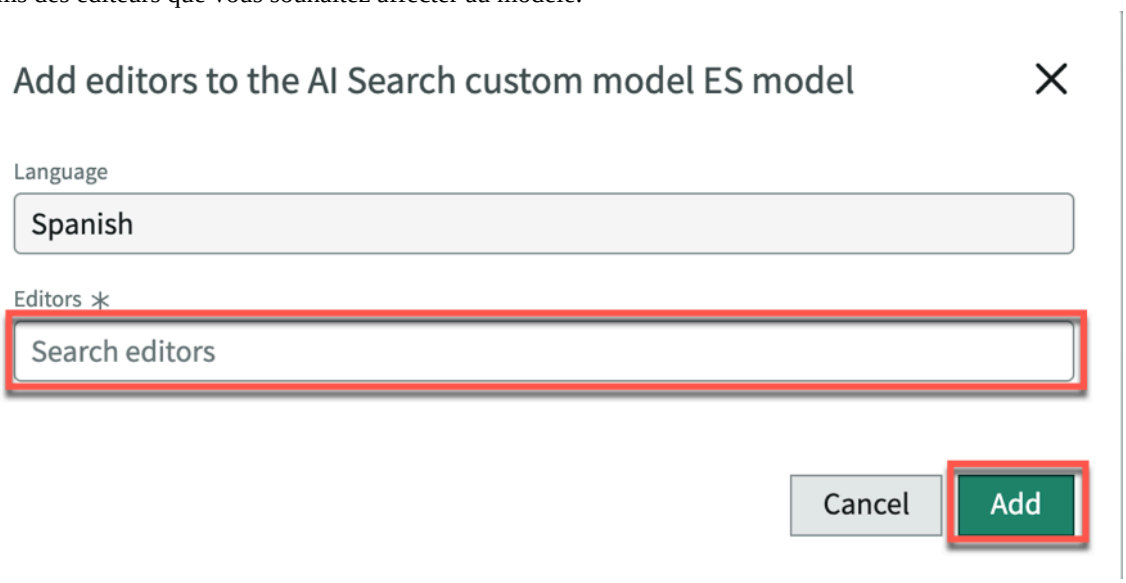
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si votre modèle fait partie d'un groupe multilingue, développez le groupe pour trouver le modèle individuel. Les éditeurs ne peuvent pas être affectés à des groupes.

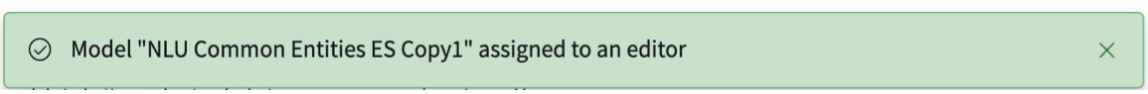
3. Sélectionnez le menu **Autres options** du modèle, puis sélectionnez **Gérer les éditeurs** dans la liste.



4. Dans la fenêtre **Ajouter des éditeurs** , utilisez la liste déroulante et la barre de recherche pour ajouter les noms des éditeurs que vous souhaitez affecter au modèle.



5. Sélectionnez **Ajouter**.
L'éditeur est affecté au modèle. Un accusé de réception de bannière s'affiche en haut de l'écran. Pour ajouter d'autres éditeurs, ou en supprimer, répétez cette procédure.



Que faire ensuite

Affectez d'autres éditeurs au modèle, si nécessaire. Vous pouvez affecter jusqu'à quatre éditeurs à un modèle à la fois. Pour ajouter d'autres éditeurs ou supprimer des éditeurs, répétez la procédure ci-dessus.

Traduction automatique

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

En tant qu'administrateur NLU , assurez-vous que vos éditeurs disposent de ce dont ils ont besoin pour examiner et modifier correctement les modèles.

Importer le contenu du modèle primaire dans un modèle secondaire

Lorsque le contenu de votre modèle principal NLU est mis à jour, vous pouvez importer les mises à jour directement dans les modèles secondaires.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer). Reportez-vous à la section Infrastructure de localisation .
- Pour Agent virtuel les modèles AI Search, créez ou utilisez un modèle primaire existant qui possède au moins un modèle secondaire.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin.

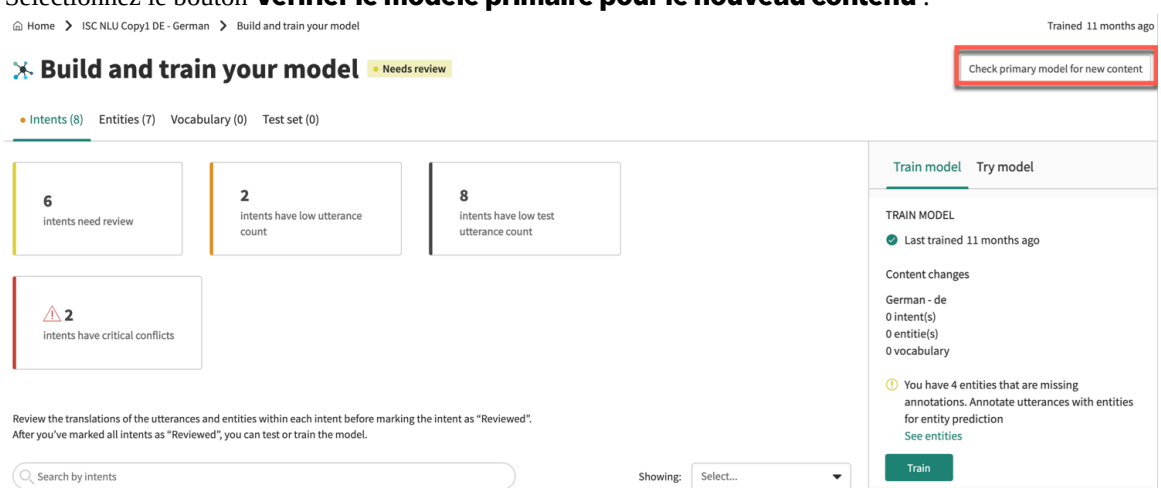
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer du contenu d'un modèle primaire vers un modèle secondaire après la traduction initiale. Si vous modifiez le modèle principal, ces changements peuvent être importés dans vos modèles secondaires sans qu'il soit nécessaire de traduire à nouveau l'ensemble du modèle principal.

Vous ne pouvez importer du contenu de modèle principal que dans un seul modèle secondaire à la fois.

Procédure

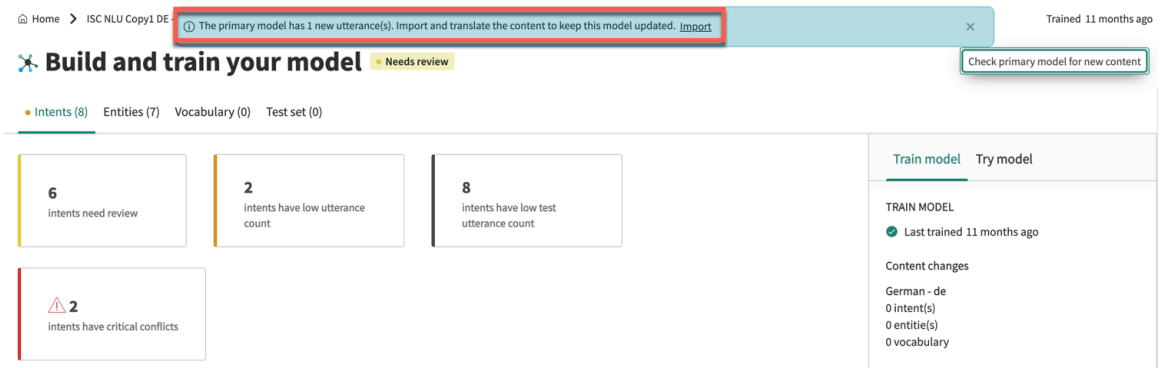
1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
   L'onglet Agent virtuel s'ouvre par défaut. Sélectionnez l'onglet approprié pour votre modèle.
2. Accédez à un modèle secondaire qui a été traduit sous le modèle primaire, puis dans **Créer et former votre modèle**, sélectionnez **Afficher la phase**.
   Par défaut, vous êtes redirigé vers l'onglet **Intentions** .
3. Sélectionnez le bouton **Vérifier le modèle primaire pour le nouveau contenu** .



Traduction automatique

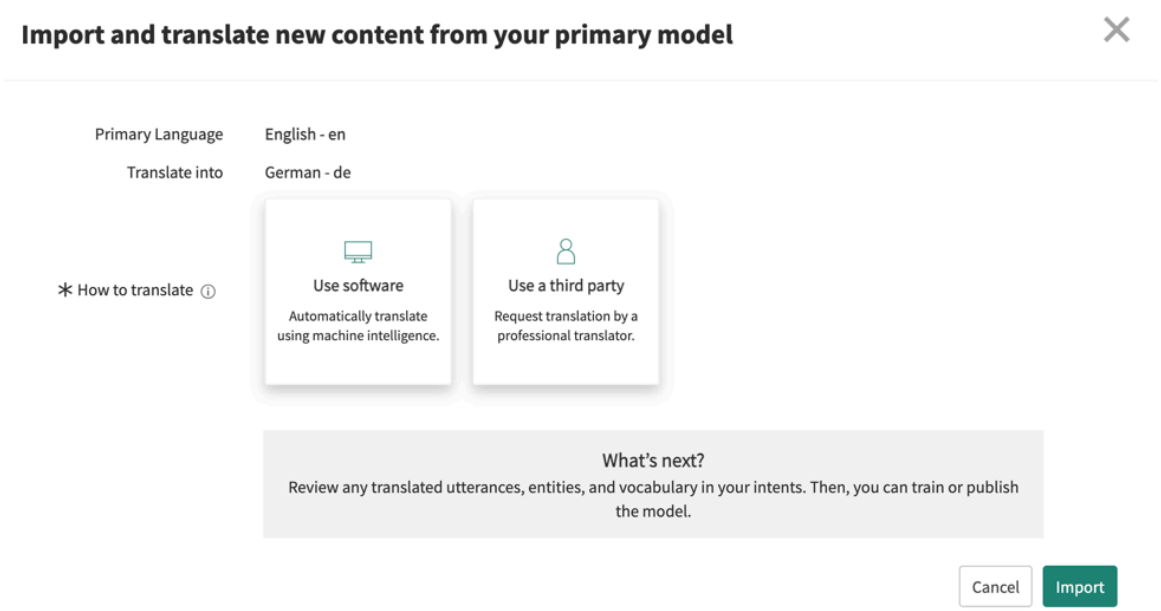
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La bannière *Importer et traduire le contenu pour tenir ce modèle à jour* s'affiche en haut de l'écran, ainsi qu'un résumé des mises à jour dans le modèle principal.



Remarque :
Par défaut, les intentions nouvellement importées sont désactivées dans les modèles secondaires. Activez manuellement toutes les intentions importées.

4. Dans la bannière, sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre **Importer et traduire du nouveau contenu à partir de votre modèle principal** , choisissez une méthode de traduction et sélectionnez **Importer**.



Le nouveau contenu commence à être traduit. Lorsque vous avez terminé, le contenu traduit doit être revu.

Que faire ensuite

Assurez-vous que chacun de vos modèles secondaires reçoit le nouveau contenu du modèle principal. Passez en revue tout le nouveau contenu traduit avant de publier les modèles secondaires.

Agent virtuel et Console NLU l'intégration

Agent virtuel Les administrateurs peuvent accéder à leurs NLU modèles et les mettre à jour à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

Traduction automatique

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



Tâches, rôles et détails de configuration de l'intégration

À mesure que Agent virtuel les administrateurs créent et configurent leurs rubriques de conversation, ils doivent d'abord créer leur NLU modèle et ses intentions associées dans le Console NLU. Cette action nécessite l'utilisation Console NLU du rôle et du rôle administrateur ou nlu_admin.

En outre, il doit également effectuer les tâches suivantes dans les Agent virtuel **paramètres généraux**.

- Activez NLU.
- Sélectionnez le fournisseur de NLU service.
- Si vous utilisez des modèles spécifiques à NLU la langue, activez les langues pour ces modèles.

Agent virtuel Les administrateurs doivent également appliquer leur NLU modèle à une rubrique de conversation en effectuant les tâches suivantes dans Concepteur d'agent virtuel:

- Dans **Propriétés de rubriques**, sélectionnez le modèle, l'intention NLUNLU et le comportement de changement de rubrique.
- Pour les contrôles d'entrée utilisés dans le flux de rubriques, définissez les propriétés d'extraction NLU d'entité.

En option, les administrateurs peuvent activer DialogActs pour lui permettre Agent virtuel de répondre de manière flexible lorsque les utilisateurs apportent une modification au milieu d'une conversation. Les types de réponses actuellement disponibles sont Modifier, Affirmer et Annuler, en fonction des 5 derniers échanges de la conversation. Les actes de boîte de dialogue peuvent être configurés pour l'anglais uniquement, dans les propriétés de la rubrique. Pour en savoir plus, voir Dialog Acts for Virtual Agent .

NLU Une fois le modèle terminé et associé à une Agent virtuel rubrique de conversation, les administrateurs dotés du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent effectuer les actions suivantes à partir de l'interface Concepteur d'agent virtuel utilisateur.

Traduction automatique

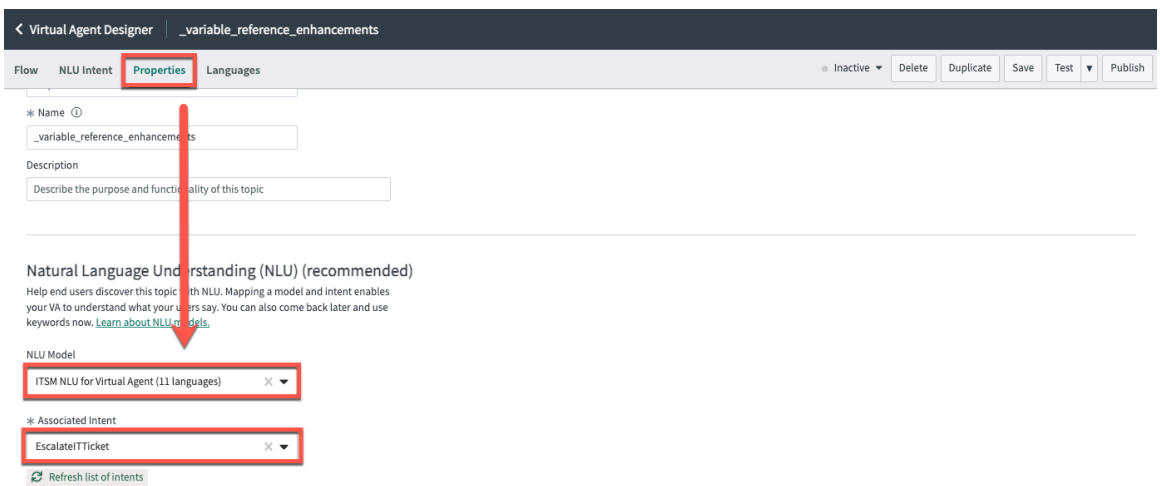
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Mettre à jour NLU les énoncés d'intention.
- Formez, testez et publiez le NLU modèle.

Pour plus d'informations, consultez Détection de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Virtual Agent .

Publication de rubriques à partir de Virtual Agent

Lorsque votre modèle est publié dans , Console NLUil est prêt à l'emploi dans Concepteur d'agent virtuel. Lors de la modification d'une rubrique, cliquez sur l'onglet **Propriétés** pour sélectionner un modèle et une intention à mapper à cette rubrique.



Lorsque vous cliquez sur **Publier**, le modèle et l'intention sont mappés à cette rubrique et publiés de manière transparente.

La publication d'une rubrique avec une intention mappée échoue pour les raisons suivantes :

- Le modèle n'est pas formé ou une formation est en cours.
- Le dernier modèle formé est déjà publié avec une rubrique VA.
- L'intention n'est pas activée dans le modèle.

Console NLU : fonctionnalités avancées

Console NLU - Fonctionnalités avancées développe les fonctionnalités de Console NLU pour vous aider à gérer et à améliorer vos modèles.

Utilisation du résumé

L'application Console NLU - Fonctionnalités avancées comprend les fonctionnalités suivantes :

- Test de lot pour modèles multiples: testez de grands groupes d'énoncés par rapport à vos modèles NLU pour voir comment le modèle prédit les intentions.
- Revue de conflit inter-modèles: identifiez les intentions conflictuelles dans ou entre les modèles pour améliorer les performances du modèle.

Traduction automatique

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

- NLU Performance du modèle: utilisez NLU Performances du modèle pour voir dans quelle mesure vos modèles ont prédit les intentions en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.
- NLU Boucle de rétroaction d'experts pour VA : fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.
- Détection de non-pertinence dans le NLU: entraînez vos Agent virtuel modèles à ignorer les énoncés qui ne sont pas pertinents.
- Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU (Boucle de rétroaction d'experts pour IAR) : fournissez des commentaires à votre modèle ITSM Résolution automatique des problèmes pour améliorer ses prédictions.

Une fois l'application installée et activée, Performances du modèle, Boucle de rétroaction d'experts pour VA et Boucle de rétroaction d'experts pour IAR apparaissent sous **Tous** > **Console NLU**. Les tests par lots multi-modèles et l'examen des conflits inter-modèles apparaissent sous **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Installation

Console NLU - Les fonctionnalités avancées sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour obtenir des instructions sur l'achat et le téléchargement, reportez-vous à Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Fonctionnalités connexes

L'application disponible ServiceNow Store suivante est installée séparément de Console NLU : Fonctionnalités avancées :

Détection d'intention

Découvrez les intentions des utilisateurs à partir de demandes, d'incidents ou de tickets pour optimiser la déviation avec Agent virtuel et NLU. Pour plus d'informations, consultez Détection d'intention.

Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées

Vous pouvez installer l'application NLU Workbench - Advanced Features (com.snc.nlu.workbench.advanced) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Consultez la liste des applications NLU Workbench - Fonctionnalités avancées dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Console NLU - Fonctionnalités avancées nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Console NLU : fonctionnalités avancées.

Modules d'extension ServiceNow requis

Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml)

Traduction automatique

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

Active diverses options d’intelligence prédictive et d’apprentissage machine pour les modèles d’entraînement. Consultez Intelligence prédictive.

Console NLU - Noyau (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Reportez-vous à la rubrique Activer le Console NLU.

Console NLU (com.snc.nlu_studio)

Créez et formez des modèles NLU. Reportez-vous à Activer le Console NLU.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application NLU Workbench - Advanced Features (com.snc.nlu.workbench.advanced).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Console NLU - Fonctionnalités avancées.
4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

L’application disponible ServiceNow Store suivante est installée séparément de Console NLU - Fonctionnalités avancées :

Détection d'intention

Découvrez les intentions des utilisateurs à partir de demandes, d’incidents ou de tickets pour optimiser la déviation avec Agent virtuel et NLU. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Composants installés avec Console NLU - Fonctionnalités avancées

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension com.snc.nlu.workbench.advanced , y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Clusters ignorés des performances NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contient des informations sur la grappe ignorée. Renseigné lorsque l'utilisateur clique sur **Ignorer**.
Résultat du test par lot NLU [nlu_batch_test_result]	Contient les résultats analysés d'un test par lots comprenant chaque énoncé et intention prédite.
Exécution du conflit NLU [nlu_conflict_execution]	Stocke les informations relatives à chaque exécution d'une exécution d'analyse de conflit pour une définition donnée.
Définition d'exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contient des informations de base relatives à l'exécution du test par lots.
Exécution du test par lots NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contient des informations relatives à chaque exécution du test par lots.
Résultat du conflit NLU [nlu_conflict_result]	Stocke les résultats complets d'une exécution d'analyse de conflits.
Énoncé du test par lots NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contient les énoncés utilisés pour un jeu de tests. Renseigné par le jeu d'importation.
Jeu du test par lot NLU [nlu_batch_test_set]	Inclut les informations pour le test par lots. Référencé par l'enregistrement d'énoncé et la définition d'exécution.
Trace de l'énoncé de performances NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contient les informations sur les énoncés ajoutés à une intention.
Définition du conflit NLU [nlu_conflict_definition]	Contient les détails du modèle NLU ou de la paire de modèles utilisés pour le conflit.
Définition de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_definition]	Prend en charge IAR le réglage du modèle dans Console NLU.
Exécution de l'analyse du modèle NLU [nlu_analysis_execution]	Stocke les enregistrements pour chaque instance de réglage de IAR modèle dans Console NLU.
Commentaire utilisateur étiquette ML [ml_label_user_feedback]	Stocke les énoncés marqués *comme Requiert une revue*.

Traduction automatique

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

Rôle installé

Console NLU - Fonctionnalités avancées

Rôle	Description
Administrateur des commentaires NLU [nlu_feedback_admin]	Étiquetage des données (commentaire NLU) Rôle administrateur : pour gérer l'étiquetage des données dans tous les modèles, il est également possible d'optimiser les modèles

Test de lot pour modèles multiples

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un grand ensemble d'énoncés pour évaluer les performances des modèles. Ajoutez des jeux de tests, testez plusieurs modèles et consultez les résultats des tests.

Utilisation du résumé

Utilisez le test par lots pour modèles multiples pour créer et charger des jeux de tests composés d'énoncés et de leurs intentions attendues. Vous pouvez ensuite exécuter des tests sur vos modèles NLU.

Le test par lots pour modèles multiples fonctionne avec des modèles pour toutes les langues NLU prises en charge. Consultez NLU Prise en charge de la langue.

Installation

Le test par lots pour modèles multiples fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser le test de lot pour modèles multiples, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Jeux de tests

Les jeux de tests sont des listes d'énoncés et d'intentions correspondantes. Créez un jeu de tests à l'aide d'une table dans un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel). La table doit contenir deux colonnes : une pour les énoncés et une pour l'intention attendue. Votre jeu de tests peut inclure jusqu'à 10 000 lignes.

Pour tirer le meilleur parti du test de vos modèles NLU, vos jeux de tests doivent inclure des énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Les énoncés de test doivent être dans la même langue que le modèle à tester. Le jeu de tests doit également inclure des énoncés sans intention attendue. Inclure des énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés qui ne sont pas pertinents et qui ne devraient pas avoir d'intention prévue.

En incluant ces types d'énoncés, le test évalue mieux la capacité du modèle à percevoir les intentions et à répondre à vos utilisateurs. Si votre jeu de tests ne couvre pas au moins 60 % des intentions des modèles, vous pouvez toujours exécuter le test, mais le seuil recommandé peut ne pas être optimal.

Traduction automatique

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

Remarque :
Certains énoncés de test sont ignorés pendant le test si leur intention attendue ne correspond à aucune intention dans les modèles.

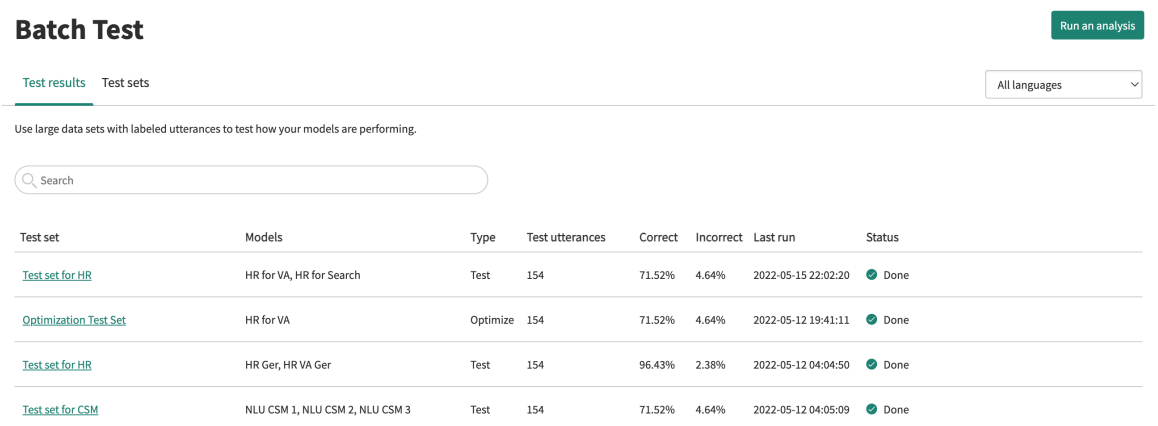
Pour créer un jeu de tests, reportez-vous à Créer un jeu de tests.

Une fois que vous avez un jeu de tests, vous pouvez tester les modèles NLU entraînés. Pour commencer le test, reportez-vous à Exécuter un test par lots multi-modèles.

Après avoir exécuté un test, vos résultats apparaissent sur la page **Résultats du test** .

Résultats des tests

La page **Résultats des tests** répertorie vos tests terminés et en cours. La page de résultats affiche en un coup d'œil les modèles testés, le nombre d'énoncés et les pourcentages de prédiction.



Pour afficher les détails d'un résultat de test, cliquez sur le nom du jeu de tests.

La page **Vue d'ensemble** affiche des informations récapitulatives sur les résultats et comprend un graphique avec une répartition des prédictions.

Les **intentions à surveiller (modèle actuel)** montrent les 5 premières intentions manquées et incorrectes. Cliquez sur le nom de l'intention pour analyser les énoncés de test qui ont été mal prévus. Utilisez ces informations pour améliorer le modèle.

L'onglet **Résultats détaillés** répertorie les informations relatives à chaque énoncé ayant été testé. À partir d'ici, vous pouvez voir le résultat de prédiction et la fiabilité par modèle pour chaque énoncé. Filtrez les résultats à l'aide de la barre de recherche ou en interagissant avec les outils de filtrage et les en-têtes de colonne.

Vous pouvez également exporter les résultats des tests vers un fichier CSV en cliquant sur **Exporter**. Le fichier comprend les mêmes colonnes que la page de résultats détaillés.

Pour en savoir plus sur la compréhension des résultats de vos tests, reportez-vous à Tester et publier votre modèle.

Créer un jeu de tests

Pour créer ou compléter un NLU jeu de tests, vous pouvez charger un fichier d'énoncés de test correspondant à des intentions correctes. Utilisez le jeu de tests pour évaluer les performances de votre modèle.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension Console NLU - Core, Console NLU module d'extension - Advanced Features et Intelligence prédictive le module d'extension Console NLU sont tous installés et activés
- Vous pouvez utiliser des jeux de tests avec NLU des modèles pour Agent virtuel AI Search et AI Search.
- Rôle requis : nlu_editor, nlu_admin ou admin. L'éditeur doit être affecté au modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) doit contenir une table qui associe vos énoncés de test aux intentions que vous attendez d'eux. Votre fichier peut contenir jusqu'à 10 000 énoncés. Assurez-vous que le fichier comporte des colonnes intitulées « Énoncé » et « Intention prévue ».

Remarque :
Pour les jeux de tests dans d'autres langues que l'anglais, vous devez ajouter la propriété système glide.import.csv.charset avec la valeur UTF-8. Reportez-vous à la section Propriétés des jeux d'importation .

Pour obtenir les résultats des tests les plus précis, incluez les énoncés que le modèle est susceptible de rencontrer de la part de vos utilisateurs. Assurez-vous que vous avez des énoncés de test couvrant toutes les intentions dans votre modèle.

Essayez d'inclure environ 10 % des énoncés de test sans intention attendue. Inclure des énoncés sans intention attendue permet d'évaluer la capacité de votre modèle à détecter les énoncés non pertinents qui ne devraient pas avoir d'intention prévue.

Remarque :
Pour indiquer qu'un énoncé de test dans votre fichier n'a pas d'intention attendue, la valeur « Intention attendue » doit être vide.

Exemple de table de jeu de tests

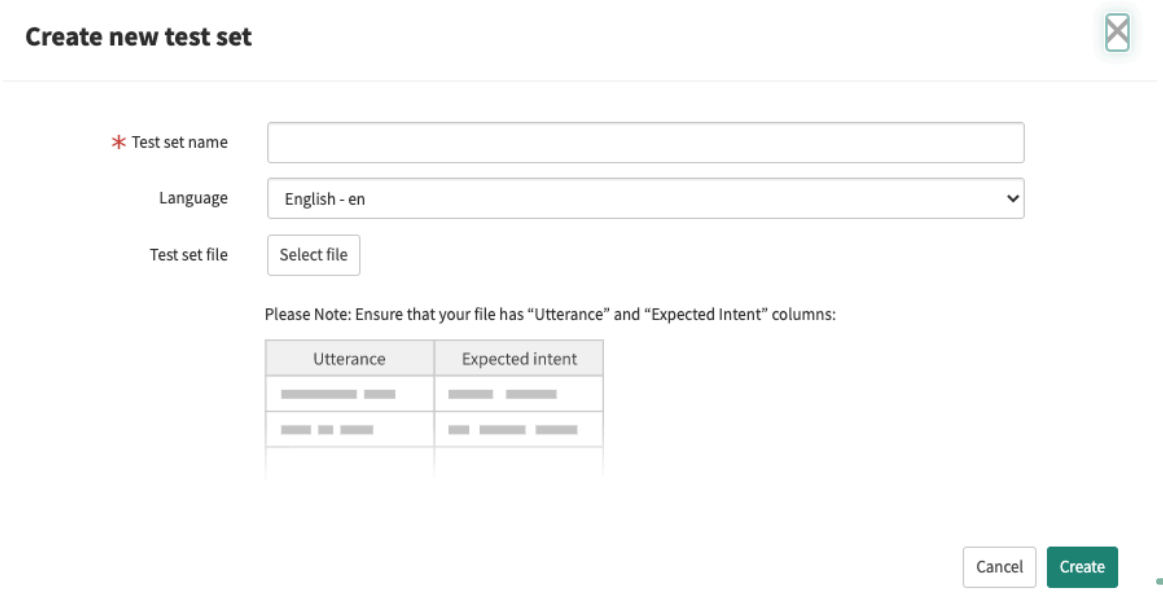
Énoncé	Intention attendue
Laissez-moi prendre un hamburger	Commande
Je veux payer	Paiement
Apporte-moi quelque chose de sucré	Commande
Le restaurant est-il ouvert ?	
Un problème avec mon paiement	Commande, Paiement
Coût total	Paiement

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquez sur **Jeux de tests**
3. Cliquez sur **Créer un jeu de tests**.

Traduction automatique

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



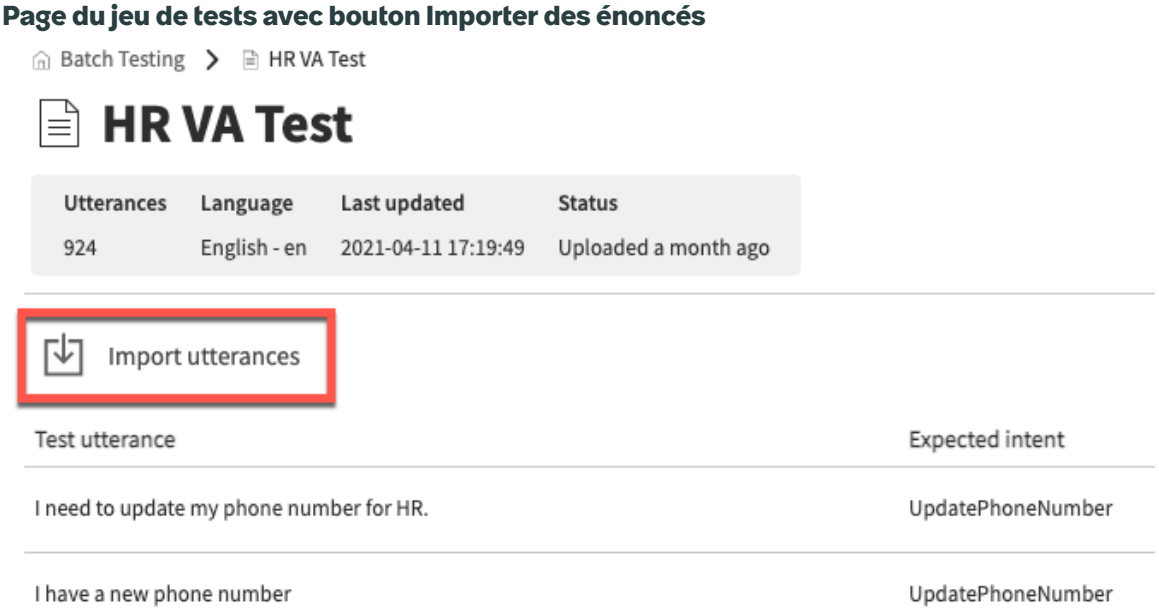
4. Choisissez un nom pour le jeu de tests.
5. Choisissez une langue.
6. Cliquez sur **Sélectionner un fichier** et choisissez un fichier CSV ou XLSX (Excel Workbook).
7. Cliquez sur **Créer**.
   Votre jeu de tests apparaît dans la liste.

Que faire ensuite

Utilisez le jeu de tests pour exécuter un test sur vos modèles. Pour en savoir plus, consultez Tester votre modèle ou Exécuter un test par lots multi-modèles.

Une fois que vous avez créé un jeu de tests, vous pouvez y ajouter d'autres énoncés. Lors de l'affichage d'un jeu de tests, cliquez sur **Importer des énoncés**.

Page du jeu de tests avec bouton Importer des énoncés

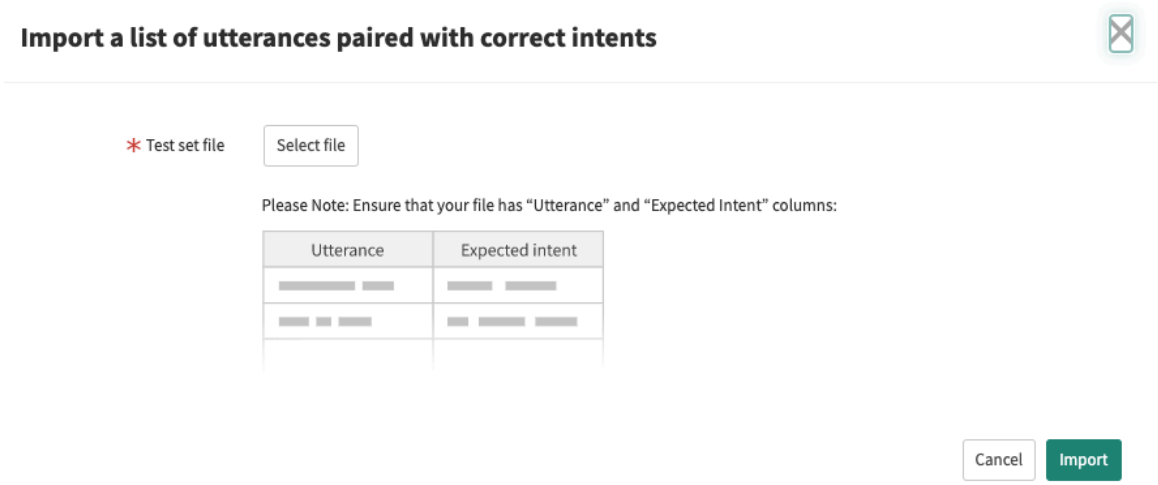


Traduction automatique

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

Sélectionnez un fichier CSV ou XLSX (classeur Excel) contenant vos énoncés supplémentaires à importer.

Fenêtre Importer des énoncés



Cliquez sur **Importer**. Le système ajoute vos énoncés au jeu de tests. Après l’importation, réexécutez tous les tests qui utilisent le jeu de tests.

Exécuter un test par lots multi-modèles

Testez plusieurs Compréhension du langage naturel modèles (NLU) par rapport à un jeu de tests. Évaluez la qualité de vos modèles et affinez-les pour améliorer la prédiction d’intention.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le module d’extension - Core, Console NLUConsole NLU le module d’extension - Advanced Features et Intelligence prédictive le module d’extension Console NLU sont tous installés et activés.
- Disposer d’un ou de plusieurs modèles formés pour Agent virtuel ou Recherche IA.
- Disposer d’un jeu de tests contenant des énoncés de test avec des intentions attendues. Voir Créer un jeu de tests ou Création et gestion de jeux de tests.
- Rôle requis : nlu_admin ou admin. Lorsqu’il est affecté à un modèle, le rôle nlu_editor peut exécuter des tests et modifier les énoncés de test pour ce modèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le **test de lot pour modèles multiples**, vous pouvez utiliser un jeu de tests qui n’est pas le jeu de tests par défaut du modèle.

En outre, vous pouvez tester jusqu’à dix modèles à la fois à l’aide **du test de lot pour modèles multiples**. Toutefois, les tests avec moins de modèles s’exécutent plus rapidement.

Lorsque vous testez plusieurs modèles, votre jeu de tests doit couvrir au moins 25 % des intentions totales de tous les modèles. Utilisez des jeux de tests qui contiennent des énoncés que les modèles sont susceptibles de rencontrer dans Agent virtuel ou Recherche IA.

Remarque :
Si une intention attendue dans votre jeu de tests ne correspond à aucune intention dans vos modèles, cette intention attendue et ses énoncés de test sont ignorés. Ils ne sont pas comptés ou affichés dans les résultats des tests.

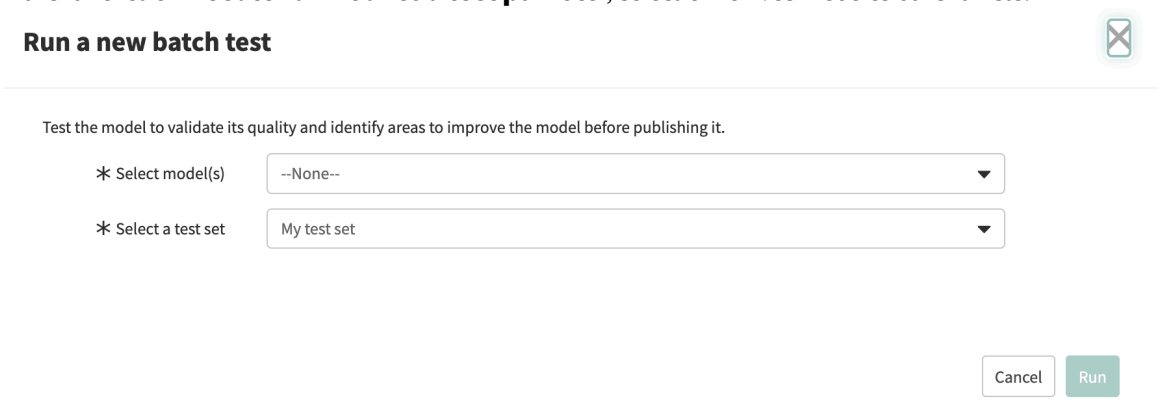
Traduction automatique

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

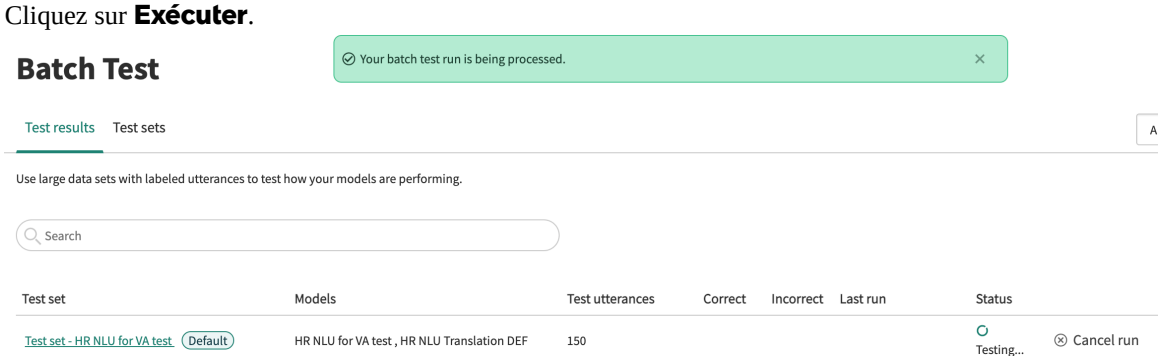
Pour tester un seul modèle par rapport à son jeu de tests par défaut, utilisez la phase **Tester et publier votre modèle** sur la page de vue d'ensemble du modèle. Pour plus d'informations, consultez Tester et publier votre modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Test de lot pour modèles multiples**.
2. Cliquez sur **Exécuter un test**.
3. Dans la fenêtre **Exécuter un nouveau test par lots** , sélectionnez vos modèles dans la liste.



4. Sélectionnez un jeu de tests dans la liste.
5. Cliquez sur **Exécuter**.



Votre nouveau test s'affiche dans la liste **Résultats des tests** avec un **Test...** État.

Que faire ensuite

Lorsque le test par lots est terminé, son état passe à **Terminé**. Vous pouvez cliquer sur le nom du jeu de tests pour afficher les résultats des tests.

Utilisez les résultats pour ajuster et améliorer vos modèles. Ensuite, exécutez à nouveau le test pour évaluer les performances.

Le test par lots peut affecter les recommandations de seuil de confiance. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du modèle NLU.

Revue de conflit inter-modèles

Identifiez les intentions conflictuelles dans ou entre les modèles afin de prendre des mesures correctives, de résoudre ces conflits et d'améliorer les performances de votre NLU modèle.

Traduction automatique

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

Utilisation du résumé

À mesure que le nombre d'intentions dans un modèle augmente, le champ d'application de deux intentions peut se chevaucher. Cela peut se produire lorsque les énoncés de formation d'une intention sont presque identiques aux énoncés d'une autre intention. Il peut également y avoir des intentions contradictoires entre les modèles et même les applications.

Les énoncés peuvent également être marqués comme non pertinents, ce qui signifie qu'aucune intention ne doit être prédite. Lorsque ces énoncés non pertinents sont trop similaires aux énoncés affectés à une intention, ils s'affichent dans Revue de conflit. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans le NLU.

Pour résoudre ces problèmes, la revue de conflit inter-modèles exécute une analyse sur vos modèles. Utilisez l'analyse pour identifier et résoudre ces problèmes avant la publication et le déploiement du modèle.

Installation

L'examen de conflit inter-modèles fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées, disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser l'examen de conflit inter-modèles, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (com.snc.nlu.workbench.advanced) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Rôles

Pour accéder à la revue de conflit inter-modèles, utilisez le rôle nlu_admin ou administrateur. Lorsqu'elle est affectée à un modèle, l'nlu_editor peut résoudre les conflits dans ce modèle.

Exécuter l'analyse

L'écran Revues de conflit affiche une vue de liste de toutes les revues de conflit créées dans votre instance. Lorsqu'un examen est terminé, il est ajouté à une liste d'examens en cours d'exécution. Dans cet exemple de scénario, vous créez le premier avis dans votre instance, de sorte qu'une fois terminé, il s'affiche dans le décompte comme 1 avis sur 1. Au fur et à mesure que d'autres conflits surviennent au fil du temps, vous verrez plusieurs avis dans la liste.

Les revues de conflit sont analysées sur un ou deux NLU modèles. Lorsque vous exécutez une analyse sur un seul modèle, le système affiche les intentions et les énoncés qui se trouvent uniquement dans ce modèle. Lorsque vous exécutez une analyse sur 2 modèles, le système affiche les intentions et les énoncés qui se trouvent dans les deux modèles.

Les revues de conflit s'exécutent toujours sur la dernière version formée du ou des modèles qu'elles analysent.

Il existe deux types d'examens de conflit : *critique* et *modéré*. L'approche standard consiste à commencer par les critiques.

Lorsqu'un conflit est détecté, vous pouvez utiliser l'une des actions suivantes pour le résoudre :

Traduction automatique

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

- Ignorer le conflit
- Supprimer un énoncé identique ou presque identique de l'une des intentions
- Modifiez les énoncés pour les rendre plus distincts les uns des autres

Dans cet exemple de scénario, vous résolvez un conflit dans lequel deux intentions différentes contiennent exactement le même énoncé.

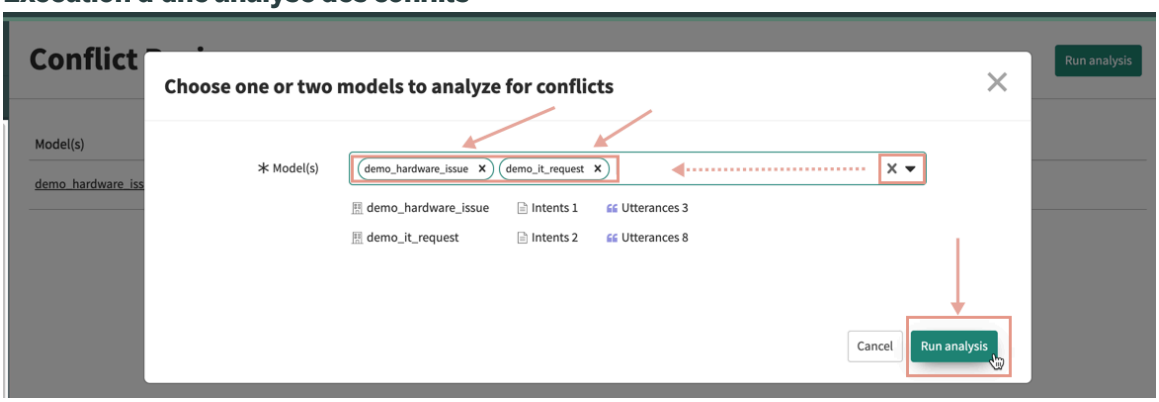
1. Accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Revue de conflit inter-modèles**.

2. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

3. Dans le champ **Modèle(s)** de l'écran *Choisir un ou deux modèles à analyser pour les conflits* , sélectionnez deux NLU modèles pour l'analyse. Dans cet exemple de scénario, choisissez les modèles *demo_hardware_issue* et *demo_it_request* .

4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

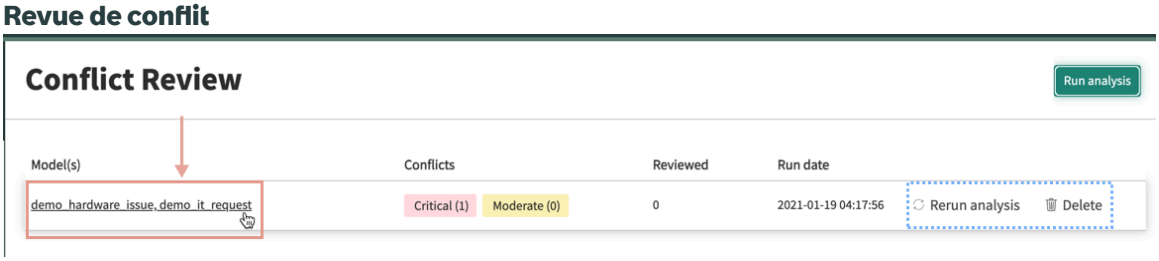
Exécution d'une analyse des conflits



L'écran Examen des conflits s'actualise pour afficher l'analyse, y compris les deux modèles que vous avez sélectionnés pour l'analyse, le nombre de conflits critiques et modérés en cours d'examen, le nombre de revues terminées et la date d'exécution de l'analyse. Si vous pointez sur la colonne la plus à droite de l'écran, vous verrez des options pour réexécuter l'analyse ou la supprimer et tout recommencer.

5. Dans la colonne **Modèle(s),** sélectionnez vos deux modèles appariés afin de pouvoir explorer l'examen.

Revue de conflit



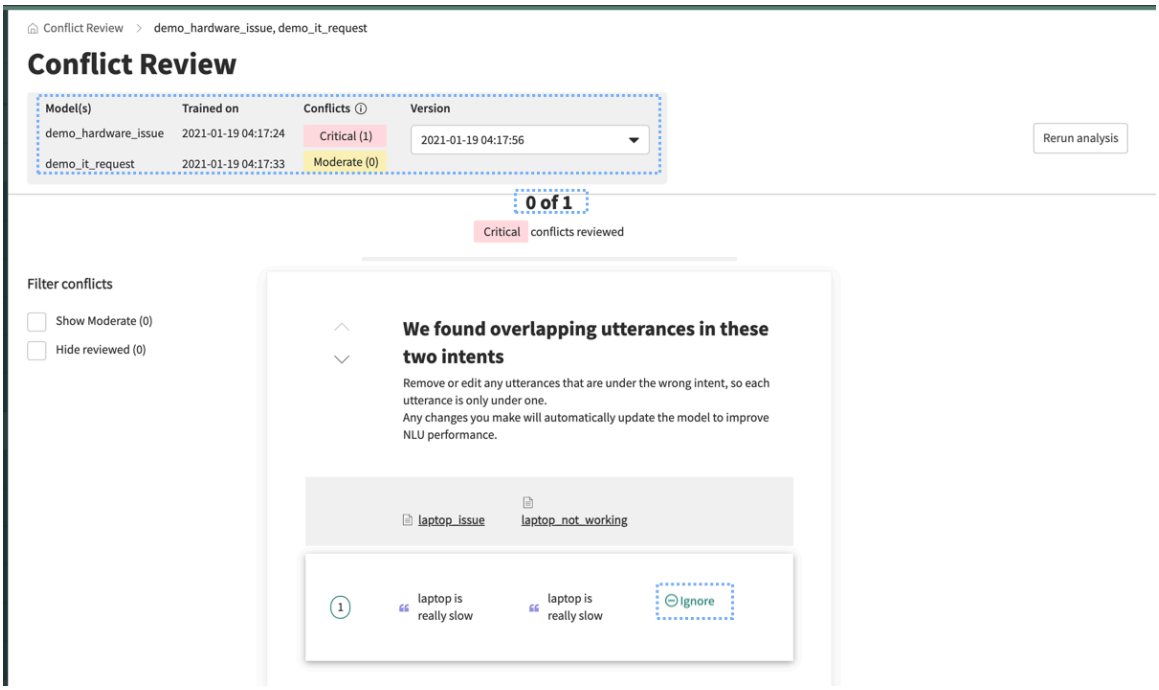
L'écran s'actualise pour afficher les détails de l'examen des conflits. Notez le résumé des deux modèles que vous avez choisis pour l'analyse, leurs dates de formation les plus récentes, les types de conflits qu'ils contiennent et l'horodatage de version de l'analyse. Notez également le décompte *0 sur 1* , qui indique qu'il s'agit du premier examen de conflit créé dans cette instance. Au fur et à mesure que le système détecte d'autres conflits au fil du temps et que ces conflits sont examinés, le nombre augmente.

Traduction automatique

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

Si vous deviez déterminer que les énoncés de l'image ci-dessous sont corrects tels quels, vous devez cliquer sur **Ignorer**. Si vous cliquez sur Ignorer, vous indiquez au système que vous avez terminé votre révision, de sorte qu'il la marque comme révisée et passe à la revue de conflit suivante. Toutefois, dans ce scénario, vous n'ignorez pas le conflit, car les intentions qui partagent le même énoncé constituent un conflit qui mérite d'être examiné.

Examen des détails du conflit



Pour déterminer comment vous allez résoudre ce conflit, tenez compte des 2 noms d'intention et des énoncés identiques qu'ils partagent. Considérez quelle intention est la plus susceptible d'utiliser *l'ordinateur portable est énoncé vraiment lent* . Si vous comparez de près les 2 noms d'intention, vous vous rendrez peut-être compte qu'un ordinateur portable très lent n'est pas la même chose qu'un ordinateur portable qui ne fonctionne pas. Cependant, un ordinateur portable très lent est en effet un problème d'ordinateur portable. Ainsi, dans cet exemple de scénario, vous décidez de creuser plus profondément dans les intentions pour analyser le contexte de leurs autres énoncés.

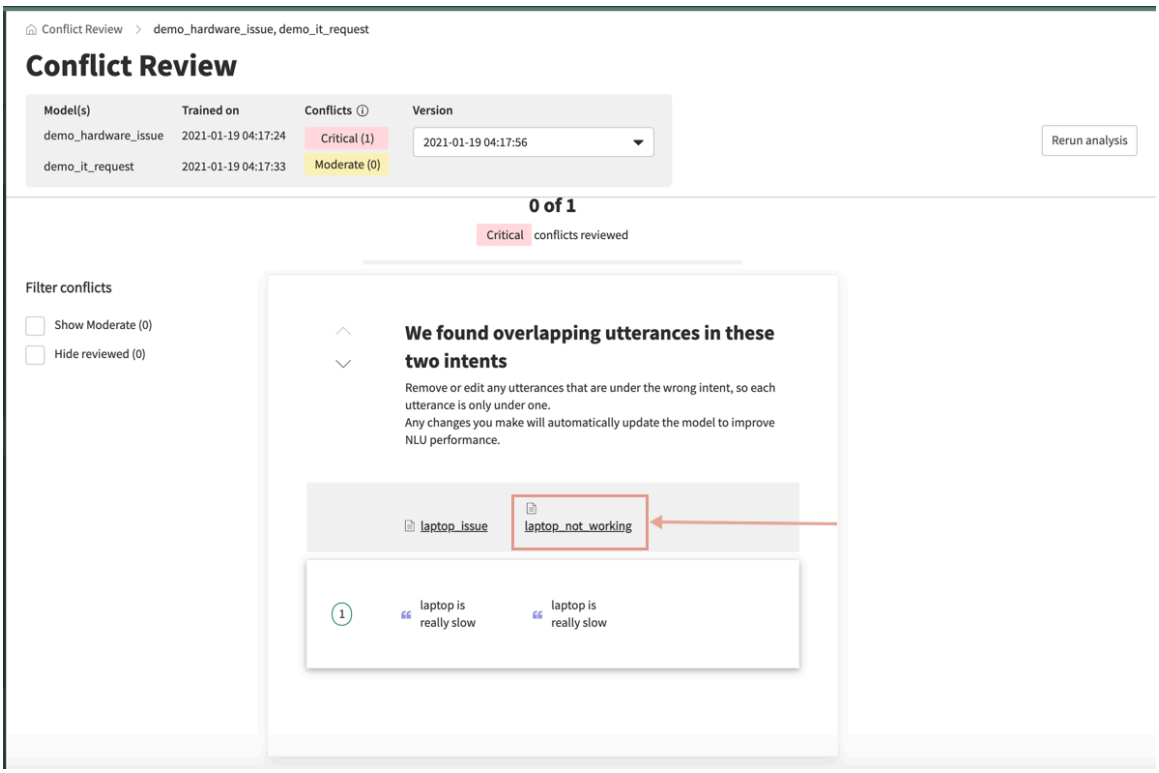
Notez également que lorsqu'une intention utilise des énoncés uniques, cela aide le système à prédire plus précisément quels énoncés lui appartiennent. Par conséquent, vous devrez modifier ou supprimer l'énoncé de 1 des 2 intentions. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de creuser l'intention *#laptop_not_working* .

6. Sélectionnez **laptop_not_working**.

Traduction automatique

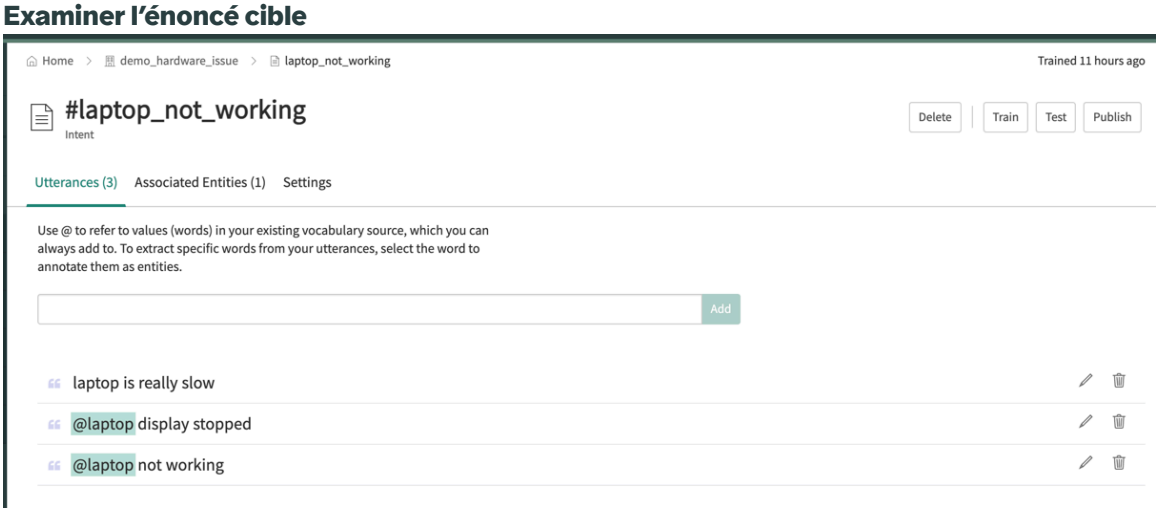
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Examiner les énoncés se chevauchant



L'écran *Intention #laptop_not_working* s'affiche, affichant ses 3 énoncés actuels. Vous prenez la décision de supprimer *l'ordinateur portable est une* énonciation très lente de l'intention *#laptop_not_working* .

Examiner l'énoncé cible

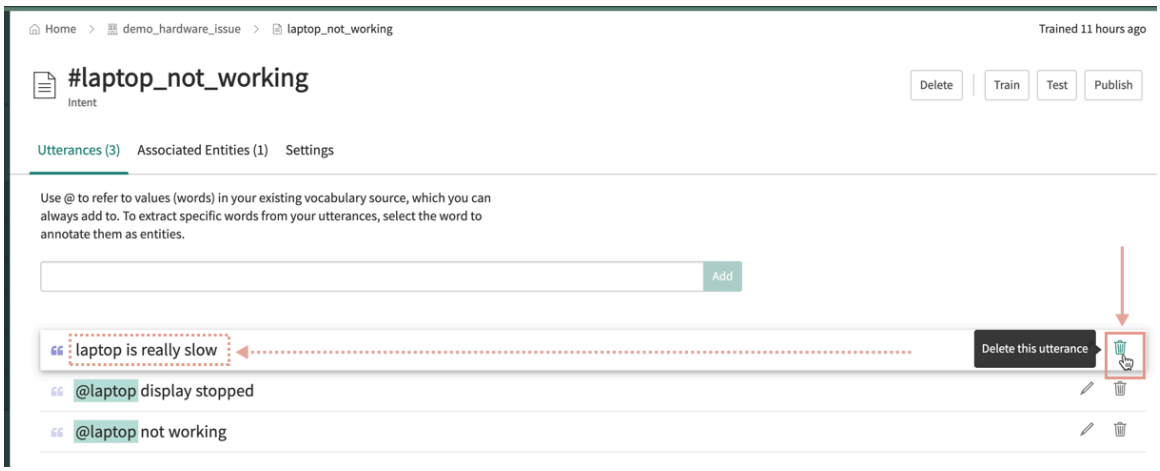


7. Cliquez sur l'icône de corbeille **Supprimer cet énoncé** .

Traduction automatique

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

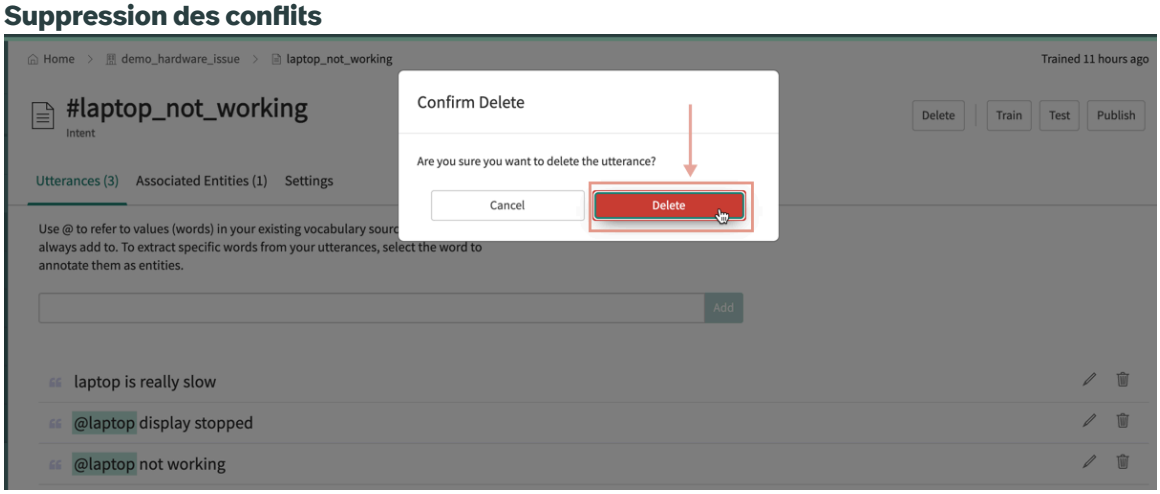
Résolution des conflits



L'écran Confirmer la suppression s'affiche.

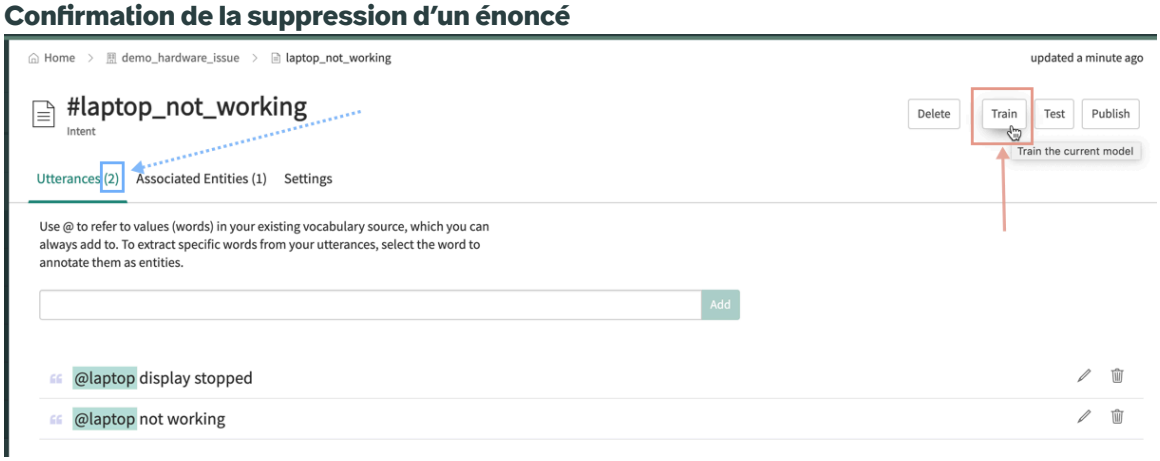
8. Sélectionnez **Supprimer**.

Suppression des conflits



L'écran Confirmer la suppression disparaît et le nombre d'énoncés passe de 3 à 2, car vous avez supprimé *l'ordinateur portable est un énoncé très lent* de l'intention.

Confirmation de la suppression d'un énoncé



9. **Sélectionnez Train**.

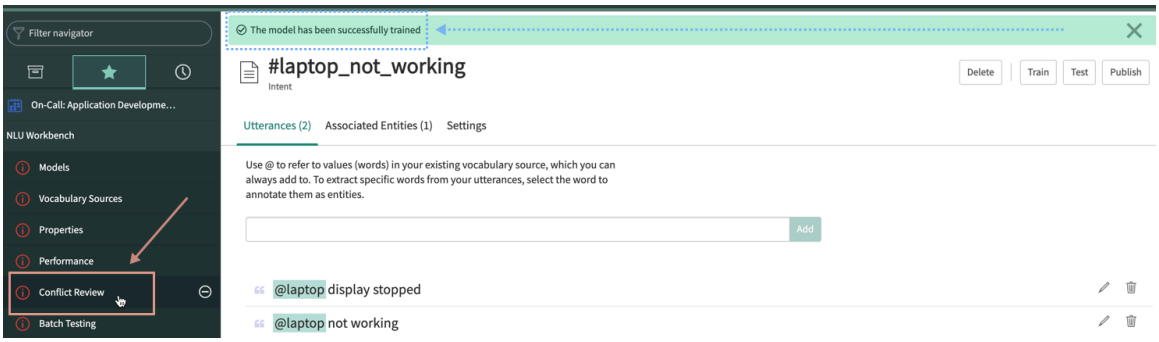
Une bannière s'affiche sur l'écran Intention, confirmant que le modèle a été formé avec succès.

Traduction automatique

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

10. Sélectionnez **Revues de conflit** dans le navigateur.

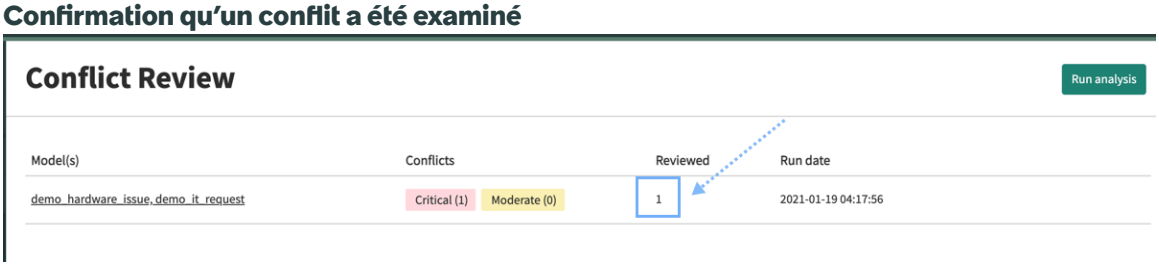
Confirmation de la réussite de l'entraînement d'un modèle



Résultat:

L'écran *de liste Revues des conflits* s'affiche et montre que votre analyse des revues de conflits est terminée et qu'elle a été révisée.

Confirmation qu'un conflit a été examiné



NLU Performance du modèle

Utilisez NLU Performances du modèle pour voir dans quelle mesure vos modèles ont prédit des intentions dans (VA) en Agent virtuel fonction de la confirmation de l'utilisateur final.

Utilisation du résumé

L'application NLU Model Performance fournit une analyse et un rapport sur la façon dont vos NLU modèles prédisent les intentions des utilisateurs VA à partir de leurs énoncés. Au fur et à mesure que NLU les modèles de VA sont mis à jour, publiés et déployés, vous pouvez utiliser NLU Performances du modèle pour vérifier l'efficacité des prédictions d'intention qu'ils effectuent. Si ces prédictions sont ignorées, c'est parce qu'elles sont incapables de prédire une intention avec un score de confiance suffisamment élevé pour le modèle. Pour améliorer la prédiction de rubrique VA, le système regroupe les énoncés VA non pris en charge en grappes pour une analyse, puis génère un rapport qui identifie le résultat de l'analyse. Pour accéder à cette application, utilisez le rôle nlu_admin ou admin et accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Performances**.

Remarque :
Pour utiliser NLU Model Performance, vous devez d'abord disposer d'au moins 5 000 énoncés VA dans votre instance. En utilisant le rôle nlu_admin, vous pouvez modifier cette limite en réinitialisant la `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records` propriété.

Installation

NLU Model Performance est une application disponible sur le ServiceNow® Store. Pour utiliser cette application, assurez-vous que le module d'extension Console NLU Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations,

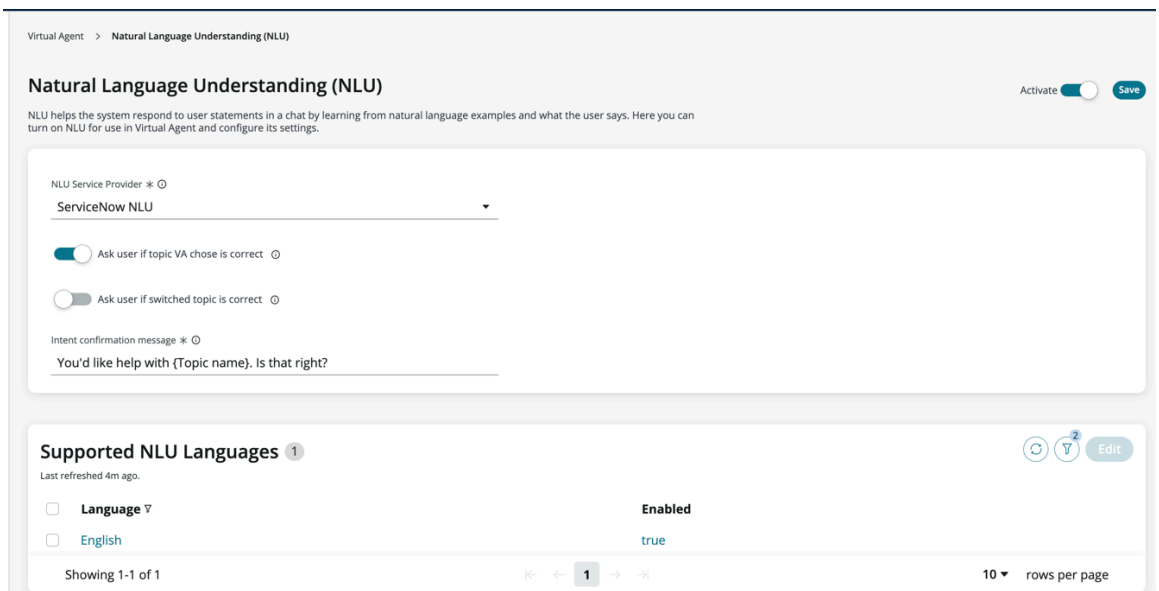
Traduction automatique

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

consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées et activez la console NLU. Étant donné que les performances du modèle NLU dépendent des données provenant de VA, assurez-vous que le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Reportez-vous à la section Activer Virtual Agent .

Configuration des paramètres d'Interfaces conversationnelles pour ServiceNow NLU

Pour faciliter le suivi NLU des performances, vous devez d'abord configurer les paramètres Conversational Interfaces (CI) dans Agent virtuel. Pour accéder à ces paramètres, naviguez vers le haut de la page de destination **Performances du modèle NLU pour Agent virtuel** et cliquez sur **Paramètres Interfaces conversationnelles**. Cette action vous dirige vers la page des paramètres de CI dans Agent virtuel, comme illustré dans l'image ci-dessous.



Pour configurer les paramètres, vous devez utiliser le rôle virtual_agent_admin ou admin. Pour obtenir des conseils de configuration, consultez Implémenter la NLU dans Virtual Agent et Activer les langues NLU dans Virtual Agent .

Examen de l'interface utilisateur

L'interface utilisateur des performances du modèle NLU comprend les parties énumérées ci-dessous, qui sont mises en évidence dans l'image suivante qui montre la page de destination par défaut des performances du modèle NLU.

- ○ L'onglet **Performances** et son graphique coloré qui affiche les données décrivant les scénarios qui se produisent lorsque les utilisateurs interagissent avec VA. Ce graphique est segmenté en nuances de trois couleurs, chacune représentant un scénario utilisateur. Les lignes du graphique qui contiennent du texte et des pourcentages sont appelées légende. Les trois scénarios de la première ligne de la légende ont deux scénarios de résultat en dessous d'eux dans la deuxième ligne. Les barres sous la légende correspondent aux couleurs des scénarios au-dessus d'elles. La taille de ces barres varie en fonction de la valeur de pourcentage pour chaque scénario.
- ○ Par exemple, la barre bleu foncé vous indique que 10 % de ce groupe d'utilisateurs VA ont confirmé que le système leur a présenté la rubrique correcte à utiliser pour leur conversation de chatbot VA, et que 58 % des utilisateurs (représentés par la barre rouge foncé) ont confirmé que la rubrique qui leur a été présentée était incorrecte.

Traduction automatique

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

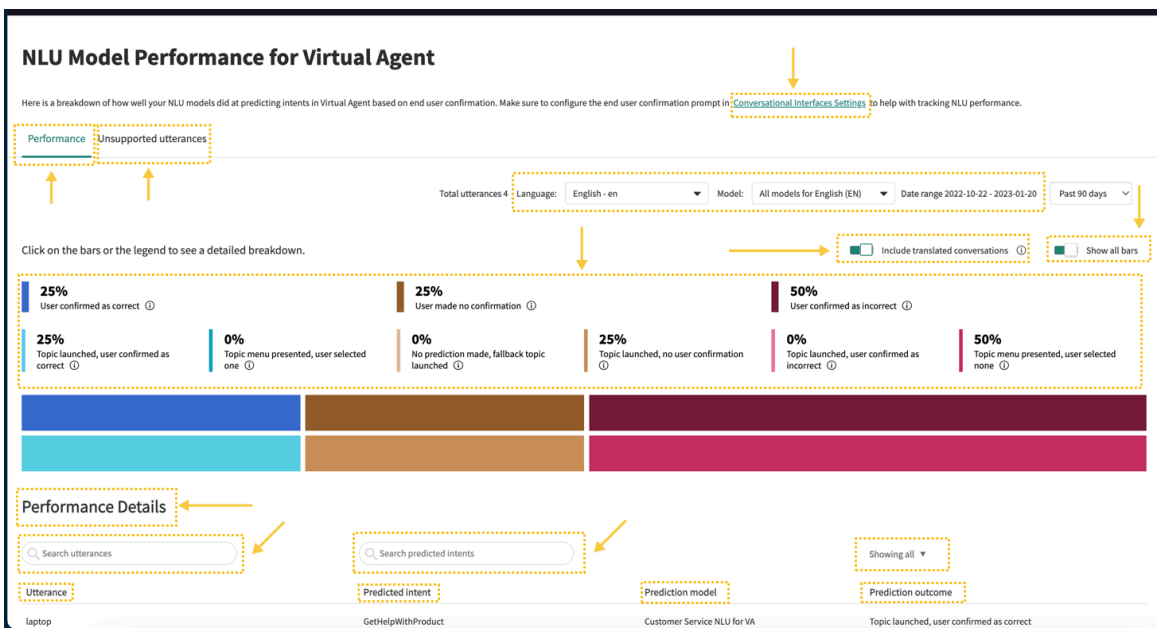
Entre ces deux scénarios se trouve un scénario montrant que 32 % des utilisateurs (représentés par la barre marron foncé) n'ont fait aucune confirmation.

- Il est judicieux d'activer/de désactiver le filtre **Afficher toutes les barres** à tout moment pour afficher ou masquer les barres colorées et leurs scénarios associés dans le graphique. Notez également que lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU, la vue par défaut du graphique affiche uniquement la première ligne de scénarios et la première ligne de barres.
- Il existe également d'autres vues que vous pouvez voir en fonction du scénario que vous visualisez. Par exemple, lorsque vous accédez pour la première fois aux performances du modèle NLU et que vous cliquez sur un scénario dans la première ligne de la légende, le système masque les barres des deux autres scénarios. Cela permet de désencombrer l'interface utilisateur, car cela isole partiellement le scénario sur lequel vous vous concentrez du reste des scénarios. Ces actions ne modifient aucune donnée, elles vous montrent simplement différentes vues de la légende et des barres dans le graphique.

- L'onglet **Énoncés non pris en charge** , qui affiche les énoncés regroupés en grappes à utiliser dans l'analyse des performances. Cette section de l'interface utilisateur est l'endroit où vous pouvez accéder à l'application Boucle de rétroaction d'experts et y revenir, ainsi que l'endroit où vous pouvez exécuter l'analyse.

  Les énoncés non pris en charge sont différents des énoncés non pertinents. Pour plus d'informations, consultez Détection de non-pertinence dans le NLU.

- La section **Détails des performances** située sous l'histogramme. Cette section comporte ces quatre colonnes : **Énoncé**, **Intention prédite**, **Modèle de prédiction** et **Résultat de prédiction**. Les détails affichés dans cette section interagissent avec les données de légende et les données de barres situées au-dessus.



Examen des scénarios d'utilisateur VA

Dans la section Légende de l'interface utilisateur, le texte et les pourcentages sont accompagnés d'icônes d'informations. Pointez sur une icône pour appeler la définition de son scénario utilisateur. Reportez-vous au tableau ci-dessous pour voir les définitions.

Traduction automatique

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

Définitions de scénarios

Scénario	Définition
L'utilisateur a confirmé comme correct	La rubrique correcte a été présentée à l'utilisateur final et l'utilisateur final a confirmé qu'elle est correcte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme correcte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'il s'agit de la rubrique dont il a besoin.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur en a sélectionné une.	Plusieurs rubriques ont été affichées à l'utilisateur sous forme de menu et l'utilisateur a choisi l'une des rubriques pour répondre à son besoin.
L'utilisateur n'a pas confirmé.	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle répond à ses besoins ou pas.
Aucune prédiction faite, rubrique de secours lancée	Aucune prédiction n'a été effectuée et la rubrique de secours a été lancée.
Rubrique lancée, aucune confirmation de l'utilisateur	La rubrique a été lancée, mais l'utilisateur n'a pas confirmé si elle était correcte.
L'utilisateur a confirmé comme incorrect	La ou les rubriques présentées ne répondent pas aux besoins de l'utilisateur final et l'utilisateur a confirmé qu'elle est incorrecte.
Rubrique lancée ; l'utilisateur a confirmé comme incorrecte	La rubrique a été lancée et l'utilisateur a confirmé qu'elle n'est pas correcte.
Menu de rubrique présenté. L'utilisateur n'en a sélectionné aucune.	Plusieurs rubriques ont été affichées sous la forme d'un menu pour l'utilisateur. L'utilisateur a décidé qu'aucune des rubriques n'était pertinente et n'a choisi aucune rubrique.

Utilisation des filtres Langue et Modèle

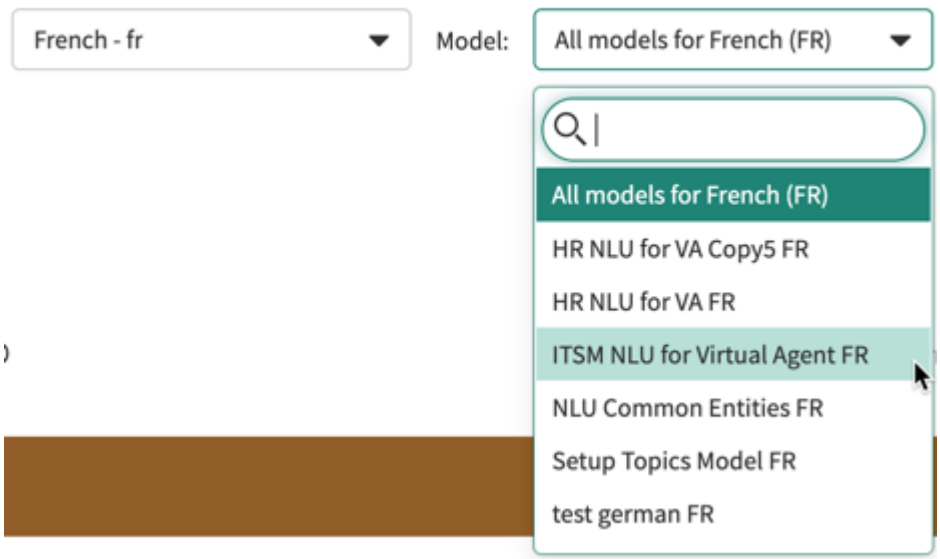
Dans l'onglet Performances, vous pouvez voir les filtres Langue et Modèle. En regard d'eux, vous pouvez également voir les valeurs de plage de dates les plus récentes que vous avez définies au-dessus de la légende et des barres du graphique. Cliquez sur le filtre **Langue** pour afficher toutes les langues disponibles dans NLU. Cliquez sur le filtre **Modèle** pour afficher tous les modèles de prédiction disponibles dans votre instance. Le paramètre par défaut du filtre **Langue** est **Toutes les langues**, et le paramètre par défaut du filtre **Modèle** est **Tous les modèles**.

Les filtres Langue et Modèle interagissent les uns avec les autres. Par exemple, si vous choisissez Français-fr dans le filtre **Langue** , le filtre **Modèle** affiche automatiquement tous les modèles de prédiction de votre instance

Traduction automatique

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

qui utilisent la langue française, comme illustré dans l'image suivante.



Il y a d'autres interactions. Par exemple, à partir de la vue par défaut de la page de destination Performances du modèle NLU :

- Si vous sélectionnez un modèle spécifique dans le filtre **Modèle** , la valeur du filtre **Langue** est mise à jour pour afficher la langue du modèle sélectionné.
- Si vous sélectionnez une langue spécifique dans le filtre **Langue** , le filtre **Modèle** affiche uniquement les modèles de cette langue sélectionnée.

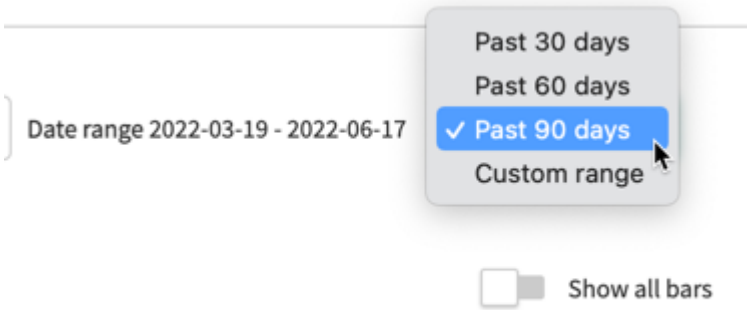
Sous les filtres Langue et Modèle, vous pouvez voir le commutateur **Inclure les conversations traduites** . Pour inclure les performances des conversations VA qui ont été traduites dans votre langue principale à l'aide de la traduction dynamique, faites basculer le commutateur vers la droite pour qu'il change de couleur du gris au vert. Dans ce cas, les barres de la légende des graphiques peuvent également changer de position et de couleur. Vous pouvez gérer la traduction dynamique dans les **paramètres d'Interfaces conversationnelles**.

Définition de la plage de dates

Dans l'onglet Performances, utilisez la **plage de dates** pour définir jusqu'à quelle date vous souhaitez que le système extrait les données VA. Choisissez **30 derniers jours**, **60 derniers jours**, **90 derniers jours** ou **Plage personnalisée**. Plus vous remontez dans la plage de dates, plus vous aurez de données dans votre analyse.

Traduction automatique

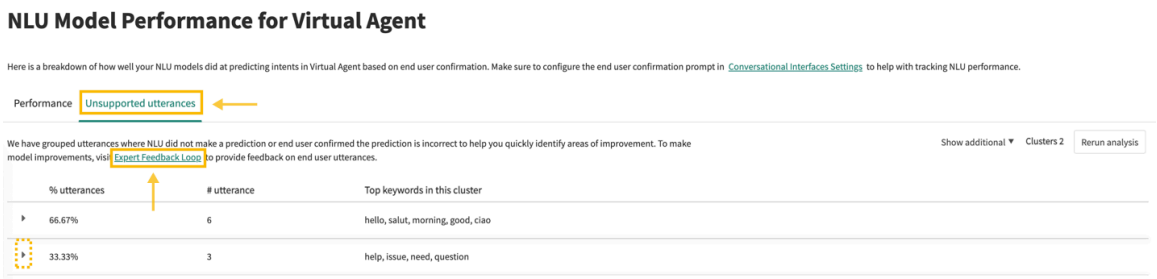
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Exécution d'une analyse

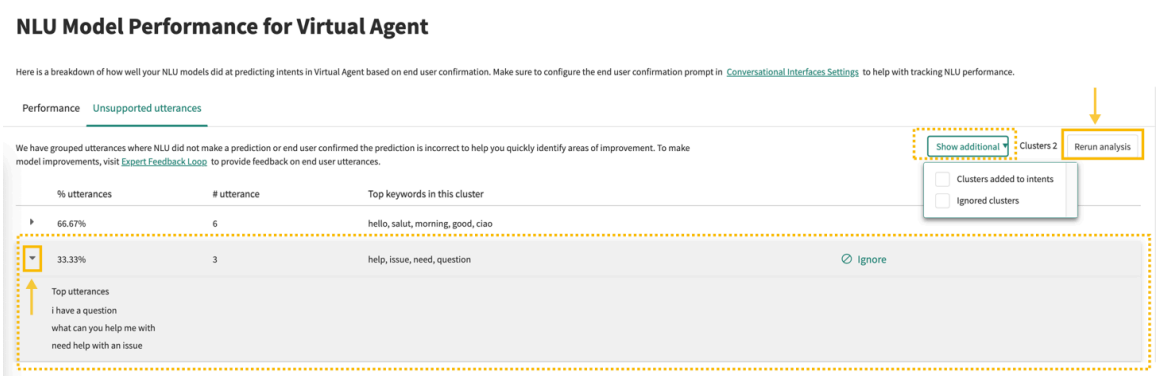
Pour exécuter une analyse des performances, cliquez sur l'onglet **Énoncés non pris en charge** . Cette section de l'interface utilisateur affiche des lignes de grappes extensibles contenant des énoncés VA pour lesquels NLU aucune prédiction de rubrique n'a été effectuée ou pour lesquelles l'utilisateur final de VA a confirmé que la rubrique prédite était incorrecte. La prochaine chose que vous voulez faire est de cliquer sur **Boucle de rétroaction d'experts**. Cette action vous dirige vers l'application NLU Boucle de rétroaction d'experts où vous examinez et fournissez des commentaires sur les énoncés qui ont été extraits de VA.

Examen des énoncés non pris en charge



Lorsque vous quittez l'application Boucle de rétroaction d'experts et que vous revenez aux performances du modèle NLU, cliquez sur l'icône **du curseur** dans n'importe quelle grappe pour l'ouvrir. Au sein de la grappe, vous pouvez ensuite voir les énoncés VA les plus représentatifs, comme illustré dans l'image suivante.

Passer en revue les énoncés les plus représentatifs dans une grappe



Traduction automatique

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

Cliquez sur **Exécuter l'analyse** ou **Réexécuter l'analyse**, selon la disponibilité. Chaque fois que vous exécutez une analyse, le système extrait les énoncés VA les plus récents dans l'analyse.

Information associée

Agent virtuel

Le Natural Language Understanding dans Virtual Agent

NLU Boucle de rétroaction d'experts

Fournissez des commentaires sur Agent virtuel les énoncés du journal de messagerie instantanée pour aider le système à apprendre en continu et à mieux prédire les entrées de l'utilisateur.

Vidéo intégrée : NLU Expert Feedback Loop, présentée par ServiceNow Virtual Agent Academy

Utilisation du résumé

La boucle de rétroaction d'experts prend les données de votre instance et vous les fournit pour obtenir des commentaires. Ces données proviennent des journaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel (VA) de vos utilisateurs et incluent les énoncés de ces journaux. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Boucle de rétroaction d'experts** et marquez chaque énoncé dans un modèle en confirmant si l'énoncé est correct (correspondance) ou incorrect (incohérence) par rapport à une intention. Ces commentaires aident le modèle à améliorer continuellement ses performances.

Installation

La boucle de rétroaction d'experts fait partie de l'application Console NLU - Fonctionnalités avancées, disponible sur le ServiceNow® Store.

Pour utiliser la boucle de rétroaction d'experts, assurez-vous que le module d'extension Console NLU - Fonctionnalités avancées (sn_nlu_workbench) est actif sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Console NLU - Fonctionnalités avancées et activez la console NLU.

Étant donné que la boucle de rétroaction d'experts s'appuie sur les données des journaux de messagerie instantanée VA, assurez-vous que le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) est également actif. Reportez-vous à la section Activer Virtual Agent .

Importation de données de boucle de rétroaction d'experts entre des instances

Avant de commencer une importation, assurez-vous d'avoir accès aux données de votre instance et d'avoir suffisamment de données pour continuer avec vos commentaires.

Si vous travaillez dans une instance de sous-production, vous devez importer les données de commentaire de la table de **open_nlu_predict_intent_feedback** de votre instance de production vers votre instance de sous-production. Pour obtenir des conseils sur l'importation, consultez Importation à partir d'une autre instance ServiceNow .

Voici quelques scénarios de données concernant le comportement du système pour les NLU modèles qui hébergent les énoncés de boucle de rétroaction.

Traduction automatique

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

- Si vous déplacez un modèle vers une autre instance, les données de commentaire sont conservées.
- Si vous mettez à niveau l'instance, les données de commentaire sont conservées.
- Si vous clonez une instance, les données ne sont pas conservées. Vous devez donc suivre la procédure référencée ci-dessus pour importer les données dans l'instance clonée.

Contexte et accès aux commentaires

La boucle de rétroaction d'experts fournit un mécanisme vous permettant d'améliorer NLU les modèles déployés sur VA par le biais des commentaires que vous fournissez sur un sous-ensemble sélectionné d'énoncés. Pour chaque énoncé, il vous est demandé de confirmer l'intention prédite ou de fournir l'intention correcte à laquelle l'énoncé appartient. Une fois ces commentaires terminés, les données sont utilisées pour ajuster les performances du modèle, ce qui donne un modèle amélioré qui peut maintenant être redéployé pour collecter davantage de données de l'utilisateur final. Il s'agit d'un cycle itératif qui permet au système de collecter des données en continu, d'apprendre des commentaires que vous fournissez et d'utiliser ces commentaires pour améliorer davantage vos NLU modèles.

Une fois tous les 30 jours, le système extrait jusqu'à 300 échantillons d'énoncés des journaux de messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts. Les énoncés sont sélectionnés pour les commentaires en fonction de la façon dont ils représentent tous les énoncés dans les journaux. Chaque énoncé échantillonné à partir des journaux de messagerie instantanée VA a une intention prévue sélectionnée par le système.

Vous pouvez également définir le nombre d'énoncés que vous souhaitez extraire des journaux de messagerie instantanée VA en ajustant le paramètre de la `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size` propriété système.

Lorsque vous examinez les énoncés, décidez si chaque énoncé appartient à son intention prévue ou doit être déplacé vers une intention différente. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, l'énoncé peut être marqué pour être revu pour un examen plus approfondi. Une fois que vous avez marqué au moins 100 énoncés avec vos commentaires, le système utilise tous les énoncés marqués pour ajuster et améliorer le modèle.

Examen de vos énoncés du journal de messagerie instantanée VA

Maintenant que vous êtes dans la boucle, vous pouvez voir dans l'image suivante une liste d'énoncés NLU qui prennent en charge les intentions dans les modèles VA. Chaque page de la liste affiche environ 20 énoncés par page. Votre objectif consiste à examiner chaque énoncé et à marquer son statut de relation avec une intention VA donnée. Vous marquez chaque énoncé avec la valeur **NLU_Match**, **Incohérence** ou **Incertain** .

Marquer un énoncé comme **NLU_Match** signifie que vous êtes d'accord avec la prédiction NLU pour cet énoncé. Marquer un énoncé comme **Non conforme** signifie que l'énoncé appartient à une intention différente, et si vous sélectionnez **Non concordance**, une liste déroulante des intentions s'affiche afin que vous puissiez sélectionner l'intention correcte. Si vous n'êtes pas sûr de l'intention correcte, vous pouvez la marquer comme **Incertaine**.

Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **NLU_Match** ou la valeur **Incohérence** sont déplacés vers la section **Révisions terminées** . Les énoncés marqués et enregistrés avec la valeur **Incertain** sont déplacés vers la section **Nécessite un examen plus approfondi** .

Voici un scénario pour les étapes de base que vous utilisez pour terminer vos examens d'énoncés :

Traduction automatique

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

1. En haut de l'écran Exporter la boucle de rétroaction, sélectionnez un modèle que vous souhaitez examiner dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** l'invite. Dans cette fonctionnalité, d'une certaine manière, le modèle que vous choisissez n'a pas d'importance, car ces modèles servent principalement à abriter les énoncés que vous marquez dans vos avis. Dans cet exemple de scénario, vous décidez de sélectionner le modèle **de modèle IT** , qui comporte cinq intentions et de nombreux énoncés dans chacune de ces intentions. Le nombre d'énoncés que vous devez examiner est affiché en regard du nom de l'intention prédite, comme illustré dans l'image suivante. Les intentions de ces modèles sont répertoriées dans la colonne **Intentions prédites** de votre écran. Bien que vous puissiez examiner et marquer les énoncés dans n'importe quelle intention prédite, il est préférable d'effectuer les examens consécutivement dans l'ordre dans lequel les intentions apparaissent en premier. Par exemple, commencez par l'intention **ad_password_change** , puis passez à d'autres intentions prédites.
2. Cliquez sur l'intention **ad_password_change** pour qu'elle charge ses énoncés dans la section **À faire** pour votre révision.
3. Passez en revue les 15 énoncés dans l'intention. Dans ce scénario, vous avez commencé par marquer correctement l'énoncé *Je souhaite changer mon mot de passe AD* comme correspondant à l'intention **ad_password_change** .
4. Cliquez sur **Enregistrer le commentaire**.

   Résultat : le système déplace l'énoncé que vous avez marqué vers la section **Terminé** de l'écran. Dans le même temps, le nombre d'énoncés **To do** passe de 15 à 14, tandis que le compte de la section **Done** passe de 0 à 1. Si vous aviez également marqué un autre énoncé avec la valeur **Incertaine** et enregistré ce changement, le nombre d'énoncés dans la section **Requiert un examen supplémentaire** passerait également de 0 à 1.

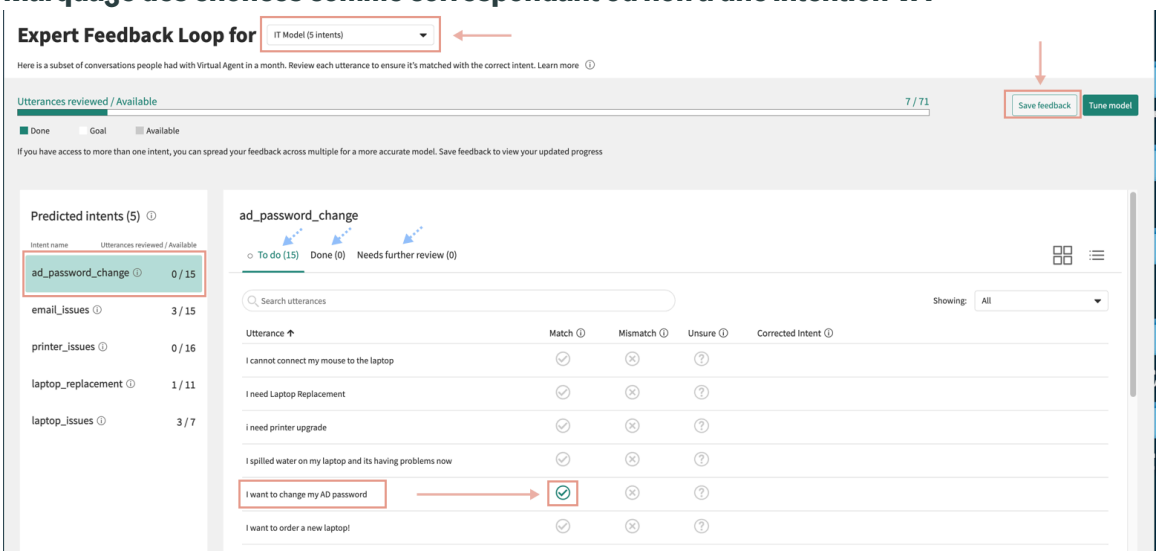
   Remarque :
   Si vous ne savez pas quelle intention correspond le mieux à l'énoncé, marquez-la avec la valeur **Incertain** . Cette action déplace l'énoncé vers la section **Requiert une revue complémentaire** , ce qui vous donne le temps de marquer d'autres énoncés dans la section **À faire** qui peuvent être plus faciles à faire correspondre ou incorrespondre à une intention. Vous pouvez toujours revenir à la section **Requiert un examen supplémentaire** pour marquer les énoncés qui sont plus difficiles à cerner à une intention spécifique.

5. Répétez les étapes 1 à 4 à mesure que vous parcourez les intentions restantes dans la colonne **Intentions prédites** .

Traduction automatique

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

Marquage des énoncés comme correspondant ou non à une intention VA



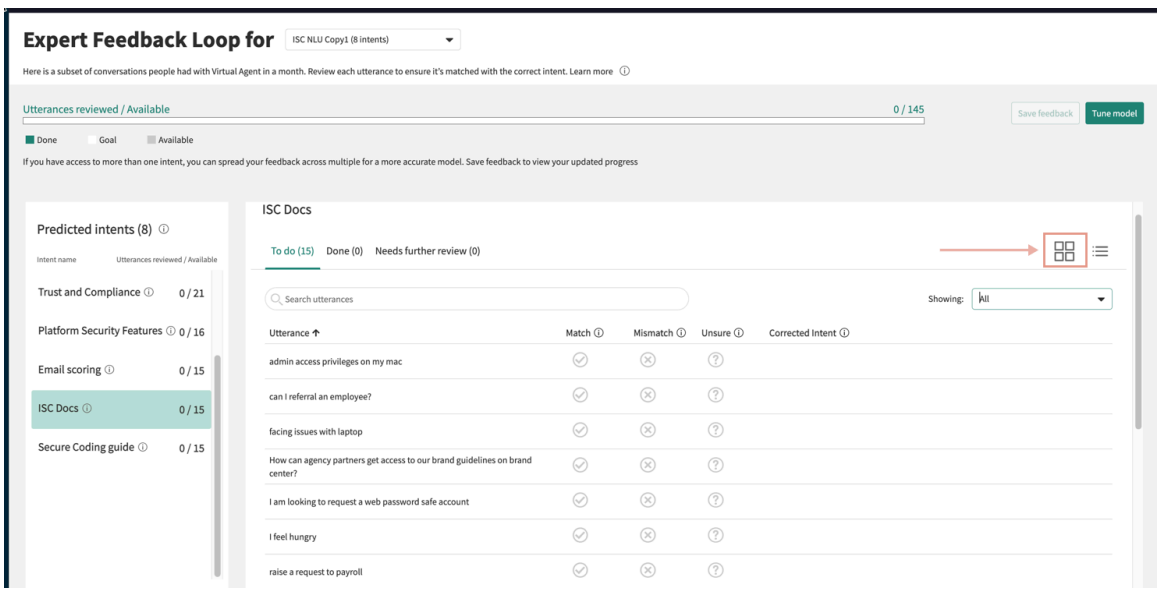
Les énoncés de l'intention **ad_password_change** sont faciles à marquer comme correspondant à son intention prédite, car il y a au moins un énoncé dans l'intention qui contient le mot *mot mot de passe* .

Lorsque vous avez terminé d'examiner les énoncés dans l'intention prédite et que vous cliquez sur **Enregistrer les commentaires**, l'écran s'actualise pour mettre en surbrillance l'intention prédite suivante dans le modèle.

Si vous souhaitez que vos énoncés soient regroupés par valeur, cliquez sur le filtre **Affichage** et sélectionnez l'une des options dans son invite. Les valeurs sont **Toutes**, **NLU_Match** et **Incertain**.

Utilisation de l'option de vue de la carte pour examiner vos énoncés

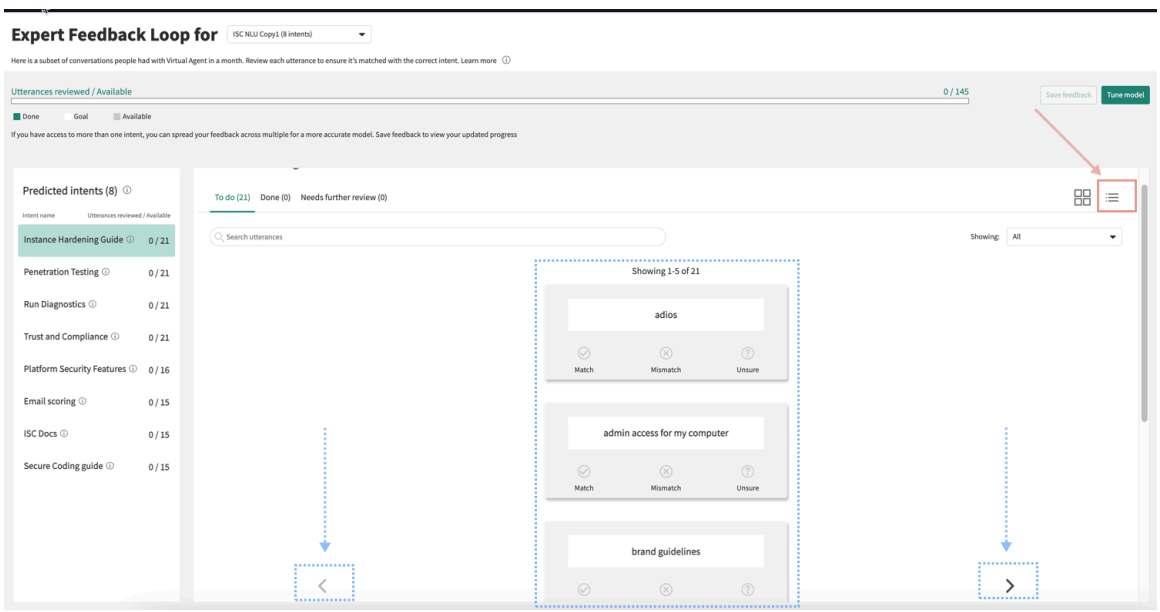
Vos énoncés de boucle de rétroaction d'experts s'affichent par défaut dans la section **À faire** d'une vue de liste, comme illustré dans la plupart des images que vous avez vues jusqu'à présent. Toutefois, vous pouvez également choisir une vue différente qui affiche chaque énoncé encadré dans une carte. Si vous choisissez cette option, chaque énoncé apparaît sur la page par groupes de cinq. Dans la vue de liste, cliquez sur l'icône **de carte** .



Traduction automatique

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

Résultat : la vue de carte remplace la vue de liste. Notez les flèches gauche et droite de chaque côté de la page des cartes d'énoncé. Lorsque vous cliquez sur la flèche droite, la page passe à l'ensemble suivant de cinq cartes. Lorsque vous cliquez sur la flèche gauche, la page de l'ensemble précédent de cinq cartes s'affiche. Si vous souhaitez revenir à la vue de liste au lieu de la vue de carte, cliquez sur l'icône **de liste** comme indiqué dans le coin supérieur droit de l'image ci-dessous.



Modification d'une valeur d'énoncé

Si vous marquez un énoncé, mais que vous changez d'avis sur la valeur que vous avez choisie, vous pouvez résoudre le problème en cliquant sur **Non correspondance** et en sélectionnant une autre intention. Cliquez sur **Enregistrer le commentaire** pour enregistrer le changement.

Commentaire non enregistré

Si vous terminez et vous déconnectez d'une session de marquage de vos énoncés, mais que vous oubliez d'enregistrer vos modifications, sélectionnez **Modifications non enregistrées** dans l'invite **d'affichage** . Cette action affiche tous les énoncés pour lesquels vous avez fourni des commentaires, mais que vous n'avez pas encore enregistrés.

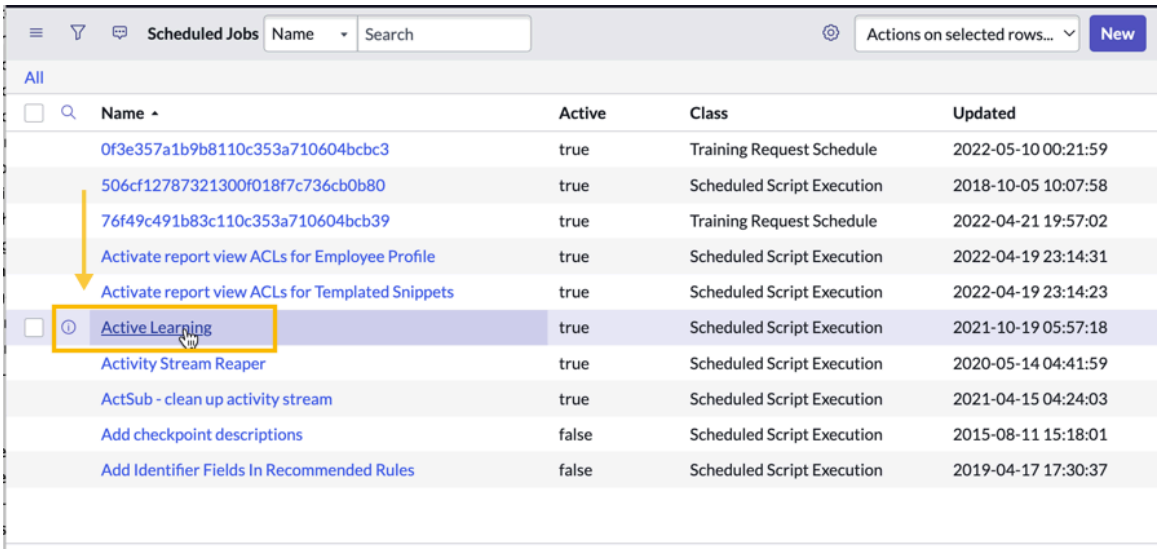
Obtention de données supplémentaires sur les commentaires VA sur demande

Pour obtenir plus de données à partir des journaux de messagerie instantanée VA à utiliser dans la boucle de rétroaction d'experts, procédez comme suit.

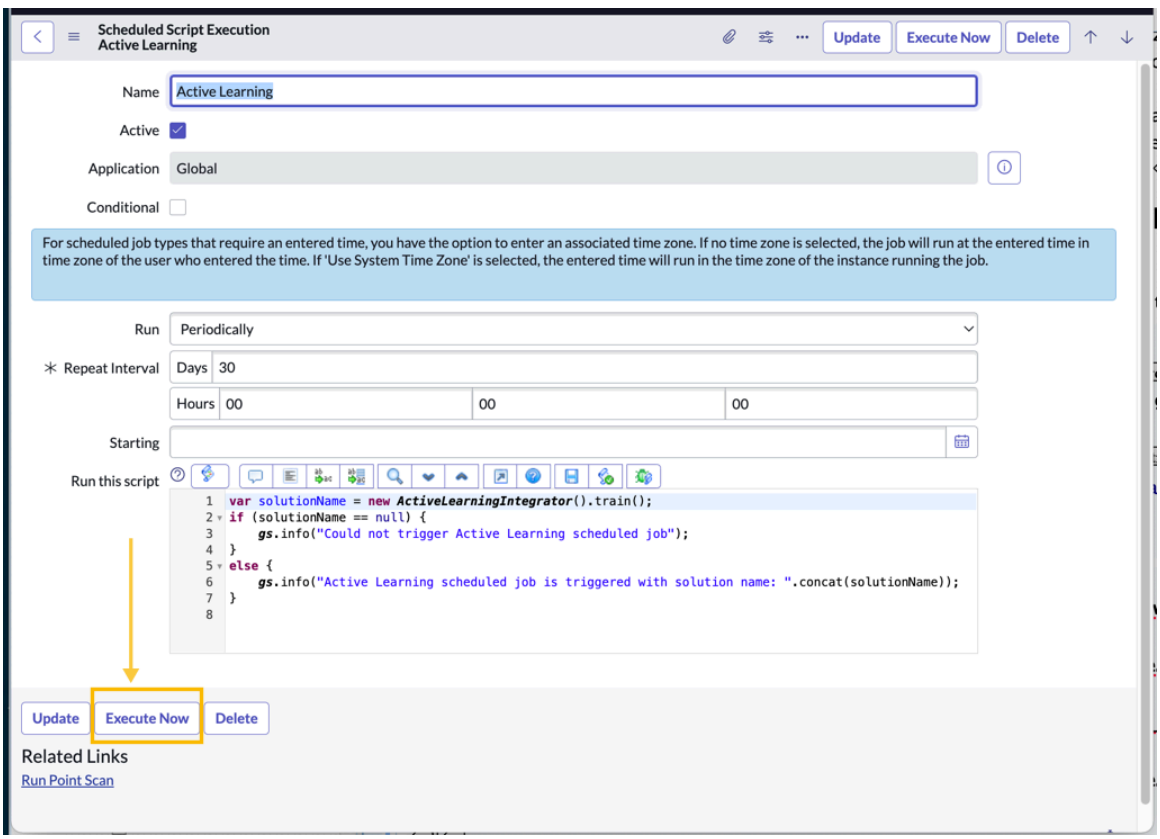
1. Utilisez le rôle nlu_admin et accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Apprentissage actif**.
2. Cliquez sur **Apprentissage actif**.

Traduction automatique

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



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.



4. Augmentez ou définissez les valeurs dans les quatre NLU propriétés système suivantes.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Traduction automatique

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

Pour savoir comment ces propriétés fonctionnent dans le contexte d'autres NLU propriétés, reportez-vous à la section Propriétés Console NLU.

Examiner les énoncés sans catégorie

Dans le cadre du flux des journaux de messagerie instantanée VA vers la boucle de rétroaction d'experts, le système collecte et affiche dans une liste tous les énoncés de votre instance qui ne font pas partie d'une intention VA. Vous accédez à ces énoncés en sélectionnant **Sans catégorie** dans la **boucle de rétroaction d'experts pour** invite en haut de votre écran.

Lorsque l'écran s'actualise, ces énoncés sont affichés dans la colonne **Énoncé** de la section **Énoncés sans catégorie** de votre écran.

Important :
Il est extrêmement important de fournir des commentaires sur cet ensemble d'énoncés, car le système suggère qu'il n'y a aucune intention associée pour ces énoncés. En confirmant cette absence d'association ou en associant ces énoncés à une intention existante, vous aidez le modèle à apprendre correctement.

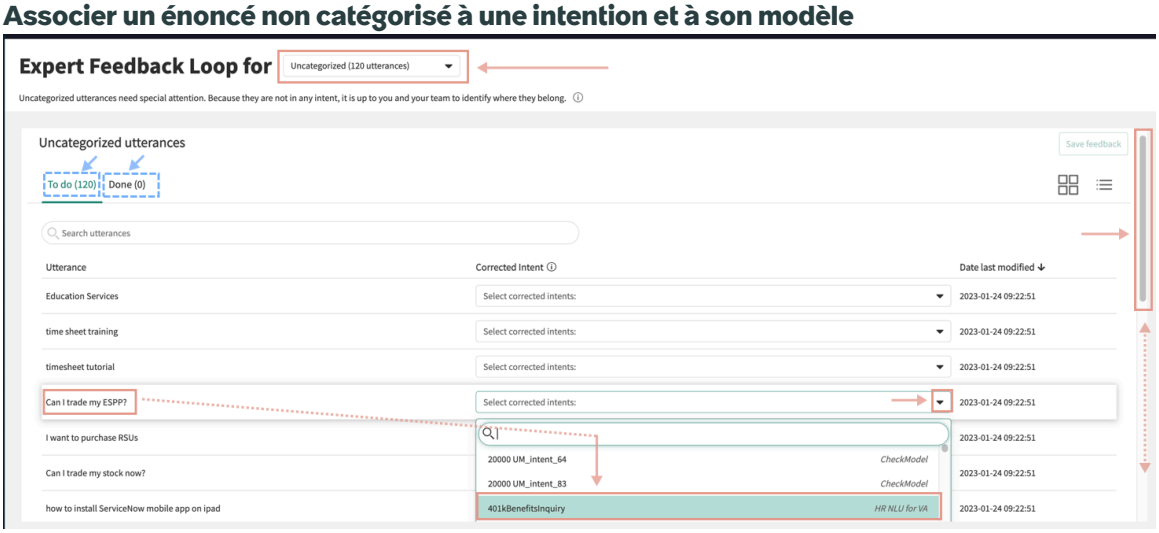
Voici les étapes à suivre pour connecter un énoncé sans catégorie à une intention :

1. Dans la colonne **Énoncé** , sélectionnez un énoncé dans la liste.
2. Dans la colonne **Intention corrigée** , recherchez et sélectionnez une intention et son modèle à partir de l'invite qui, selon vous, correspond le mieux à l'énoncé.

Par exemple, une bonne appariement pour cette connexion est l'énoncé *Puis-je trader mon ESPP ?* à partir de la colonne **Énoncé** et l'intention *401kBenefitsInquiry* à partir de la colonne **Intention corrigée** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Remarque :
La colonne **Intention corrigée** vous permet de rechercher et d'utiliser toutes les intentions dans tous les modèles de votre instance.

Associer un énoncé non catégorisé à une intention et à son modèle



En ce qui concerne l'image ci-dessus, couvrons quelques éléments qui permettent de décrire le fonctionnement de la page Énoncés non catégorisés, comme suit. La section **À faire** collecte les énoncés qui doivent être connectés à une intention. Ce jour-là, nous voyons qu'il y a 120 déclarations de ce type. Notez que la section **Terminé** de l'écran ne contient pas d'énoncés, car vous n'avez encore effectué aucune action.

Traduction automatique

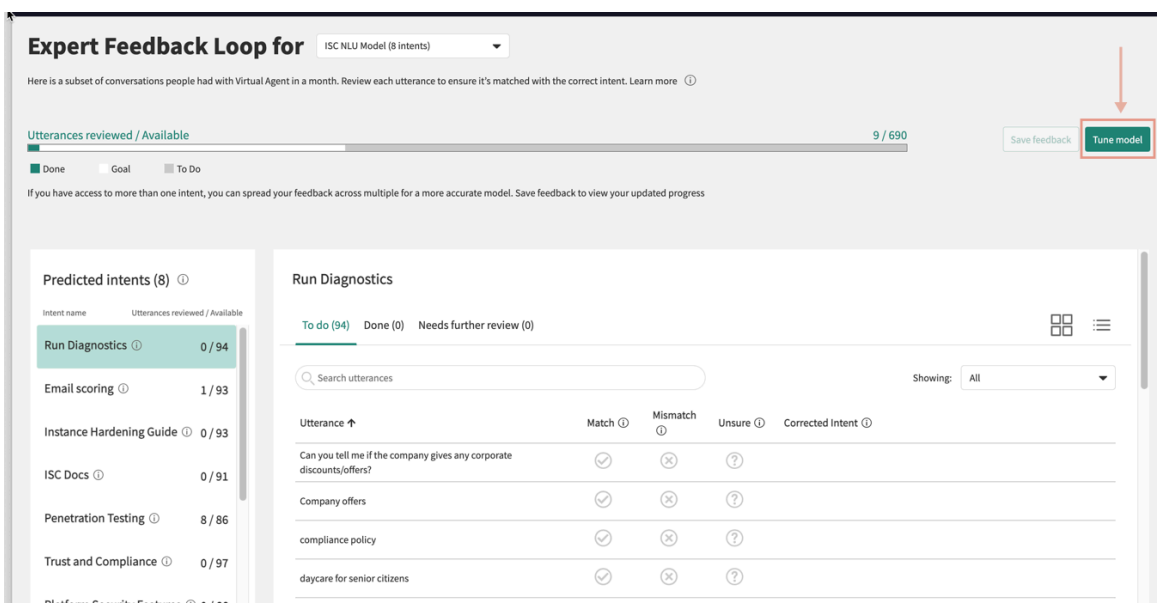
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Notez également qu'il existe une barre verticale à l'extrême droite de l'écran où vous pouvez faire défiler vers le haut et vers le bas pour naviguer dans la liste des énoncés. Au bas de cet écran de défilement, des flèches pointent vers la gauche et la droite pour que vous puissiez passer à la page suivante ou précédente de la liste complète des énoncés du jour.

Notez également que lorsque vous effectuez une action pour établir une connexion, le bouton **Enregistrer les commentaires** , normalement actif par défaut, se désactive, car le système reconnaît votre action et enregistre automatiquement votre modification.

Données de boucle de rétroaction d'experts dans la phase Ajuster le modèle

Le bouton **Ajuster le modèle** dans la boucle de rétroaction d'experts est toujours activé et prend en charge l'expérience de déplacement des énoncés de l'onglet Boucle de rétroaction d'experts **terminée** vers le modèle et son jeu de tests. Utilisez le rôle nlu_admin pour cliquer sur ce bouton chaque fois que vous avez besoin d'ajuster ou de réajuster votre modèle.

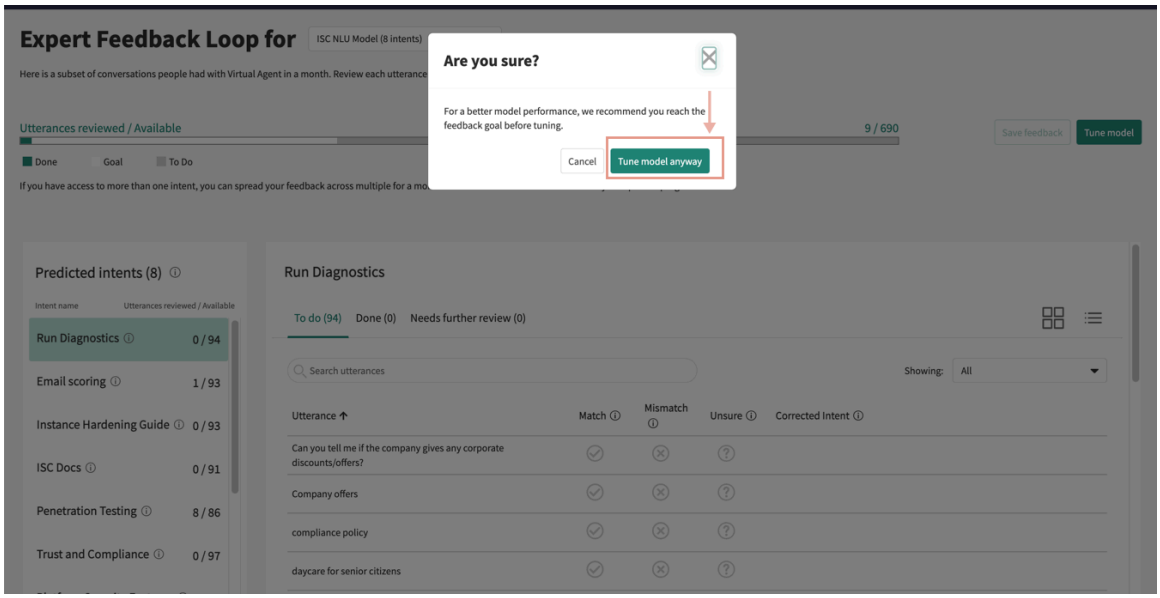


Après avoir examiné les énoncés dans la boucle de rétroaction d'experts, vous pouvez transmettre une partie des données de commentaire au jeu de tests par défaut de votre modèle. Ces énoncés sont ensuite directement ajoutés à l'onglet **Énoncés de test** de votre modèle. Cela vous permet de maintenir et de mettre à jour en permanence votre jeu de tests avec des énoncés d'utilisateur final réels. Le système suit la source des énoncés de test pour savoir s'ils proviennent de la boucle de rétroaction d'experts ou d'une autre source.

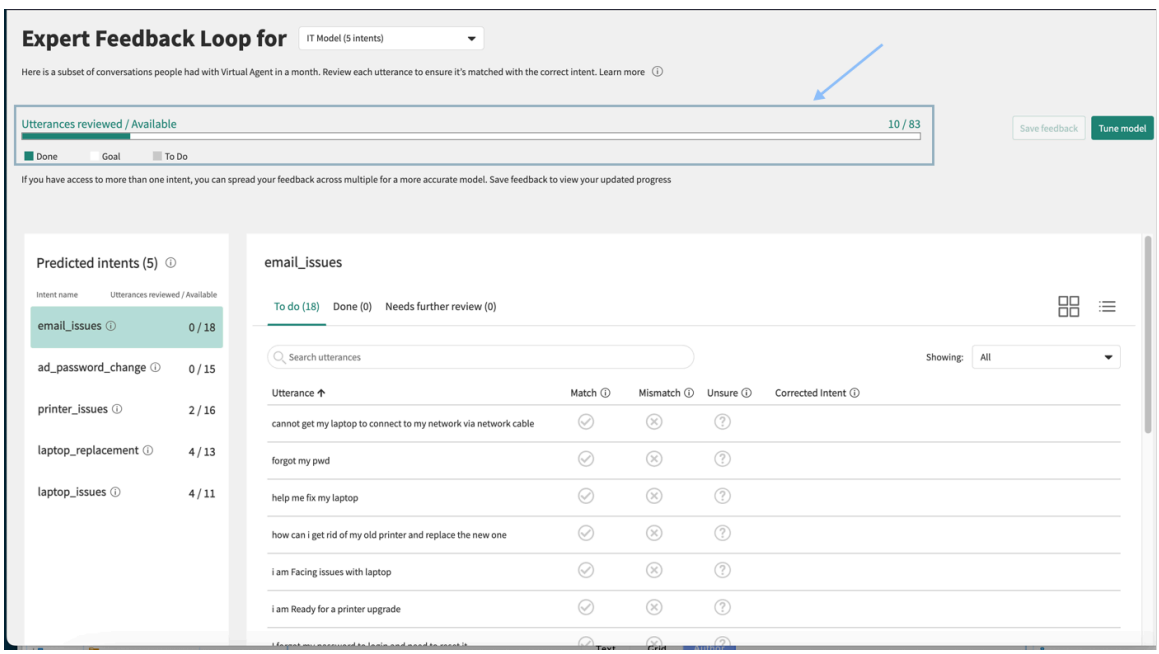
Si vous cliquez sur le bouton **Ajuster le modèle** avant d'avoir marqué et enregistré au moins 100 énoncés, l'écran s'actualise pour vous rappeler que la qualité des performances de votre modèle augmente lorsque vous avez dépassé l'objectif de 100 commentaires sur l'énoncé, comme indiqué dans le texte de l'image ci-dessous.

Traduction automatique

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



Au fur et à mesure que vous marquez et enregistrez vos données de commentaire, vous pouvez voir le taux d'énoncés révisés (en vert) et ceux qui sont encore disponibles pour examen (en blanc) sur l'image de la barre de progression ci-dessous.



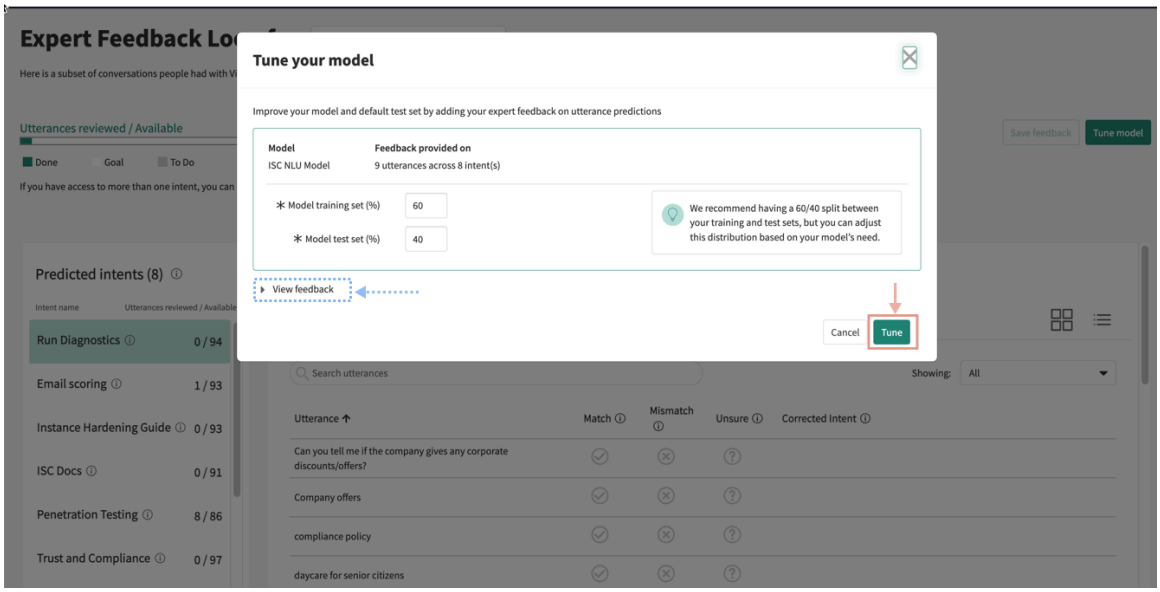
Sur l'image **Ajuster votre modèle** ci-dessous, vous pouvez voir la répartition en pourcentage 60/40 par défaut pour votre jeu de formation de modèle et votre jeu de tests de modèle. Vous pouvez ajuster ces valeurs par défaut si nécessaire en sélectionnant les nombres de votre choix dans chacune des deux cases **(%).** Une fois que vous êtes satisfait de votre répartition en pourcentage, cliquez sur le bouton **Ajuster** pour ajuster votre modèle en fonction des valeurs de pourcentage que vous avez choisies.

Remarque :

Si vous cliquez sur le curseur **Afficher les commentaires** , vous êtes redirigé vers un écran de boucle de rétroaction d'experts dans lequel vous pouvez continuer à examiner, marquer et enregistrer vos énoncés de commentaires.

Traduction automatique

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



Utiliser la tâche Active Learning

Les tâches planifiées, également connues sous le nom de tâches par lots ou planification par lots, sont des tâches automatisées qui sont effectuées à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. De nombreuses tâches s'exécutent selon des calendriers, mais nous nous concentrons maintenant sur la tâche d'apprentissage actif à titre d'exemple.

Voici trois choses que vous pouvez faire lorsque vous utilisez la tâche Active Learning.

- Modifiez l'intervalle de fréquence de répétition avec lequel la tâche d'apprentissage actif sera définie pour s'exécuter.
- Cochez la date de la prochaine exécution planifiée de la tâche d'apprentissage actif.
- Exécutez la tâche d'apprentissage actif quand vous le souhaitez (sur demande).

Voici quelques étapes à suivre pour commencer.

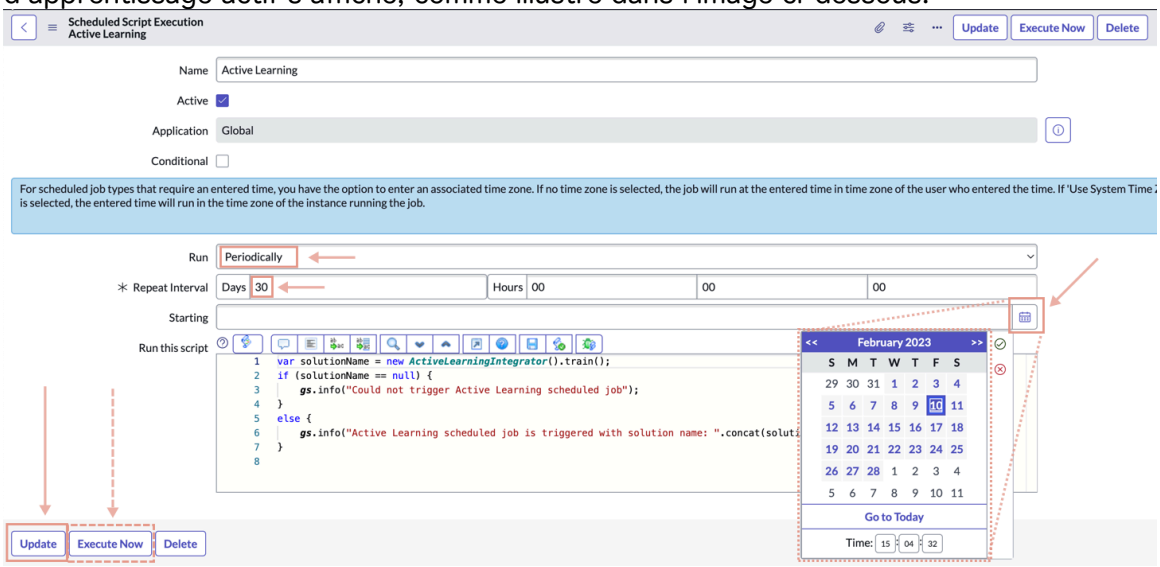
1. À l'aide du rôle nlu_admin, accédez au champ **Tout** et saisissez **sysauto_script.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. L'écran s'actualise pour afficher la page Calendrier, qui répertorie toutes les tâches planifiées.



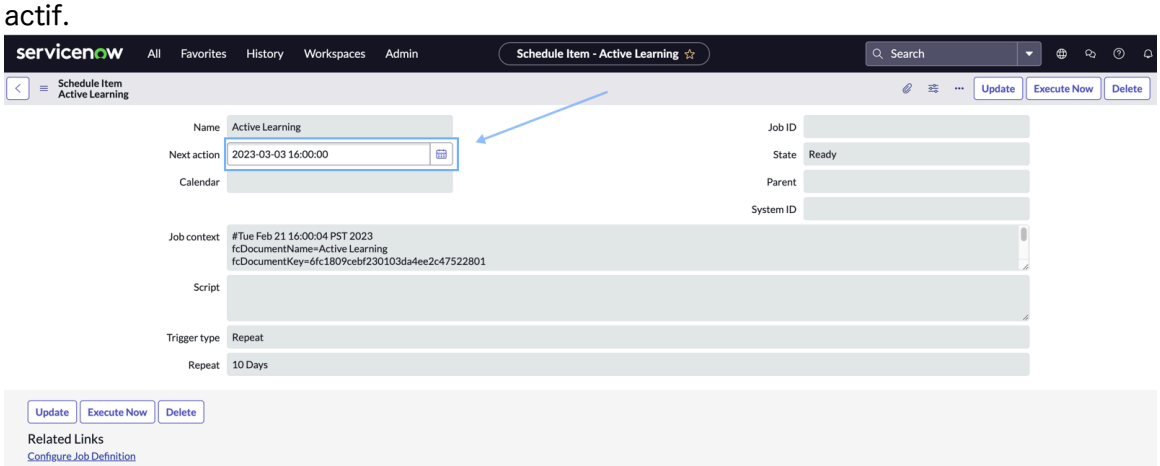
Traduction automatique

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

2. Sur la page Calendrier, cliquez sur **Apprentissage actif**. Un enregistrement de la tâche d'apprentissage actif s'affiche, comme illustré dans l'image ci-dessous.



3. Sur l'enregistrement d'apprentissage actif, configurez les champs suivants.
   - Dans le champ **Exécuter** , sélectionnez l'une des huit options d'intervalle de répétition pour la tâche. Les options disponibles sont les suivantes : *Quotidien*, *Hebdomadaire*, *Mensuel*, *Périodique,Un*, *Sur demande*, *Calendrier d'entreprise : début de l'entrée* et *Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée*.
   - Dans le champ **Intervalle de répétition** , entrez le nombre de jours que vous souhaitez entre maintenant et le prochain intervalle de répétition pour la tâche d'apprentissage actif.
   - Dans le champ **de démarrage** , cliquez sur l'icône Calendrier et choisissez le jour et l'heure du prochain intervalle de tâche d'apprentissage actif.
   - Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour enregistrer vos configurations ou cliquez sur le bouton **Exécuter maintenant** pour démarrer l'exécution de la tâche d'apprentissage actif.
   - Pour vérifier la date d'exécution de la prochaine tâche d'apprentissage actif, accédez au champ **Tout** et saisissez **sys_trigger.list**, puis appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. La page Calendrier s'affiche. Cliquez sur **Apprentissage actif**. L'enregistrement Élément de calendrier/d'apprentissage actif s'affiche et renseigne le champ Action **suivante** avec la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche d'apprentissage actif.



Traduction automatique

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

Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU

Utilisez la page d'accueil de NLU Workbench pour prendre en charge le réglage de la résolution automatique des problèmes (IAR) dans NLU.

Une vidéo présentant le réglage de résolution automatique des problèmes dans Console NLU

Utilisation et rôles du résumé

Utilisez le rôle nlu_admin ou administrateur pour accéder au réglage IAR dans Console NLU. Le réglage IAR dans Console NLU nécessite au moins le rôle nlu_feedback_admin. Notez que le rôle nlu_admin contient le rôle nlu_feedback_admin. En outre, le rôle virtual_agent_admin contient le rôle nlu_admin.

Si vous cliquez sur le nom du IAR modèle, vous serez directement redirigé vers le réglage, dans le produit. Vous ne serez pas redirigé vers une page de vue d'ensemble de modèle, ce comportement diffère donc des Agent virtuel modèles OR Recherche IA dans le Console NLU.

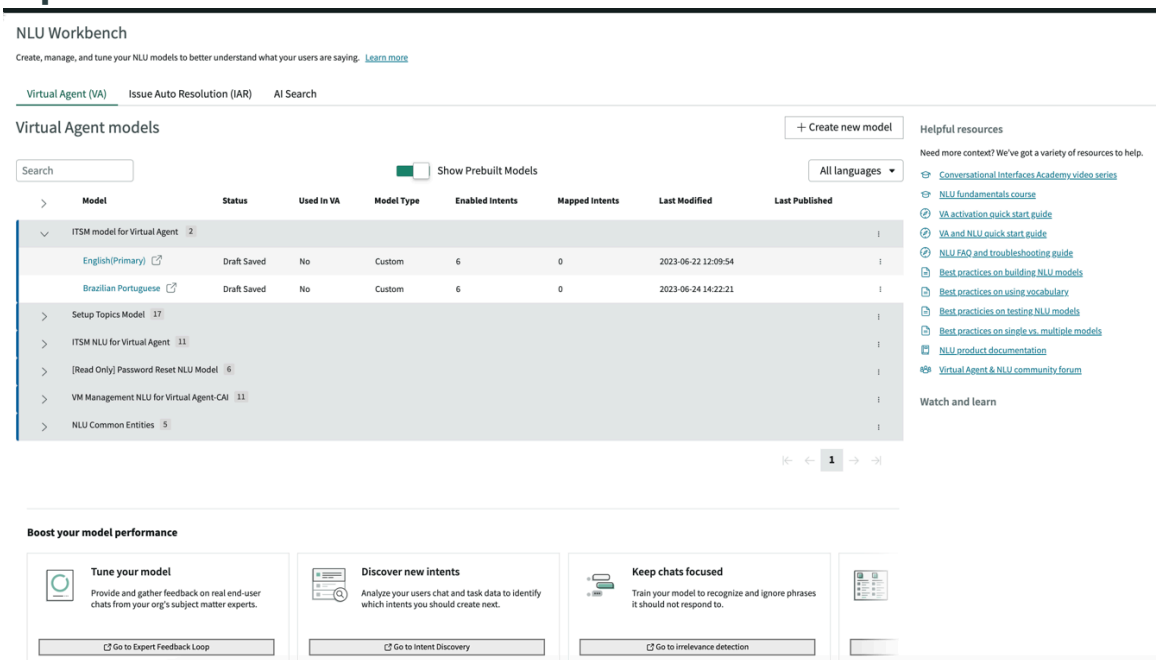
Workflow de réglage IAR

Les administrateurs IAR commencent leur parcours de réglage de modèle dans la console d'administration IAR, puis accèdent à la console NLU pour ajuster leur modèle ITSM. S'ils n'ont pas encore formé le modèle ITSM dans la console, le workflow l'envoie vers la documentation de la boucle de rétroaction d'experts sous la section **Améliorez les performances de votre modèle** de la console NLU.

En quoi les modèles IAR diffèrent-ils des modèles NLU ?

Contrairement aux onglets Agent virtuel et Recherche IA, l'onglet IAR n'utilise pas de bouton Créer un nouveau modèle. Le modèle IAR-ITSM utilisé par les administrateurs IAR est un modèle préconstruit. Les modèles IAR ne peuvent pas être déplacés à l'aide d'ensembles de mises à jour.

Explorer la console NLU



En haut de la page Console NLU figurent trois onglets qui regroupent séparément les modèles Agent virtuel, Résolution automatique des problèmes et Recherche IA. Sous ces

Traduction automatique

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

onglets se trouvent une liste de modèles de couleur grise. Dans la colonne Modèle de la liste, si vous cliquez sur le curseur à gauche du nom du modèle, le modèle passe du gris au blanc et s'ouvre pour afficher les langues du modèle ; Statut; Utilisation; type de modèle ; Nombre d'intentions activées et d'intentions mappées et date à laquelle le modèle a été modifié ou publié pour la dernière fois.

Options de réglage de résolution automatique des problèmes

Lorsque vous réglez votre Résolution automatique des problèmes modèle , Console NLUvous pouvez ajuster la sortie pour plusieurs objectifs : la précision, l'automatisation ou un équilibre entre les deux. Comparez l'impact de votre choix d'options de réglage sur le taux de correspondance et la couverture avant de valider.

Utilisation du résumé

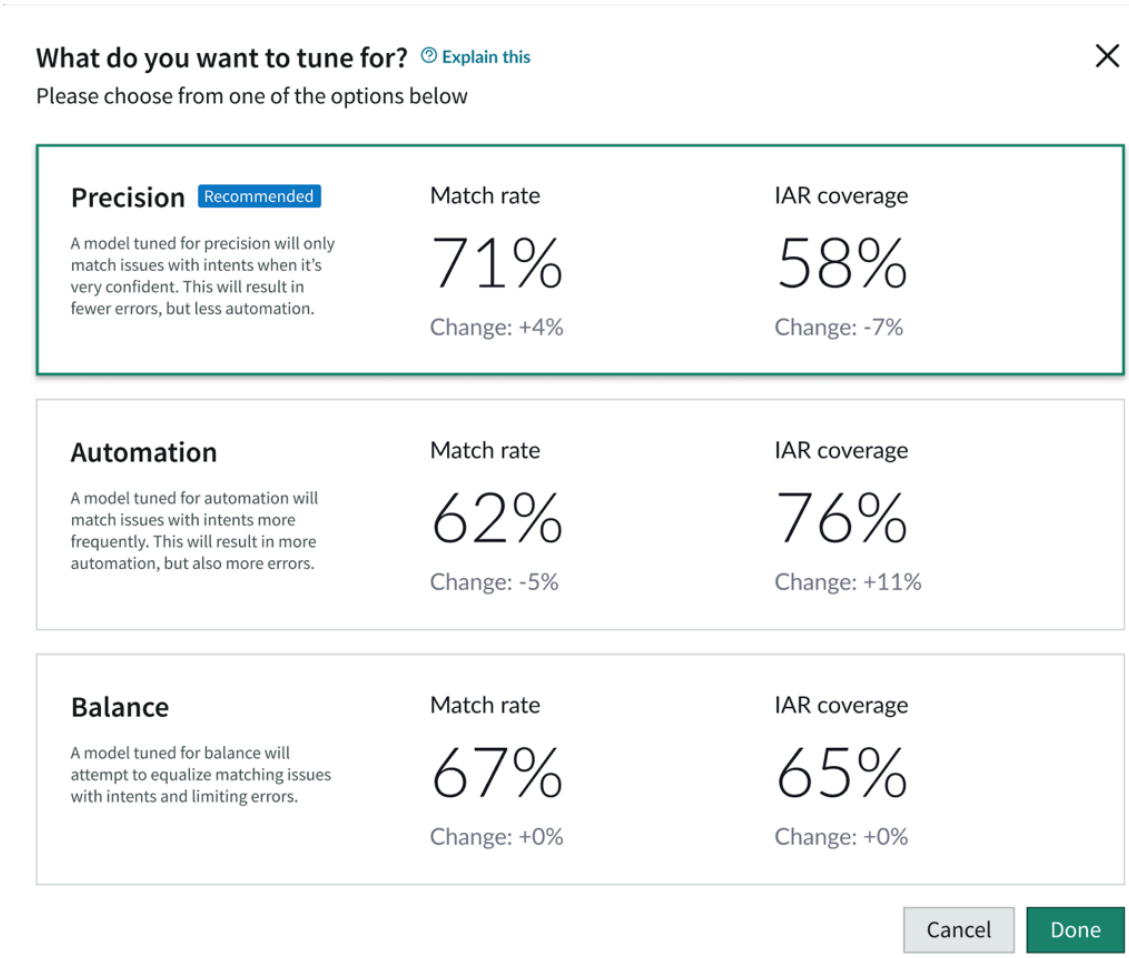
Par défaut, Résolution automatique des problèmes le Console NLU réglage optimise la précision. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez également ajuster le modèle pour d'autres objectifs. Dans l'étape **Analyser** du réglage de résolution automatique des problèmes, la liste des objectifs de réglage vous permet d'ajuster la **précision**, **l'automatisation** ou **l'équilibre**. Lorsque vous sélectionnez l'une de ces options, le *taux de correspondance* prévu et les pourcentages de *couverture IAR* changent en conséquence, afin que vous puissiez comparer les résultats possibles.

Pour accéder à l'étape **Analyser** du IAR réglage, utilisez le rôle *nlu_admin* et naviguez comme suit.

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez l'onglet Résolution automatique des problèmes , puis sélectionnez le nom du modèle. L'expérience de réglage s'ouvre à l'étape 1 (Feedback) dans un premier temps.
3. Fournissez des commentaires, puis sélectionnez le bouton **Analyser** . L'étape 2 (Analyser) s'ouvre.
4. Dans la section **Voici vos options de réglages et les résultats projetés**, à l'aide de la liste **Vous pouvez régler pour la précision, l'automatisation ou l'équilibre**, sélectionnez les options pour voir les scénarios projetés. Vous pouvez également sélectionner le lien **En savoir plus sur les objectifs de réglage** pour ouvrir la fenêtre suivante.

Traduction automatique

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



Précision

Lorsqu'il est réglé pour plus de précision, le IAR modèle ne fait des prédictions que lorsque sa confiance est relativement élevée. Cela se traduit par des taux d'erreur plus faibles, mais aussi par moins d'incidents résolus.

La précision étant l'option de réglage recommandée pour le IAR modèle ITSM, cette option est donc sélectionnée par défaut.

Automatisation

Lorsqu'il est réglé pour l'automatisation, le IAR modèle fait des prédictions avec un seuil de confiance inférieur. Il en résulte plus de prédictions et donc plus d'incidents sont résolus. Cependant, des taux d'erreur plus élevés sont possibles.

Solde

Lorsqu'il est réglé pour l'équilibre, le IAR modèle tente de trouver un équilibre entre précision et automatisation.

Taux de correspondance

Le taux de correspondance est défini comme le nombre d'incidents pour lesquels l'intention a été prévue correctement, divisé par le nombre de prédictions pour cette intention. La moyenne de ce ratio est calculée pour toutes les intentions, à l'exception de **NO_INTENT**.

Traduction automatique

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

IAR Couverture

La couverture est définie comme le pourcentage d'incidents résolus parce que le modèle a été en mesure de faire des prédictions supérieures à son seuil de confiance. Les prédictions peuvent contenir des erreurs.

Utilisation des options de réglages

Sélectionnez plusieurs options de réglage différentes pour comparer les résultats projetés. Selon l'option que vous sélectionnez, le système présente des scénarios pour les taux de correspondance et les IAR taux de couverture prévus. De plus, le système affiche de combien ces taux changent en fonction de votre sélection.

Pour plus d'informations, consultez la section **Voici une répartition détaillée** d'Analyser. Ici, vous pouvez explorer les résultats spécifiques à chaque intention dans le modèle.

Notez que les intentions sont regroupées en intentions mappées et non mappées, selon qu'elles ont été mappées à Agent virtuel des rubriques ou non. Après avoir fourni des commentaires dans IAR Tuning, vous pouvez activer certains mappages d'intention à rubrique. Pour ce faire, **développez Afficher les intentions non mappées**, puis sélectionnez le bouton **Mapper plus d'intentions** . Cela ouvre la console d'administration IAR .

Une fois que vous avez choisi l'option de réglage optimale pour vos besoins, sélectionnez le bouton **Enregistrer le choix** dans la fenêtre **En savoir plus sur les objectifs de réglage** . Ensuite, sélectionnez le bouton **Régler et publier le modèle** pour passer à l'étape suivante.

Détection d'intention

Utilisez l'application Détection d'intention pour identifier les opportunités de déviation d'incident. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel conversations à activer ensuite.

Utilisation du résumé

Pour les applications qui consomment NLU, tels que Agent virtuel et Recherche IA, Détection d'intention vous aide à mieux comprendre les intentions prédéfinies dont vous pouvez bénéficier et celles qu'il serait utile de créer des intentions personnalisées.

Détection d'intention fournit une analyse que vous exécutez sur des données d'incident historiques ou d'autres données de tâche. Vous pouvez également regrouper les enregistrements restants de l'exécution dans différents clusters afin d'ajouter manuellement des énoncés aux NLU intentions. En outre, vous pouvez utiliser des grappes spécifiques pour créer de nouvelles intentions dans un modèle.

Dans cet exemple de scénario, vous utilisez Détection d'intention pour identifier les intentions principales dans votre instance et le degré de couverture qu'elles peuvent fournir sur vos enregistrements d'incidents historiques.

Installation

Détection d'intention est disponible à partir ServiceNow Storedu fichier . Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'intention.

Une fois Détection d'intention installé et activé, il apparaît sous **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU**.

Traduction automatique

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

Détection d'intention Détails du rapport

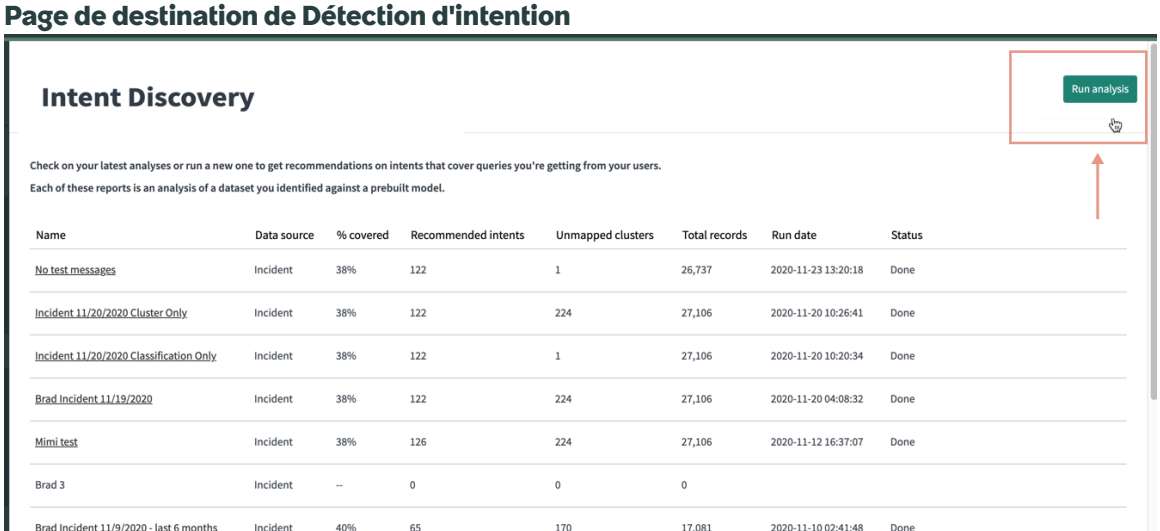
- Lorsque **Taxonomie** est sélectionnée, le rapport généré contient des recommandations d'intention par rapport à la taxonomie sélectionnée. Une taxonomie est une bibliothèque prédéfinie d'intentions dans un domaine spécifique. Bien que vous n'ayez pas accès aux intentions sous-jacentes, lorsque vous vous exécutez Détection d'intention par rapport à une taxonomie spécifique, les données qui correspondent à n'importe quelle intention de la taxonomie sont identifiées.
- **Les enregistrements sans correspondance** sont les énoncés qui n'ont pu correspondre à aucune intention dans la taxonomie.
- **Les intentions recommandées** sont les intentions trouvées à partir des énoncés sur lesquels les données ont été exécutées.
- Le pourcentage **d'enregistrements sans correspondance (regroupés)** correspond aux enregistrements qui ne sont pas classifiés (enregistrements qui n'appartiennent à aucune des intentions recommandées).
- Le pourcentage d'enregistrements sans correspondance et le nombre d'intentions recommandées n'ont pas besoin de correspondre. C'est une coïncidence s'ils correspondent.

Création d'un Détection d'intention rapport

1. À l'aide du rôle administrateur ou nlu_admin, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Fonctionnalités avancées NLU** > **Détection d'intention**. Les éléments que vous voyez à l'écran Détection d'intention sont des rapports précédents que vous avez créés.

2. Cliquez sur **Exécuter l'analyse**.

Page de destination de Détection d'intention



Exécuter une analyse du rapport

1. Pour cet exemple de rapport, configurez les champs suivants sur l'écran Détection d'intention Créer > .

- Source de données : sélectionnez la table **Incident (incident).**
- Filtrer par : **[Créé] [activé] [Ce trimestre]**

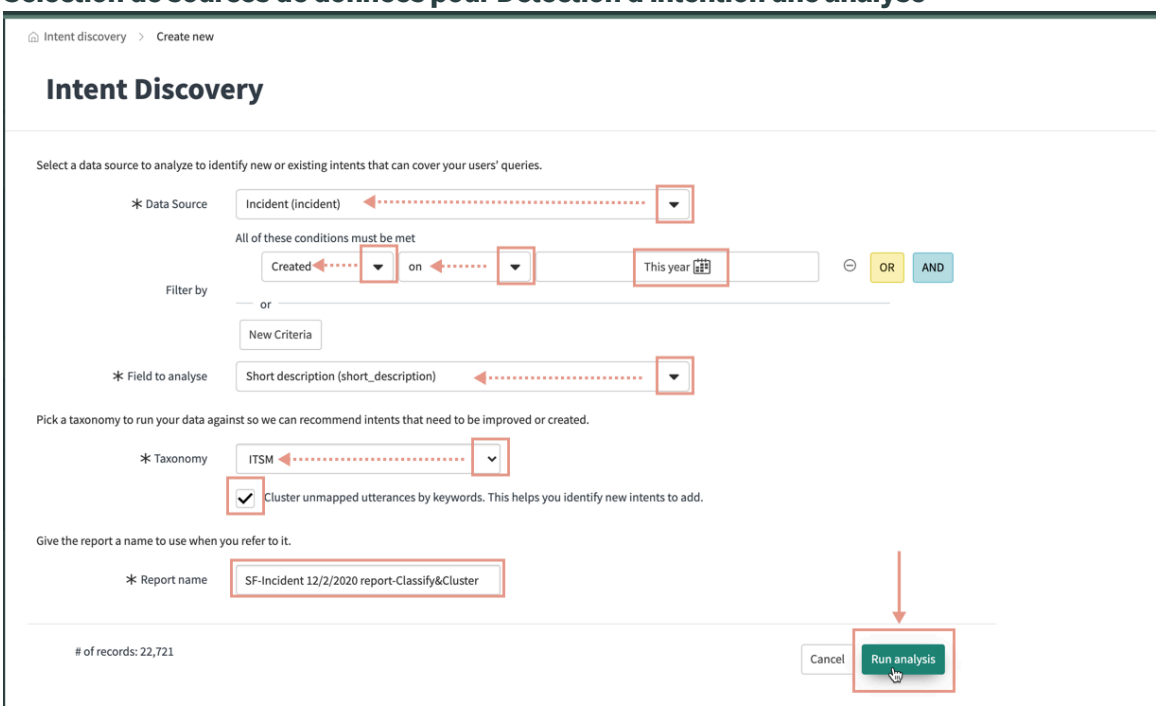
Traduction automatique

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

- Champ à analyser : **Brève description (short_description).** Vous choisissez Description brève, car il s'agit d'un champ de chaîne très utilisé qui fait référence à des mots qui peuvent aider le système à identifier une intention.
- Taxonomie : sélectionnez **ITSM**. Ce champ indique au système d'exécuter le traitement de classification sur vos enregistrements d'incidents ITSM. Il dispose de 3 options : Classification, ITSM ou vide, qui est défini par défaut comme Classification.
- Regrouper les énoncés non mappés par mots clés... : **cochez la case**. Lorsque vous cochez cette case, le système regroupe vos enregistrements d'incidents qui n'ont pas été classés en clusters.
- Nom du rapport : le champ est automatiquement défini par défaut sur **Incident <mois/jour/année>**. Vous pouvez modifier le nom si vous préférez. Dans cet exemple de scénario, vous entrez Incident 16/12/2020 - Test SF.

2. Cliquez sur **Exécuter l'analyse**.

Sélection de sources de données pour Détection d'intention une analyse

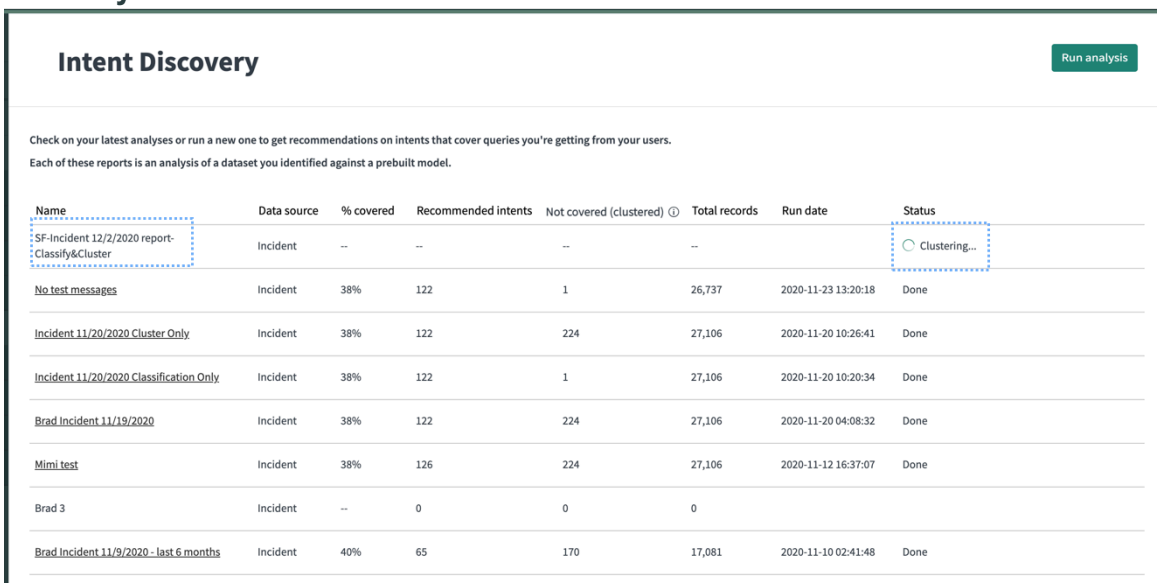


Résultat : votre rapport s'affiche à l'écran Détection d'intention , affichant son état au début de l'analyse. Les valeurs d'état suivantes s'affichent dans l'ordre suivant au cours de l'analyse : Préparation de l'exécution, Travail en cours, Mise en grappe et Terminé. Cela peut prendre de 5 minutes à 30 minutes. Moins il y a d'enregistrements dans un cluster, moins cela prend de temps. La désactivation du clustering peut également accélérer le processus.

Traduction automatique

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

Une analyse d'exécution en cours

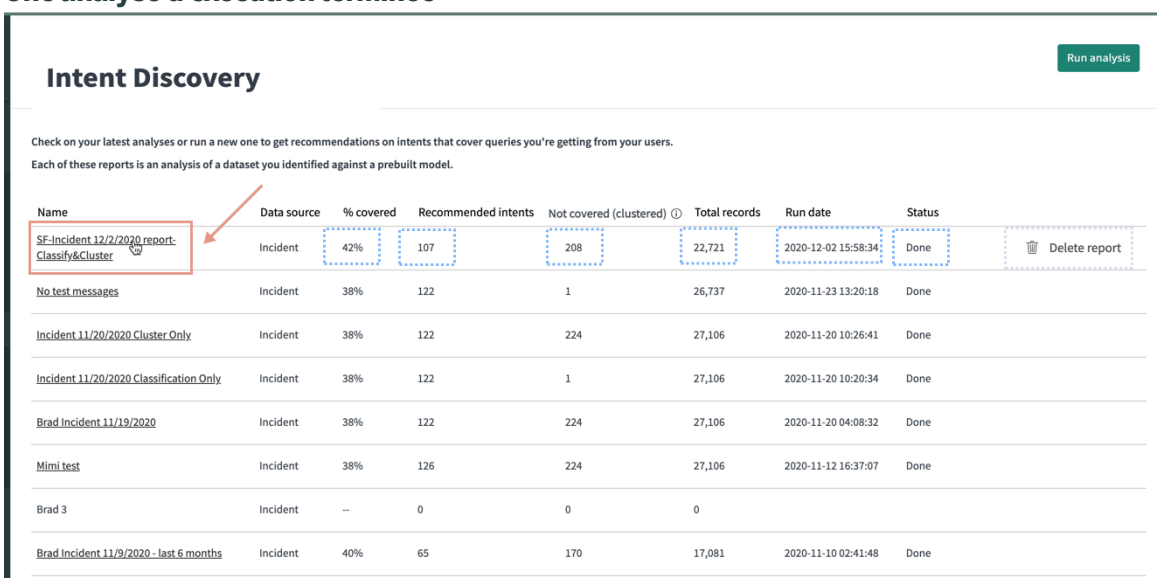


Une fois l'analyse terminée, les valeurs de colonne à l'écran s'affichent, avec la valeur de colonne **État** définie sur **Terminé**, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Remarque :
Si vous souhaitez supprimer le rapport et recommencer, placez le pointeur de la souris à droite de la colonne État pour invoquer l'icône **Supprimer le rapport** .

3. Cliquez sur le **nom** de votre rapport.

Une analyse d'exécution terminée



Résultat : l'écran s'actualise, affichant les enregistrements d'incidents analysés et les enregistrements d'incidents restants qui n'étaient pas classifiés.

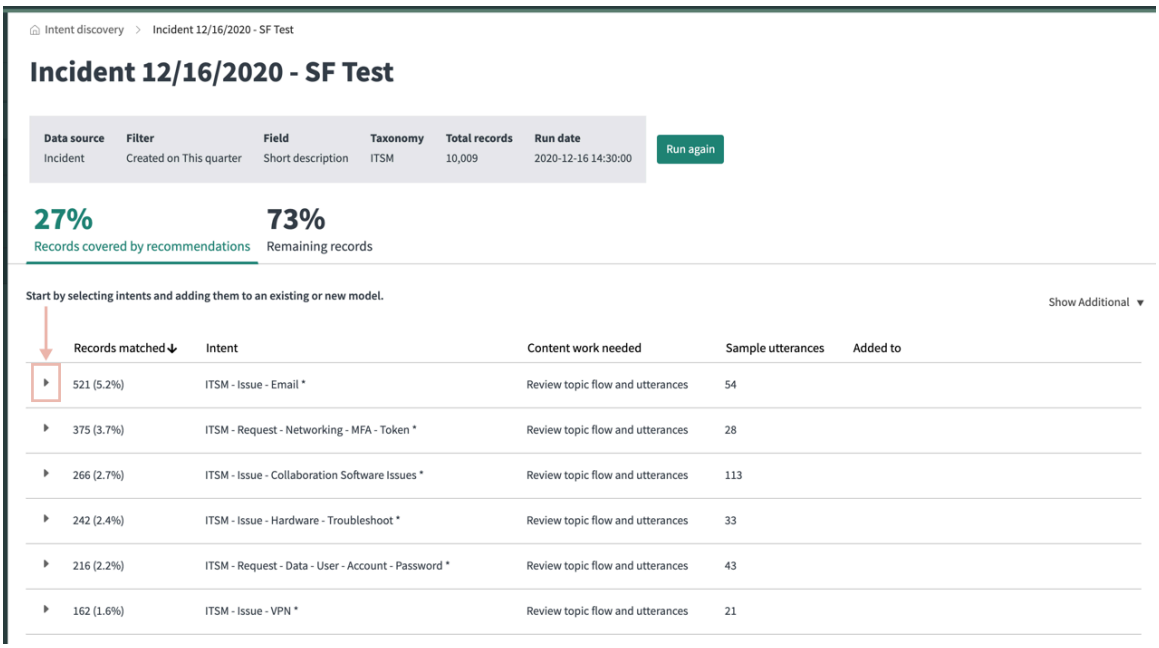
Importer des intentions recommandées dans des modèles personnalisés nouveaux ou existants

1. Dans la section *Enregistrements couverts par les recommandations* de l'écran, cliquez sur l'icône du chevron sur une intention recommandée que vous souhaitez ajouter à un modèle personnalisé.

Traduction automatique

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

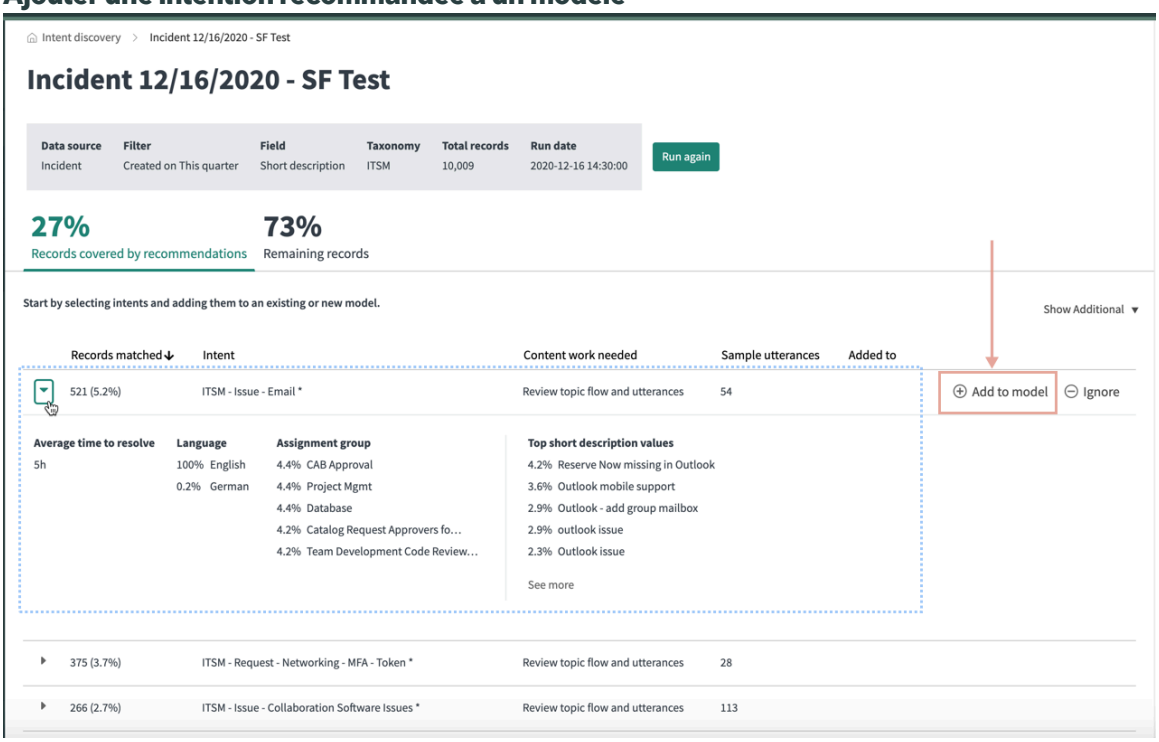
Examiner une intention recommandée



Résultat : les détails de l'intention recommandée s'affichent afin que vous puissiez les examiner, comme le montre l'image ci-dessous.

2. **Cliquez sur Ajouter au modèle**.

Ajouter une intention recommandée à un modèle



3. Sur l'écran *Sélectionner un modèle de destination* qui s'affiche, choisissez un modèle auquel vous souhaitez ajouter l'intention recommandée. Si vous ne trouvez pas de modèle approprié, créez-en un, revenez au rapport et ajoutez le nouveau modèle.

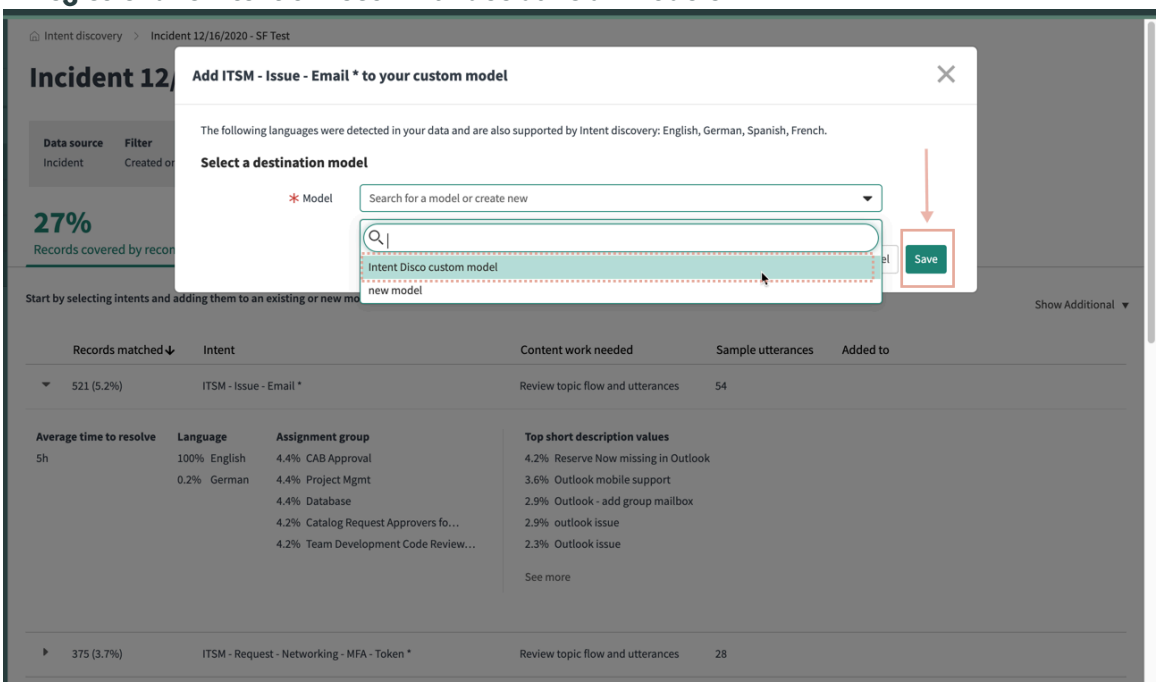
Remarque :
Le périmètre de l'application du modèle choisi doit être le même que le périmètre actuel.

Traduction automatique

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

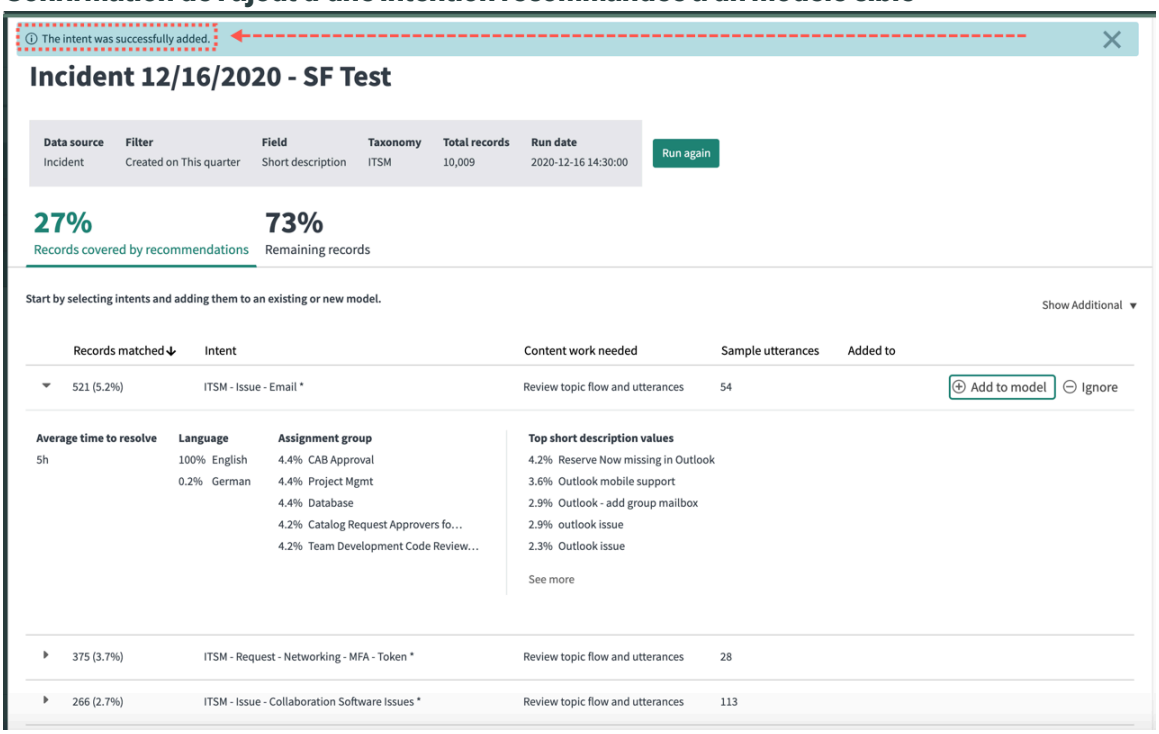
4. **Cliquez sur Enregistrer**.

Enregistrer une intention recommandée dans un modèle



Résultat : une bannière s'affiche à l'écran, confirmant que l'intention est ajoutée au modèle cible.

Confirmation de l'ajout d'une intention recommandée à un modèle cible

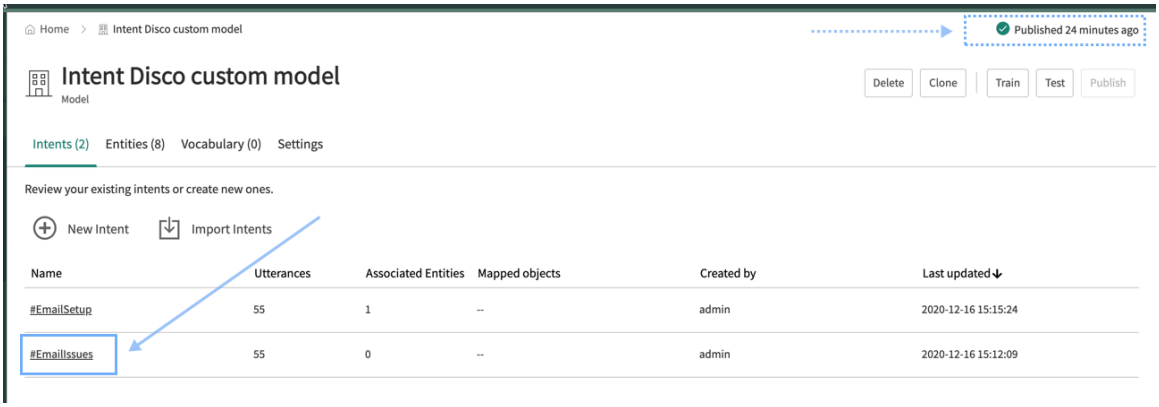


L'intention recommandée apparaît également sur l'écran Modèle du modèle cible, comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

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

Afficher une intention recommandée dans le modèle cible



Ajouter des énoncés groupés à une intention et à son modèle

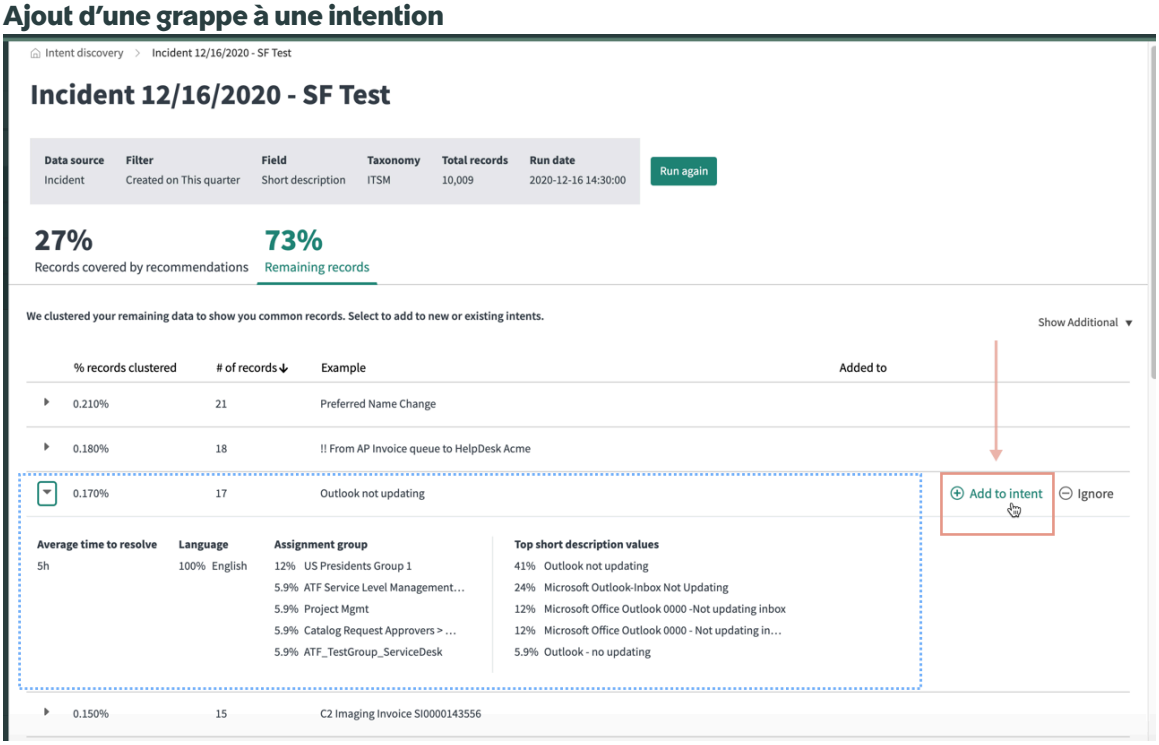
1. Dans la section *Enregistrements restants* de l'écran des enregistrements de détection d'intention, sélectionnez et ouvrez une grappe de données d'énoncé et de brève description que vous souhaitez ajouter à une intention et à son modèle associé.

Au fur et à mesure que vous créez de nouvelles intentions à partir de ces clusters, vous pouvez cliquer sur l'icône **Ignorer** pour supprimer toutes les intentions indésirables du rapport.

Vous pouvez également utiliser un filtre **Afficher supplémentaire** pour afficher ou masquer les intentions ajoutées, ainsi que les intentions ignorées.

2. Cliquez sur **Ajouter à l'intention**.

Ajout d'une grappe à une intention

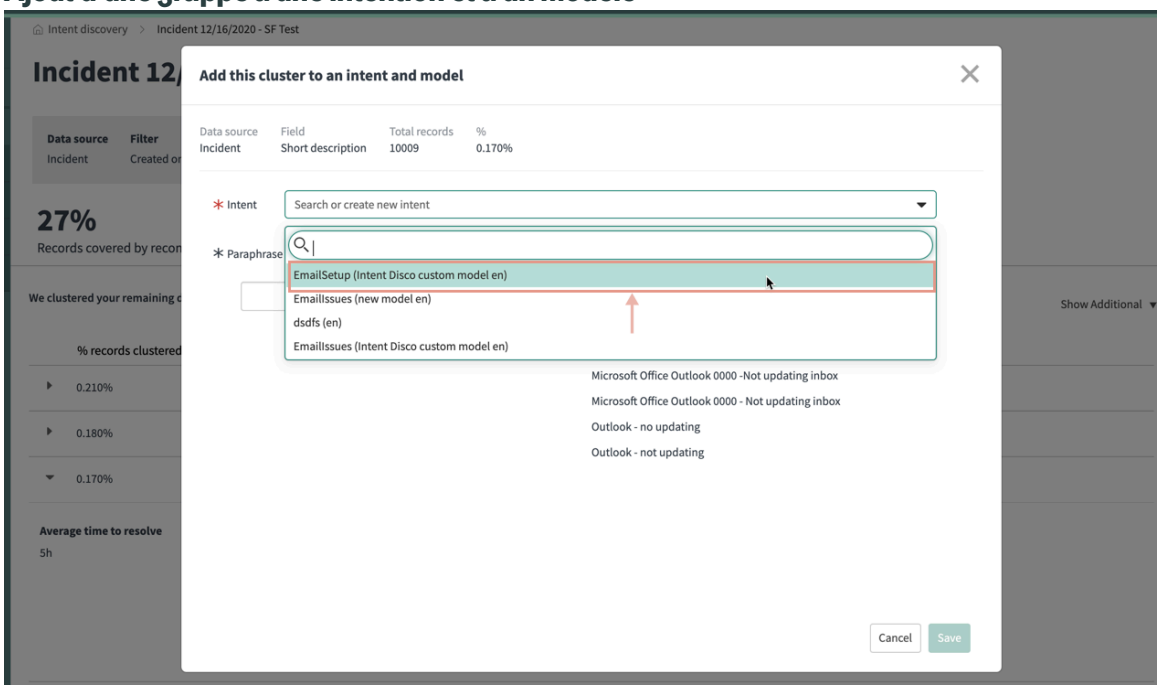


3. Dans l'écran *Ajouter cette grappe à une intention et à un modèle* , sélectionnez une paire d'intention et de modèle que vous souhaitez associer à cette grappe.

Traduction automatique

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

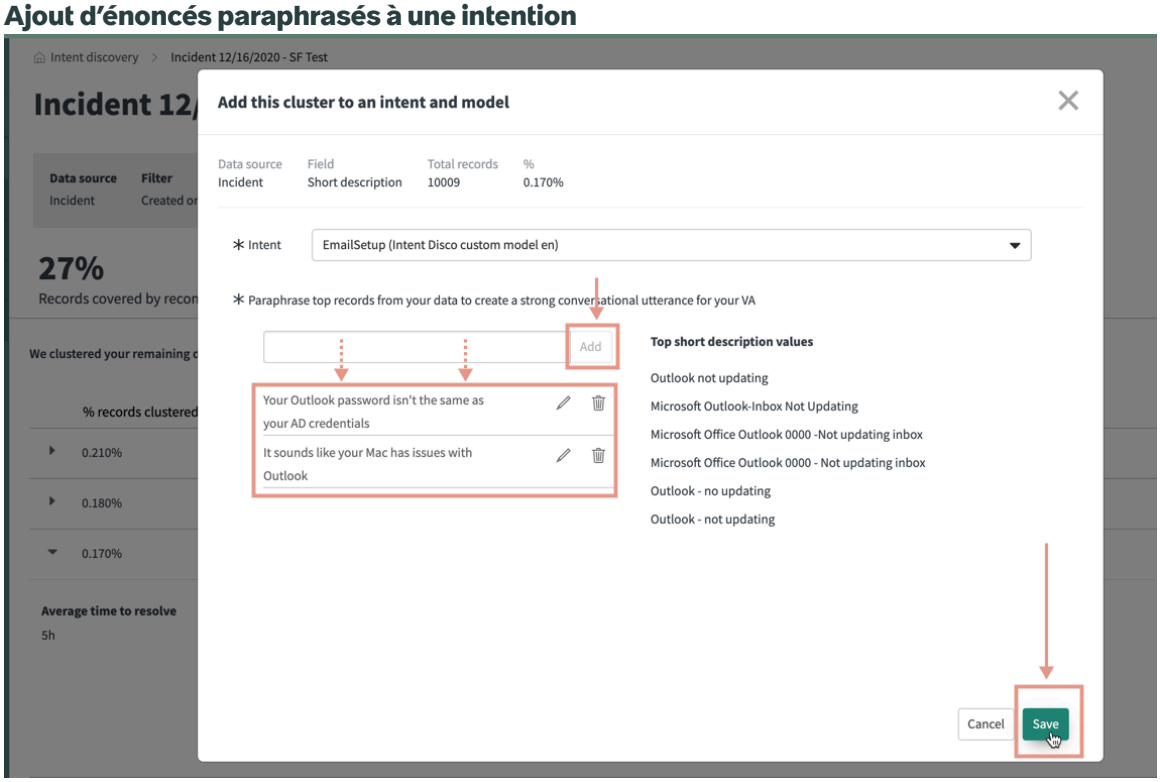
Ajout d'une grappe à une intention et à un modèle



4. Entrez quelques exemples d'énoncés dans le champ de texte ouvert. Cliquez sur **Ajouter** chaque fois que vous complétez votre entrée pour l'enregistrer dans le système. Utilisez respectivement l'icône du crayon ou l'icône de la corbeille pour modifier ou supprimer votre entrée.

5. **Cliquez sur Enregistrer**.

Ajout d'énoncés paraphrasés à une intention

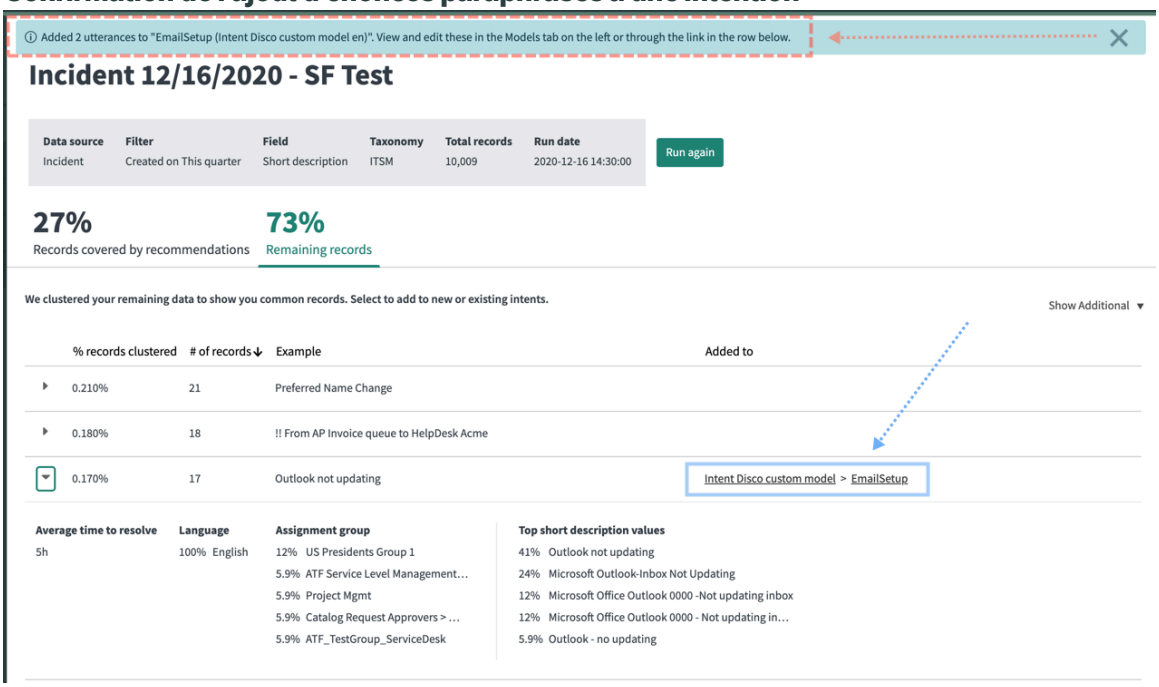


Résultat : l'écran des enregistrements s'affiche, affichant une bannière confirmant que vous avez ajouté deux nouveaux énoncés à l'intention cible et à son modèle associé. La paire modèle-intention apparaît dans la colonne **Ajouté à** , comme illustré dans l'image ci-dessous.

Traduction automatique

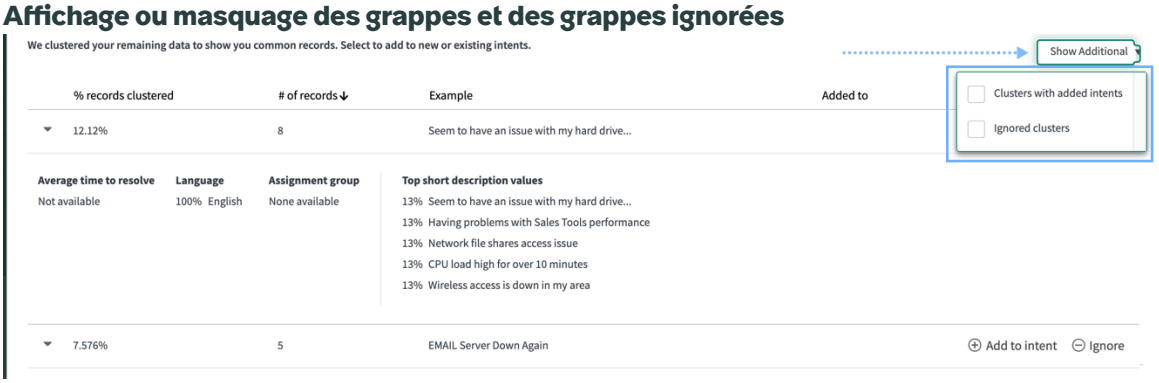
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Confirmation de l'ajout d'énoncés paraphrasés à une intention



Utilisez le filtre **Afficher** supplémentaire si vous souhaitez afficher ou masquer les clusters qui ont des intentions ajoutées et les clusters qui sont ignorés.

Affichage ou masquage des grappes et des grappes ignorées



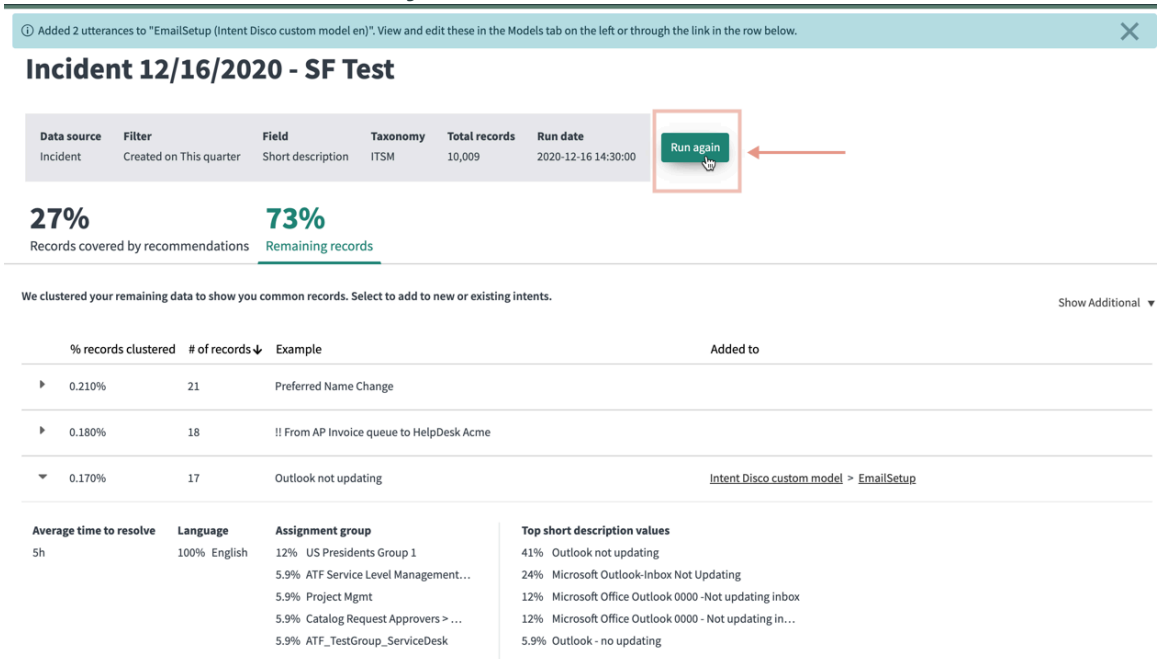
Exécution d'une autre analyse de votre Détection d'intention rapport

1. Cliquez sur **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

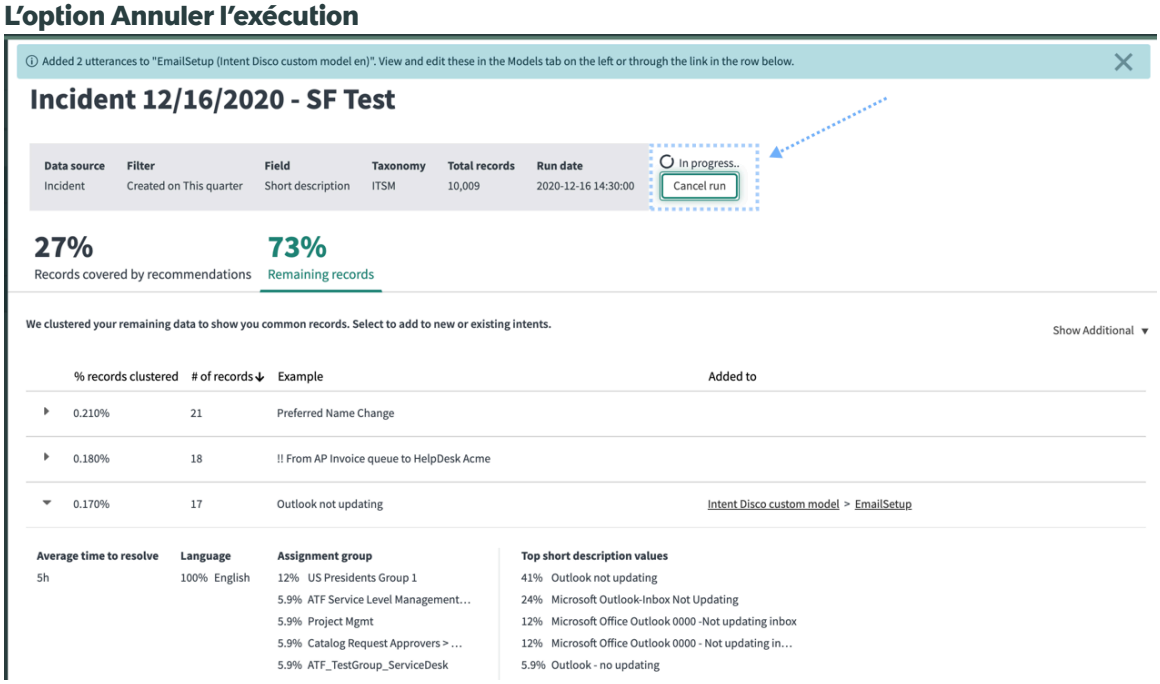
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Sélection de la version de l'analyse à exécuter



Résultat : la nouvelle exécution commence. Lorsqu'elle est en cours, l'option permettant d'annuler l'exécution apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous.

L'option Annuler l'exécution



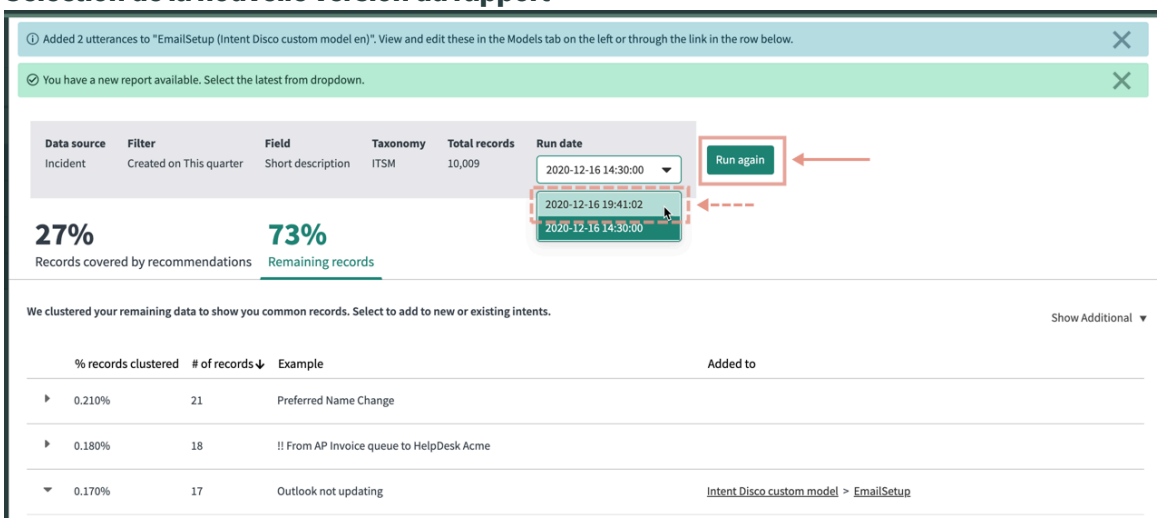
Une fois l'exécution terminée, une nouvelle bannière s'affiche indiquant que vous disposez d'une nouvelle version du rapport.

2. Sélectionnez la nouvelle version ; puis cliquez sur **Exécuter à nouveau**.

Traduction automatique

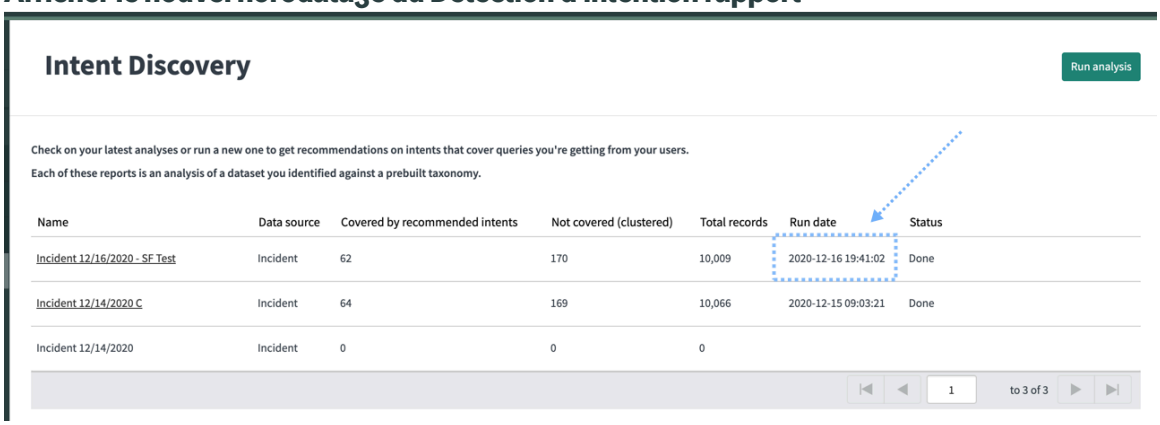
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Sélection de la nouvelle version du rapport



Résultat : l'horodatage que vous avez sélectionné pour la dernière exécution s'affiche dans la colonne **Date d'exécution** de l'écran Détection d'intention .

Afficher le nouvel horodatage du Détection d'intention rapport



Installer Détection d'intention

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Détection d'intention dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Détection d'intention nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Détection d'intention.

Modules d'extension ServiceNow requis

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Active diverses options d'intelligence prédictive et d'apprentissage machine pour les modèles d'entraînement. Consultez Installer Intelligence prédictive.

Traduction automatique

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

Console NLU - Noyau (com.glide.nlu)

Ajoute des options de modèle NLU. Consultez Activer le Console NLU.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables sont installées avec Détection d'intention:

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Détection d'intention.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Détection d'intention (sn_nlu_discovery).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Détection d'intention.
4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Détection d'intention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension sn_nlu_discovery, y compris les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Rapport Détection [sn_nlu_discovery_report]	Table de référence pour les grappes et les intentions Discovery.
Message de Détection [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contient des références flexibles à l'enregistrement source et au champ qui ont été utilisés pour l'analyse.
Retrouver Rapport de Détection	Contient les informations sur les énoncés ajoutés aux intentions.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_nlu_discovery_report_trace]	
Intent Détection [sn_nlu_discovery_intent]	Contient les intentions d’un rapport.
Grappe de Détection [sn_nlu_discovery_cluster]	Contient les grappes d’un rapport.
Définition du rapport Détection [sn_nlu_discovery_report_definition]	Inclut les informations nécessaires à la génération de rapports.

Requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) vous permet d’interroger les données dans votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l’interface utilisateur.

Premiers pas

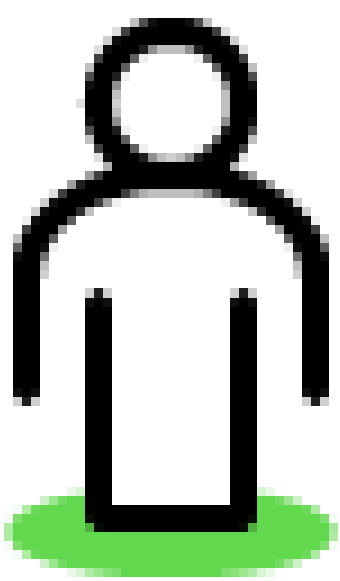
Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Explorer



Découvrez les NLQ concepts et les fonctionnalités.

Utiliser



Utilisez cette option NLQ pour interroger vos données avec des requêtes en langage naturel.

Traduction automatique

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

Configurer



Adapté à NLQ votre environnement.

Références

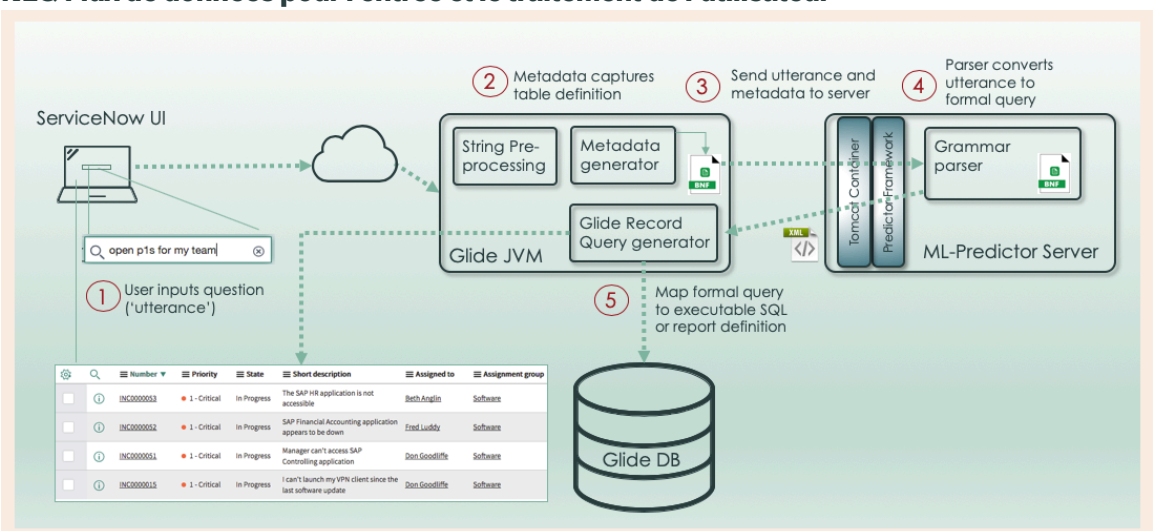


Obtenez des détails sur les propriétés et les rôles installés avec NLQ.

Exploration de la requête en langage naturel

NLQ est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut. Utilisez cette option NLQ pour interroger les données de votre instance en saisissant des demandes en langage clair dans l'interface utilisateur.

NLQ Flux de données pour l'entrée et le traitement de l'utilisateur



ServiceNow® NLQ Traduit l'entrée utilisateur en langage naturel en requêtes d'enregistrement Glide. Les requêtes sont restituées dans un format structuré exécutable, tel qu'un fichier JSON (JavaScript Object Notation) ou une définition visuelle. La sortie, quel que soit le format, est la réponse à la demande de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur entre une demande directement dans l'interface utilisateur, le texte de la demande est appelé *énoncé* dans des tables telles que NLQ les journaux.

NLQ est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut et prend en charge les opérations de données suivantes :

- Suggestion de table de conduite
- Filtrage
- Regroupements et agrégations
- Tri
- Visualisation des données (score unique, liste, histogramme, graphique à secteurs, séries chronologiques)
- Calendrier d'entreprise
- Numéro unique
- Multi-tables

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Requête en langage naturel.

NLQ ne prend pas en charge Domain Separation. Il ne prend pas non plus en charge les instances sur site.

Prise en charge de la langue

NLQ prend en charge l'anglais américain par défaut. Pour toutes les applications et fonctionnalités, à l'exception de CMDB, NLQ prend également en charge les requêtes en espagnol, Français, Français canadien, allemand et japonais.

Notez que vous devez d'abord activer les langues sur votre instance pour NLQ analyser les requêtes dans ces langues. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Utilisation NLQ dans d'autres applications et fonctionnalités

D'autres ServiceNow® applications et fonctionnalités peuvent consommer des NLQ fonctionnalités. Consultez les ressources suivantes pour plus d'informations.

Fonctionnalités qui peuvent consommer NLQ

Application ou fonctionnalité	Informations
Questions et réponses sur l'analyse	Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse
Base de données de gestion des configurations (CMDB)	Interrogez vos données sans avoir besoin de connaître les relations entre les CMDB tables ou les structures de données. • Interrogation de la CMDB • Recherche intelligente pour CMDB L'anglais est la seule langue prise en charge pour CMDB.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités qui peuvent consommer NLQ (suite)

Application ou fonctionnalité	Informations
NLQ avec Recherche IA dans la recherche globale	Genius Result configurations in the base system in Recherche IA (prend en charge l'anglais uniquement)
Liste V2	Filtrez n'importe quelle liste de plateformes en saisissant une demande en langage clair.

Utiliser Requête en langage naturel

Avec Requête en langage naturel (NLQ), vous pouvez effectuer des requêtes en langage naturel dans l'interface Now Platform utilisateur pour trouver des réponses à partir de vos données.

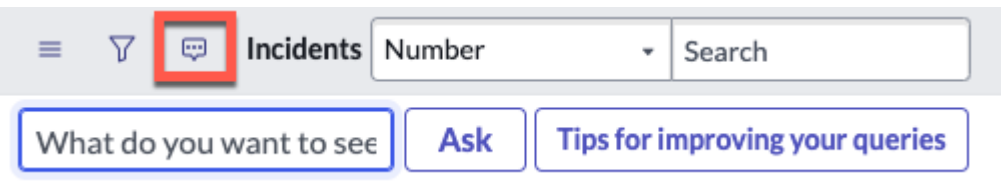
Vue d'ensemble de NLQ

NLQ transforme vos requêtes en langage clair en requêtes structurées de vos données. Avec NLQ, vous évitez d'avoir à utiliser le créateur de condition ou à effectuer des recherches dans vos listes et tables. Vous pouvez saisir des questions ou des demandes en langage clair dans n'importe quelle liste de la plateforme.

Remarque :
Votre NLQ requête affiche uniquement les résultats de la table ou de la liste sur laquelle vous effectuez la requête.

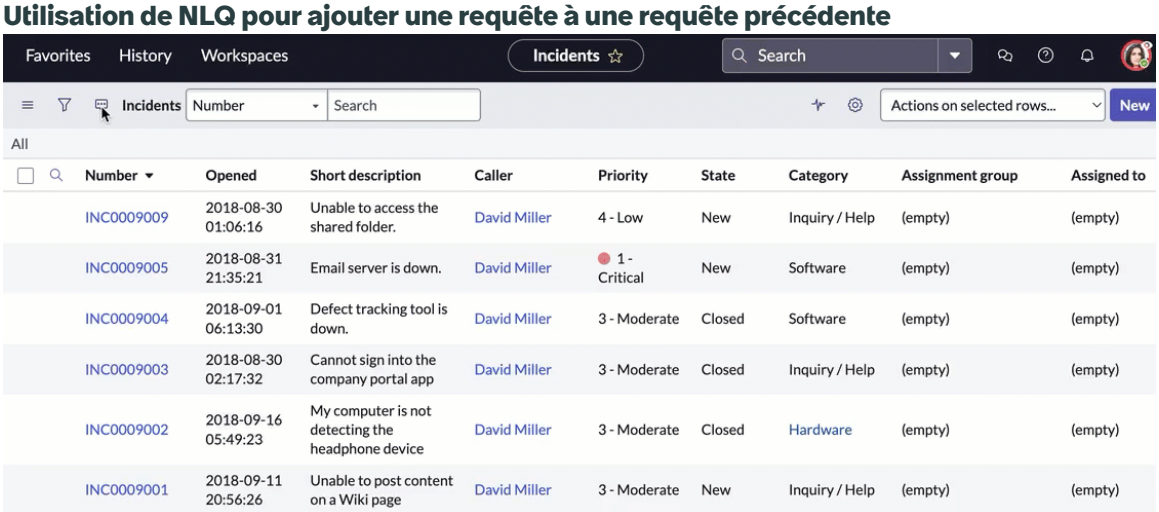
Rechercher et utiliser le filtre de langage naturel

La sélection de l'icône de filtre en langage naturel fait apparaître l'interface NLQ .



L'image suivante montre comment ajouter une requête à une requête précédente.

Utilisation de NLQ pour ajouter une requête à une requête précédente



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Traduction automatique

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

Conseils pour améliorer vos requêtes

Utilisez les mots-clés suivants pour vos NLQ questions et demandes :

- Tri ou regroupement : *regroupé par* ; *trié par* ; *De A à Z* ; *z à a*
- Dates : *aujourd'hui* ; *hier* ; *dernier* ; *cette* ; *jour (s) suivant(s)* ; *semaine(s)* ;*trimestre(s)* ; *année(s)*
- Filtrage : *commence par* ; *se termine par* ; *plus de* ; *inférieur à* ; *vide* ; *pas vide* ; *et* ; *Ou*
- Autres informations : *my* ; *mon équipe* ; *Créé par* ; *non attribué*

Requête	Exemple
Tri ou regroupement	incidents regroupés par catégorie
Dates	Créé le mois dernier
Filtrage	La description courte commence par l'ordinateur
Autres informations	Tickets non affectés
Numéro unique	INC0777

Configuration de NLQ

Configurez Requête en langage naturel pour fournir une expérience de requête personnalisée à vos utilisateurs. Définissez les propriétés à utiliser NLQ dans votre environnement et trouvez des idées de synonymes et de raccourcis dans vos NLQ journaux.

NLQ La fonctionnalité est incluse dans le système de base, avec plusieurs options de configuration pour les administrateurs. Passez en revue les rubriques suivantes pour en savoir plus.

Créer un synonyme NLQ

Ajoutez des synonymes pour améliorer votre capacité à NLQ reconnaître les différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Avec des synonymes, vous pouvez mapper des mots ou des termes couramment utilisés aux colonnes de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
NLQ Les synonymes vous permettent de mapper des mots courants dans les demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ il les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis envoie la requête formelle.

Plusieurs synonymes sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés d'utilisateur réels pour trouver les synonymes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau synonyme, ou modifier un synonyme existant, comme suit.

Traduction automatique

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

- Si un synonyme existe déjà pour votre table et colonne cible, vous devez ajouter votre nouveau synonyme à l'enregistrement actuel. Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
- Les synonymes peuvent pointer vers des champs de référence, à l'aide de la remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes sont insensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas des virgules.
- Les enregistrements de synonymes sont associés à une table. Vous pouvez utiliser le même terme synonyme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure

1. Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre synonyme, puis accédez à **Tous** > **NLQ** > **Synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez son **nom de colonne** dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de synonyme	Type de synonyme. ○ **Table ou colonne** : synonyme d'une valeur dans une table ou d'une colonne spécifique dans cette table. ○ **Enregistrement** : synonyme d'une valeur dans les tables CMDB [cmdb_rel_type_table]. Pour plus d'informations, consultez Interroger la CMDB . **Remarque :** Prend en charge les tables cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered cmdb_ci_query_based_service.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Lors de la création d'un synonyme, assurez-vous que vous êtes dans le champ d'application souhaité pour le synonyme.
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement de synonyme pour chaque table. Le mappage du synonyme est unique à la table.
Nom de colonne	Colonne spécifique de la table source.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Langue	Langue du synonyme. Doit correspondre à la langue de la valeur source.
Synonymes	Mots ou phrases courtes que le système doit mapper aux noms de colonnes ou aux tables, lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle. Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
Étendre à toutes les tables enfants	**Type de table ou de colonne** uniquement. Sélectionnez cette option pour faire en sorte que toutes les tables enfants de la table source héritent des synonymes.

4. Sélectionnez **Envoyer** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats

Le nouveau synonyme est disponible pour vos utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre de navigateur de la liste.

Example: NLQ : synonyme du champ Actif

L'image suivante est un exemple d'enregistrement de synonyme NLQ pour le champ **Actif** d'une demande de changement. Les synonymes *ouvert* et *en cours* sont remplacés par le terme *actif* lorsque le système envoie une requête.



Avec cet enregistrement de synonyme, un utilisateur peut saisir afficher les demandes de changement ouvertes ou les demandes de changement en cours, et le système affiche les demandes de changement actives.

Créer un raccourci NLQ

Créez un raccourci sémantique pour améliorer la capacité à NLQ reconnaître les différentes façons dont les utilisateurs demandent des données. Les raccourcis sémantiques fonctionnent de la même manière que NLQ les synonymes en mappant des mots courants à des colonnes, mais pour une table sélectionnée lorsque certaines conditions sont remplies.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlq_admin ou pa_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Comme NLQ les synonymes, les raccourcis sémantiques vous permettent de mapper les mots courants des demandes de vos utilisateurs aux colonnes de vos tables d'instance. Lorsque ces mots sont détectés dans des requêtes en langage naturel, NLQ il les remplace par des noms de colonnes et de tables réels, puis envoie la requête formelle.

Les raccourcis sémantiques fournissent un créateur de condition afin que vous puissiez filtrer les enregistrements couverts par les termes que vous fournissez.

Certains raccourcis sémantiques sont fournis dans le système de base, et vous pouvez en ajouter d'autres pour vos cas d'utilisation et besoins professionnels. Examinez NLQ les journaux des énoncés d'utilisateur réels pour trouver les termes possibles à ajouter. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux NLQ.

Vous pouvez créer un nouveau raccourci ou modifier un raccourci existant, comme suit.

- S'il existe déjà un raccourci pour votre table cible et vos conditions de filtre, vous devez ajouter votre nouveau raccourci à l'enregistrement actuel. Séparez les raccourcis par une virgule.
- Les raccourcis peuvent pointer vers des champs de référence, à l'aide de la remontée pas à pas. Pour plus d'informations, consultez Dot-walking examples .
- Les synonymes sont insensibles à la casse dans les requêtes.
- Les synonymes peuvent contenir des apostrophes et des points, mais pas des virgules.
- Les enregistrements de synonymes et de raccourcis sont associés à une table. Vous pouvez associer le même terme synonyme à plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table.

Procédure
1. Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre raccourci, puis accédez à **Tous** > **NLQ** > **Raccourcis sémantiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Si vous mettez à jour un enregistrement existant, sélectionnez sa ligne dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table source. Vous pouvez utiliser le même terme pour plusieurs tables, mais vous devez créer un enregistrement pour chaque table. Le mappage du synonyme est unique à la table.
Conditions	Conditions sur la table source qui doivent être remplies pour que le synonyme fonctionne.
Synonymes	Mots ou expressions que le système doit mapper aux noms de colonnes ou aux tables lors de la conversion de l'énoncé en requête formelle.

Traduction automatique

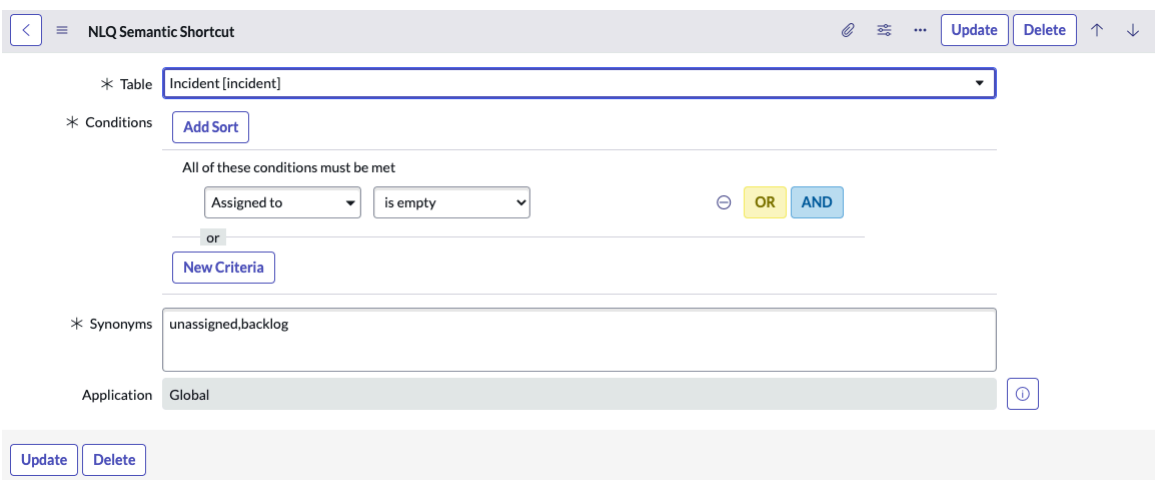
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Séparez plusieurs synonymes par une virgule.
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application qui peut utiliser le synonyme dans une requête. La valeur par défaut est **Global**. Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application cible pour votre raccourci avant de le créer.

4. Sélectionnez **Envoyer** si nouveau ou **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement existant.

Résultats
Le nouveau raccourci est disponible pour les utilisateurs dès qu'ils actualisent la fenêtre de navigateur de la liste.

Example: Raccourci sémantique pour le backlog d'incidents
L'image suivante est un exemple de raccourci sémantique utilisé dans les enregistrements d'incidents. Les incidents contiennent le champ *Affecté à* . À l'aide du créateur de condition, vous pouvez fournir des synonymes lorsque le champ est vide. Lorsqu'il NLQ détecte *des tâches non affectées* et des *backlogs* dans l'entrée de vos utilisateurs, elle les remplace par la clause SQL `assigned_toISEMPTY`.



Un utilisateur peut saisir `le backlog d'incidents` ou les `incidents non affectés` , et le système affiche les incidents avec un champ *Affecté à* vide.

Afficher les journaux NLQ

Passez en revue NLQ les journaux pour voir comment le système a géré les demandes en langage clair de vos utilisateurs. Utilisez les enregistrements de journal à partir de tentatives de demandes de développement NLQ de synonymes ou de raccourcis.

Avant de commencer
Rôle requis : nlq_admin, pa_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque requête en langage naturel est consignée dans la table *NLQ* **Journaux de requêtes** [nlq_query_log]. Chaque entrée de journal fournit des détails tels que la table qui a été interrogée, si la requête a réussi et comment les résultats ont été générés. Les autres champs disponibles sont les suivants.

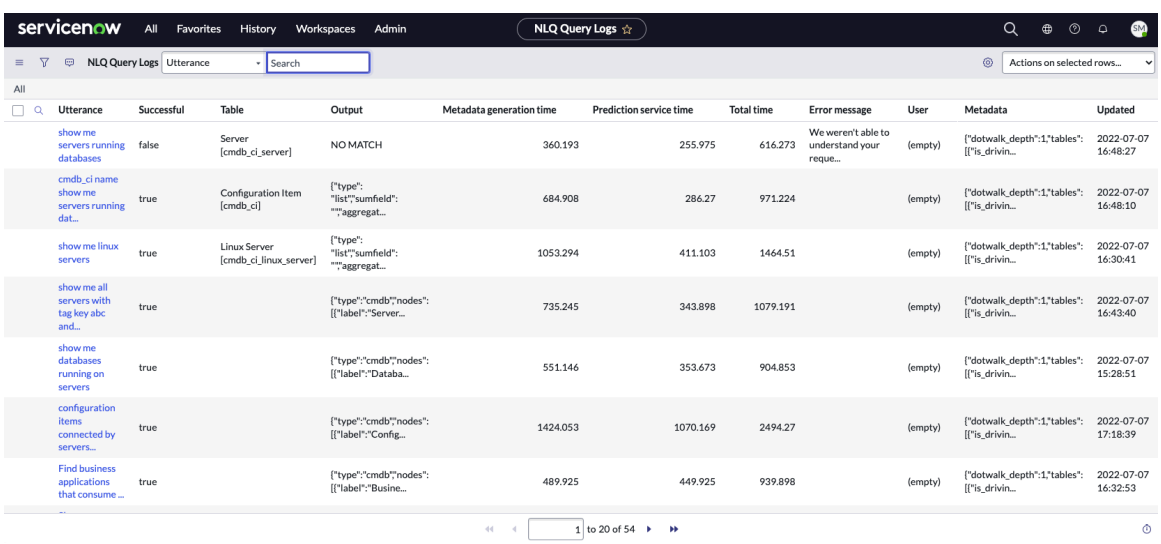
Traduction automatique

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

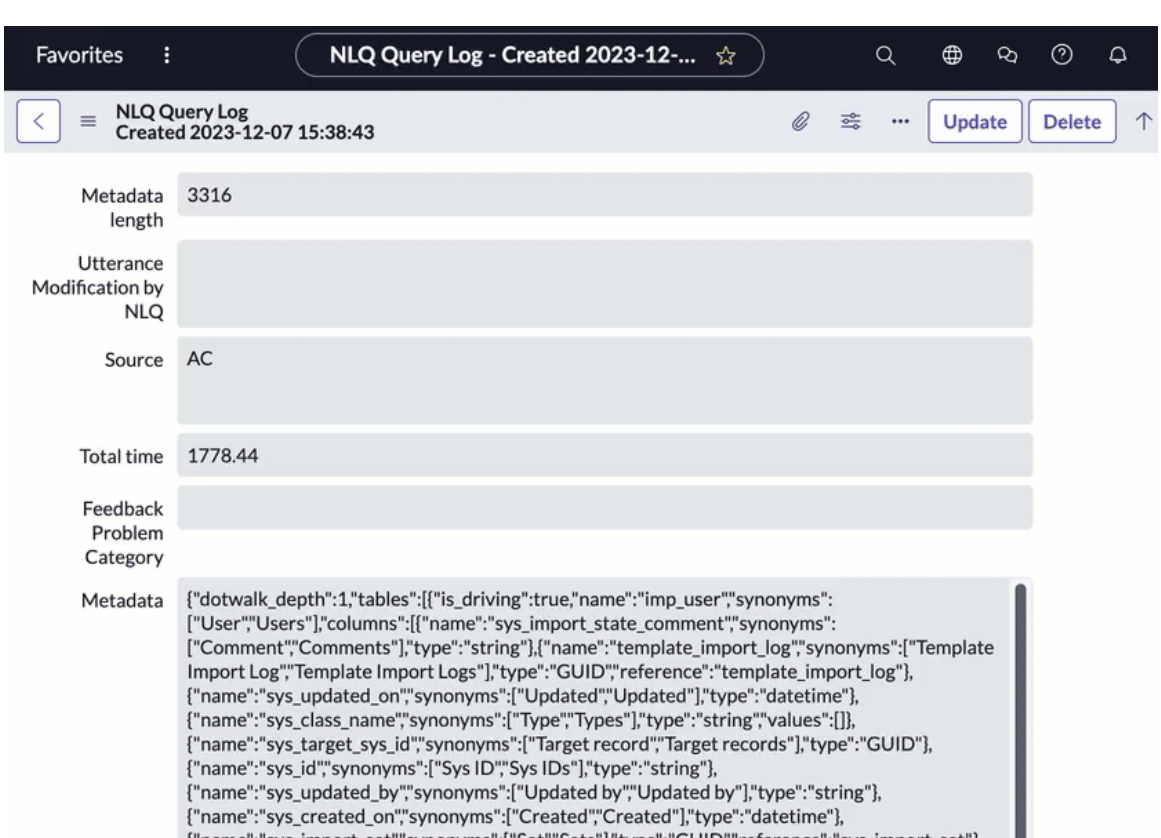
- Source de sortie : comment les résultats ont été générés. La valeur **BNF** indique une méthode basée sur des règles. La valeur **GAI** indique la Now LLM méthode (de secours).
- Source : emplacement à partir duquel la requête a été lancée. La valeur **AC** indique Analytics Center. La valeur **CMDB_WS** indique CMDB l'espace de travail.
- Énoncé : demande en langage naturel d'origine qui a déclenché NLQ.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NLQ** > **Journaux**.



2. Sélectionnez la valeur dans la colonne **Énoncé** pour afficher l'entrée de journal complète.



Traduction automatique

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

Que faire ensuite
En fonction des tentatives de requêtes de vos utilisateurs, envisagez d'ajouter d'autres synonymes ou raccourcis.

Afficher les journaux de prédiction de la table NLQ

Utilisez les journaux de prédiction de table pour examiner les CMDB tables qui ont été sélectionnées en NLQ réponse à des requêtes en langage clair.

Avant de commencer
Ce module est en lecture seule.

Rôle requis : nlq_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande CMDB de données en langage clair est analysée par NLQ, le système tente de déterminer les tables spécifiques que l'utilisateur a voulues. Les suppositions du système, y compris les niveaux de confiance, sont enregistrées dans le NLQ module de journaux de prédiction de table [nlq_table_guesser_log].

Passez en revue ces journaux pour dépanner les CMDB tables qui ont été déduites par NLQ.

Remarque :
Cette liste est en lecture seule pour NLQ les administrateurs. Il n'y a pas de boutons ou de fonctions activables dans l'interface utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NLQ** > **Journaux de prédiction de tables**.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour afficher les colonnes **Mots en correspondance avec les noms de tables** et les **scores de confiance**.



La colonne **Énoncé** affiche la requête en langage naturel de l'utilisateur.
3. Utilisez les informations de la colonne **Mots en correspondance avec les noms de tables** pour le dépannage si nécessaire.
Dans le champ de valeur de cette colonne, le premier mot a été trouvé dans l'énoncé. Vous trouverez ci-dessous une liste des CMDB tables qui ont été mises en correspondance avec ce mot.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations sur les requêtes, reportez-vous CMDB à la section Querying the CMDB .

Requête en langage naturel Références

Les composants suivants sont installés avec Requête en langage naturel.

Traduction automatique

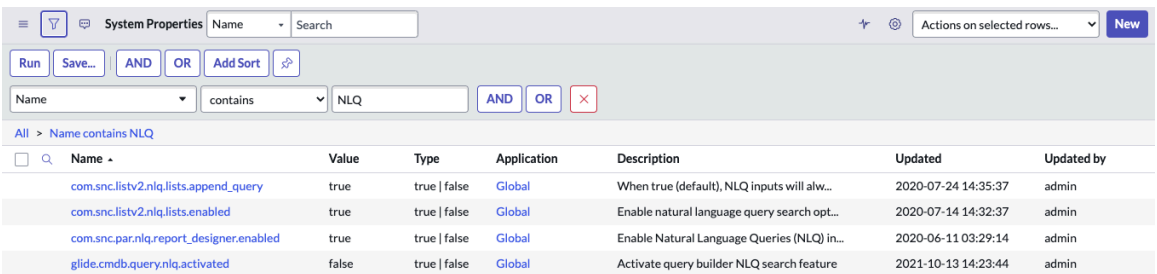
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés NLQ

Les Requête en langage naturel propriétés (NLQ) contrôlent la façon et l'emplacement NLQ d'exploitation.

Les administrateurs peuvent modifier les propriétés de NLQ en accédant à **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**. Filtrez pour les NLQ propriétés.

Remarque :
La modification de ces propriétés système exige le rôle administrateur. Le rôle nlq_admin n'a pas l'autorisation de modifier les enregistrements de cette table.



Propriété	Description
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Vrai : NLQ les entrées s'ajoutent aux requêtes existantes via un opérateur « et » • Faux : la nouvelle NLQ entrée remplace toutes les requêtes existantes Exemple : vous exécutez deux requêtes. • Requête 1 : incidents avec une priorité critique • Requête 2 : assignée à John Smith Si la propriété est définie sur *true*, les résultats montrent les incidents dont la priorité est critique et qui sont affectés à John Smith. Si la propriété est définie sur *false*, les résultats affichent uniquement les éléments affectés à John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Vrai : active l'option NLQ de recherche pour la liste v2 • Faux : supprime l'option NLQ de recherche pour la liste v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Vrai : le Now LLM secours est disponible • Faux : le Now LLM secours n'est pas disponible Dans un premier temps, les requêtes sont interprétées à l'aide d'une méthode basée sur des règles. Si cette méthode échoue, les requêtes sont transmises à comme Now LLM solution de secours. Les requêtes qui

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	échouent à ces deux méthodes sont marquées comme ayant échoué dans le NLQ journal.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Vrai : active NLQ dans le concepteur de rapports • Faux : supprime NLQ dans le concepteur de rapports
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Vrai : NLQ la fonctionnalité de recherche est active dans le générateur de requêtes CMDB • Faux : NLQ la fonctionnalité de recherche est inactive dans le générateur de requêtes CMDB
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Vrai : active NLQ dans la recherche globale • Faux : NLQ n'est pas disponible dans la recherche globale

Rôles de requête en langage naturel

Requête en langage naturel (NLQ) est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur NLQ [nlq_admin]

L'administrateur pour Requête en langage naturel.

Accès au module

Dispose d'un accès complet aux modules suivants :

- Relations implicites CMDB NLQ. Pour en savoir plus, voir Intelligent Search for CMDB .
- Journaux de requêtes NLQ
- Raccourcis sémantiques NLQ.
- Synonymes NLQ.

Dispose d'un accès en lecture seule au module suivant :

Journaux de requêtes de prédiction de la table NLQ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

Pour éviter d'accorder un rôle administrateur, utilisez le rôle pa_analyst pour les relations implicites CMDB NLQ, les raccourcis sémantiques NLQ et les synonymes NLQ.

Intelligence prédictive

Intelligence prédictive est une interface puissante pour former des modèles d'apprentissage machine. Avec Intelligence prédictive, vous pouvez améliorer les performances, l'efficacité et la flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.

Introduction à Intelligence prédictive

Les administrateurs peuvent exploiter la puissance de l'apprentissage machine pour améliorer la productivité et l'efficacité de leurs agents et prestataires. Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle pour améliorer les processus sur l'ensemble de la plateforme. Intelligence prédictive vous permet notamment d'effectuer les actions suivantes :

- Renseignez automatiquement les champs lors de la création du ticket.
- Catégorisez et acheminez le travail en fonction de la façon dont les enregistrements ont été traités dans le passé.
- Recommandez des résolutions aux tickets similaires aux tickets précédents.
- Estimez le temps de résolution du ticket.
- Identifiez les pannes majeures en fonction des incidents entrants.

Explorer En savoir plus sur Intelligence prédictive et l'apprentissage machine	**Installer** Installer Intelligence prédictive et ses applications associées	**Configurer** Configurer Intelligence prédictive sur la plateforme
Train Créez et formez des solutions d'apprentissage machine.	**Utiliser** À utiliser Intelligence prédictive pour l'apprentissage machine.	**Référence** Obtenez des détails sur Intelligence prédictive les composants tels que les propriétés et la prise en charge de la langue.

Explorez Intelligence prédictive

ServiceNow® Intelligence prédictive est une fonction de plateforme qui fournit une couche d'intelligence artificielle qui active les fonctionnalités et les options dans les ServiceNow® applications afin d'offrir de meilleures expériences de travail.

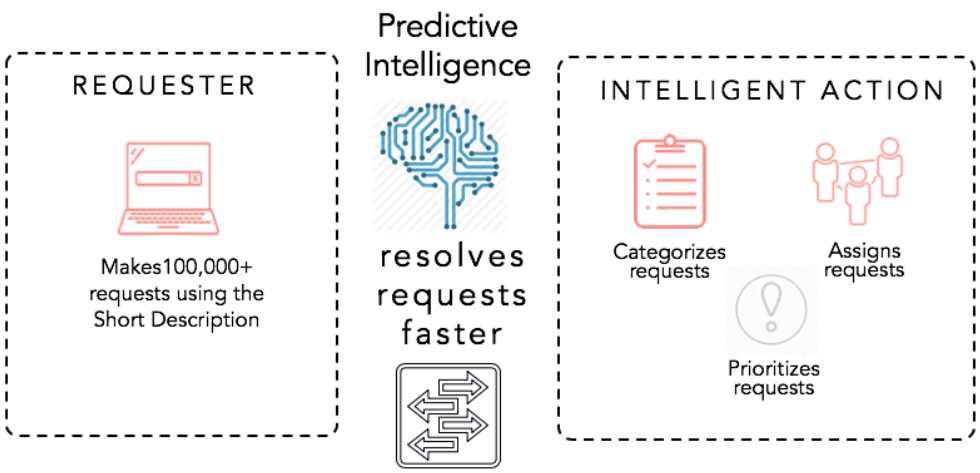
Traduction automatique

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

Remarque :
Intelligence prédictive est également disponible pour les clients sur site. Si vous souhaitez déployer ce produit sur site, contactez votre chargé de clientèle. Pour obtenir des instructions d'installation et de configuration sur site, consultez les instructions complètes d'installation et de configuration de Machine Learning Engine pour les clients auto-hébergés [KB0782052] dans la base de connaissances auto-hébergée Now Support.

Vue d'ensemble

Intelligence prédictive est un ensemble puissant d'outils permettant d'utiliser l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine pour améliorer l'expérience de travail. Vous pouvez créer et former des modèles sur la plateforme et les intégrer à d'autres ServiceNow produits et



applications.

Ce qui suit présente les concepts sous-jacents Intelligence prédictive et les différents cadres disponibles.

Pour en savoir plus sur les façons d'utiliser les modèles existants, reportez-vous à Utiliser Intelligence prédictive.

Terminologie

Intelligence artificielle

Des systèmes conçus pour effectuer un travail qui nécessite un certain niveau d'intelligence humaine.

Apprentissage machine

Possibilité pour les modèles de s'améliorer au fil du temps avec plus d'expérience.

Modèles

Collections d'algorithmes, de mathématiques et de statistiques qui font des prédictions et prennent des décisions en fonction des données d'entrées-sorties.

Formation

Ajouter ou modifier des données sur lesquelles le modèle est basé pour affecter les prédictions futures.

Formation supervisée

Fournir des paires d'entrée-sortie afin que le modèle puisse générer des règles qui relient les deux.

Formation non supervisée

Traduction automatique

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

Fournir des données brutes afin que le modèle puisse identifier les structures dans l'ensemble de données.

Fréquence de la formation

Fréquence à laquelle les modèles sont reformés pour combiner le modèle existant avec de nouvelles données de formation.

Corpus de mots

Vocabulaire qu'un modèle peut utiliser pour rechercher une similarité textuelle.

Composants de modèle prédictif

Un modèle prédictif comprend ces composants, dont vous devez fournir certains d'entre eux.

Définition de la solution

Enregistrement de données que vous créez et configurez qui spécifie ces valeurs pour l'entraînement d'un modèle prédictif.

- Les enregistrements utilisés pour former le modèle. Par exemple, entraînez-vous uniquement sur les incidents résolus ou fermés au cours des six derniers mois.
- Champs d'entrée que le modèle utilise pour effectuer des prédictions. Par exemple, utilisez la brève description de l'incident pour faire une prédiction.
- Champ de sortie dont le modèle prédit la valeur. Par exemple, définissez la catégorie d'incident en fonction de la brève description.
- Fréquence de reformation du modèle. Par exemple, vous pouvez reformer le modèle tous les 30 jours.

Solution

La solution est le résultat d'une définition de solution que vous avez formée dans un ServiceNow centre de données. Intelligence prédictive utilise la solution pour prédire une valeur de champ cible en fonction d'une ou de plusieurs valeurs de champ d'entrée. Toutes les solutions spécifient ces valeurs.

- La *précision* de la solution est le pourcentage agrégé de prédictions correctes. Par exemple, une précision de 50 signifie que sur 100 prédictions, la moitié d'entre elles doivent avoir la valeur correcte.
- La *couverture* de la solution est le pourcentage agrégé d'enregistrements qui reçoivent une prédiction. Par exemple, une couverture de 50 signifie que la moitié de tous les enregistrements éligibles reçoivent réellement une prédiction.
- Les *classes* de solutions sont les valeurs de champ de sortie pour lesquelles le modèle peut faire des prédictions. Chaque classe est une valeur de champ de sortie avec une liste de mesures de précision, de couverture et de distribution possibles. Par exemple, la solution de catégorisation des incidents a une classe pour chaque catégorie, comme les logiciels, les demandes et les bases de données.
- La *distribution* de classe est le pourcentage d'enregistrements de la table entière qui ont cette valeur de champ de sortie particulière. Par exemple, une distribution de 50 pour la classe d'enquête signifie que la moitié des incidents ont la catégorie d'enquête.

Traduction automatique

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

Cadres de travail Predictive Intelligence

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail dans la mise en Washington DC production. Chaque cadre de travail a différents types de solutions pour entraîner le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application via une API pour effectuer une prédiction. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive Cadres.

Intelligence prédictive Cadres

Intelligence prédictive fournit trois cadres de travail de modèle différents dans la Washington DC version : classification, similarité et mise en grappe. Chaque framework est spécialisé dans différents types de prédictions.

Intelligence prédictive Cadre de travail de classification

Le Intelligence prédictive cadre de travail de classification vous permet d'utiliser des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ catégorielles lors de la création d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle pour définir la catégorie d'incident en fonction de la brève description. Vous pouvez former des modèles prédictifs afin qu'ils agissent en tant qu'agent pour catégoriser et acheminer automatiquement le travail en fonction de votre expérience passée en matière de gestion des enregistrements.

Permet Intelligence prédictive de gérer des volumes de demandes entrantes à moindre coût. Automatisez la catégorisation et l'affectation des demandes pour réduire :

- Délais de résolution des tâches.
- Le nombre d'interactions requises pour résoudre les tâches.
- Les taux d'erreur de catégorisation et d'affectation du travail.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.

Intelligence prédictive Cadre de travail de similarité

Le Intelligence prédictive cadre de travail de similarité identifie les enregistrements existants qui ont des valeurs similaires à un nouvel enregistrement. Par exemple, vous pouvez former un sous-ensemble de vos enregistrements d'incidents pour recommander une résolution basée sur les informations d'un enregistrement d'incident similaire. En réutilisant des incidents fermés similaires dont la résolution a été prouvée, vous pouvez aider les agents et les prestataires à fournir rapidement la meilleure résolution pour un incident entrant.

Le cadre de similarité n'a pas besoin d'une correspondance exacte des mots-clés pour ses comparaisons de texte, car ses algorithmes identifient des mots et des synonymes similaires en fonction de contextes similaires. Par exemple, les expressions imprimante *qui ne fonctionne pas* et *imprimante cassée* sont toutes deux reconnues comme similaires. Le cadre de travail collecte, apprend et applique également le contexte spécifique à votre secteur. Par exemple, l'expression *incapable de rejoindre le réseau* a un contexte différent dans une entreprise de réseau informatique que dans une compagnie d'assurance maladie.

Le cadre de travail de similarité utilise une solution de similarité de workflow. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité.

Traduction automatique

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

Intelligence prédictive Cadre de travail de mise en grappe

La mise en grappe divise les données en groupes qui peuvent ensuite être utilisés pour identifier des modèles. Vous pouvez ensuite traiter les enregistrements collectivement ou trouver des lacunes dans les données existantes. Par exemple, vous pouvez regrouper de nouveaux incidents similaires pour identifier une panne majeure.

Le cadre de travail de mise en grappe utilise une solution de mise en grappe de workflows. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

Déconseillé dans la Washington DC version : Intelligence prédictive Cadre de travail de régression

Important :
La prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée dans la Washington DC version. Vous pourrez toujours former et modifier des solutions existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

La régression est un cadre de travail d'apprentissage machine que vous pouvez former à l'aide de données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou une cotation. Les cadres de régression peuvent être utilisés directement pour mesurer le succès. Par exemple, vous pouvez utiliser la régression pour estimer le temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de régression.

Installer Intelligence prédictive

Activez-la Intelligence prédictive sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous activez le module d'extension Intelligence prédictive pour la première fois sur votre instance, le système lance une page d'accueil. Cette page d'accueil comprend un résumé des cadres de travail pour les solutions de classification, de similarité, de regroupement et de régression. Vous pouvez créer, former et tester des solutions directement à partir de la page afin de comprendre rapidement les fonctionnalités de base sur le fonctionnement d'une solution d'apprentissage machine. Un résumé de la dernière solution formée est également disponible.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension.**
2. Utilisez la barre de recherche pour localiser Intelligence prédictive le module d'extension Reports (com.glide.platform_ml_pa) et son module d'extension dépendant Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
3. Sélectionnez **Installer** , puis dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Activer**. Lorsque vous activez le premier module d'extension, son module d'extension dépendant est activé automatiquement.
4. Confirmez que l'activation a correctement créé un utilisateur *sharedservice.worker* .

Traduction automatique

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

Les deux Intelligence prédictive modules d'extension utilisent cet utilisateur pour la formation de vos solutions ML.

Remarque :
L'utilisateur *sharedservice.worker* comprend les rôles suivants :

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Ces rôles sont requis pour créer, former et afficher des solutions. Ces rôles sont internes et ne sont pas destinés à être modifiés ou affectés à d'autres utilisateurs.

Implémenter Intelligence prédictive

Implémentez les étapes d'installation et de configuration initiales pour Intelligence prédictive entraîner un algorithme d'apprentissage machine (ML) afin qu'il fasse des prédictions en fonction de vos données d'enregistrement passées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de formation nécessite l'envoi des données d'enregistrement à un service de formation dans le centre de données le plus proche. Étant donné que chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences en matière de souveraineté des données. Pour en savoir plus sur ce processus, voir Explorez Intelligence prédictive.

Pour connaître les questions fréquemment posées sur la configuration initiale, consultez KB0781894 .

Procédure

1. Activez-le Intelligence prédictive sur une instance de non-production.
2. À partir de votre instance de production, exportez les enregistrements que vous souhaitez faire traiter par vos Intelligence prédictive solutions.
   Par exemple, exportez 12 mois d'enregistrements d'incidents vers une instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production, importez les enregistrements que vous avez exportés.
4. Sur l'instance de non-production, passez en revue les enregistrements de définition de solution par défaut pour déterminer si le filtre, les champs d'entrée et le champ de sortie sont suffisants pour prédire vos enregistrements d'incidents ou de tâches.
   Si nécessaire, créez une définition de solution pour chaque ensemble d'enregistrements que vous souhaitez prédire. Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de classification.
5. Sur l'instance de non-production, formez les enregistrements de définition de solution.
6. Testez les prédictions de la solution en créant des enregistrements de test ou en important d'autres enregistrements à partir de la production.
7. Pour les solutions de classification, passez en revue les rapports de prédiction pour déterminer la précision et la couverture de votre solution et des classes individuelles.
8. Pour les solutions de similarité, examinez les exemples de similarité pour mettre à jour le seuil de score de similarité si nécessaire.

Traduction automatique

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

9. Si nécessaire, mettez à jour le filtre de définition de solution pour inclure des enregistrements de formation supplémentaires ou différents.
10. Reformez et testez à nouveau tous les enregistrements de définition de solution mis à jour.
11. Lorsque vous êtes satisfait de vos solutions, activez-les Intelligence prédictive sur votre instance de production.
12. Recréez n'importe quel enregistrement de définition de solution personnalisée et formez la solution, ou importez la solution de votre instance de non-production vers votre instance de production.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de similarité

Configurer Intelligence prédictive

Configurer des définitions de solutions pour Intelligence prédictive former, tester et surveiller les définitions de solutions

Configuration

Utilisez les liens suivants pour vous guider lors de la configuration de votre définition de solution.

- Conseils de configuration pour Intelligence prédictive
- Créer une liste de mots vides personnalisés
- Créer un corpus de mots
- Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive
- Activer la version de la solution
- Exporter des solutions formées vers la production
- Configurer les paramètres avancés pour vos solutions ML

Conseils de configuration pour Intelligence prédictive

Si vous rencontrez des problèmes au cours de votre formation sur la solution et de votre prédiction de la solution, suivez ces suggestions de résolutions.

Données d'entrée

Il est recommandé d'avoir au moins 30 000 enregistrements pour former vos modèles, mais la précision du modèle est déterminée par les données d'entrée.

Trois facteurs principaux déterminent la qualité des données d'entrée utilisées pour former des solutions :

- Propreté : les données nettoyées réduisent le bruit, ce qui rend le modèle plus précis.
- Qualité : l'entrée et la sortie doivent être valides et correctes pour entraîner le modèle à effectuer des prédictions précises.
- Distribution : Les données qui représentent l'ensemble de l'ensemble de données dans son ensemble de données se traduiront par un modèle capable de faire des prédictions plus générales.

Traduction automatique

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

La plupart des ensembles de données brutes contiennent des données erronées et inutilisables. Il est essentiel d'examiner vos jeux d'entrée avant la formation pour conserver des modèles prédictifs précis.

Il est recommandé d'utiliser environ 80 % de vos données d'entrée pour former votre modèle et environ 20 % des données pour évaluer si le modèle est précis. Vous pouvez comparer les résultats prédits du modèle aux valeurs réelles pour les 20 % de données restantes.

Formation à la solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La formation de la solution reste trop longtemps à l'état En attente de formation, car la tâche du planificateur utilise une URL d'instance de rappel Glide incorrecte.	Assurez-vous que la `glide.servlet.uri` propriété dans l'instance Glide est définie sur l'URL d'instance correcte. Ce problème peut se produire dans les cas suivants : • Une instance est clonée à partir de la production, mais elle fait toujours référence à l'URL de production de la `glide.servlet.uri` propriété. • L'instance Glide est mise en service et exécute la formation pour la première fois.
De nouvelles catégories ont été ajoutées et n'ont pas encore d'impact sur la formation.	Il s'agit d'un comportement attendu, car les nouvelles catégories peuvent ne pas encore disposer de données suffisantes tant que la solution n'est pas reformée.
La formation de la solution échoue.	Lorsque la formation échoue, cliquez sur le lien connexe **Afficher la progression** de la formation sur l'écran de la solution pour déterminer où se trouve le problème potentiel.
La formation de la solution échoue en raison de l'authentification de l'utilisateur.	Accédez à **System Security> Utilisateurs** et assurez-vous que le rôle sharedservice.worker est défini sur Actif.
La formation du modèle renvoie l'indication que le modèle ne peut pas être créé. La formation échoue et affiche le message « Erreur lors de la formation à la solution ». La fenêtre de progression de la formation affiche le message suivant : « Échec de la formation de la solution, car soit les données utilisées ne sont pas suffisantes, soit le champ d'entrée n'est pas prédictif du champ de sortie. »	Ce problème peut se produire lorsque la quantité de données ou la distribution des valeurs de champ n'est pas suffisante pour qu'un modèle puisse être construit correctement. Procédez comme suit pour résoudre les problèmes : **1.** Assurez-vous que la distribution du champ de sortie n'est pas faussée. **2.** Reformez le modèle en modifiant les filtres de date pour utiliser une plus grande quantité de données. **3.** Si les champs d'entrée ne sont pas entièrement remplis, ajoutez un filtre pour supprimer les enregistrements nuls.

Traduction automatique

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

Problème	Résolution ou action suggérée
La solution dispose de données en plusieurs langues, mais la couverture et la précision des résultats sont médiocres.	Utilisez les options suivantes pour améliorer vos mesures. Option 1 : mettez à jour la langue de traitement de la solution vers la langue autre que l'anglais la plus importante. **Remarque :** L'anglais est appliqué par défaut pour tous les jeux de données. Option 2 : S'il y a suffisamment de données pour chaque langue/région : 1. Ajoutez un critère de filtre pour une langue/région spécifique où la langue principale peut être identifiée (néerlandais, anglais, Français, allemand, japonais ou espagnol). 2. Générez une solution pour chaque langue/région et appliquez la langue de traitement appropriée à chaque solution.

Prédiction de solution

Problème	Résolution ou action suggérée
La prédiction échoue et renvoie une exception Java dont la cause est inconnue.	1. Recherchez l'exception dans les Intelligence prédictive journaux Glide. 2. Soumettez un enregistrement d'incident pour Intelligence prédictive inclure tous les détails pertinents, tels que l'exception, l'instance impactée, le nom de la solution et la chaîne d'entrée.
Aucune prédiction n'est appliquée à l'enregistrement d'incident/de ticket, mais la prédiction renvoie une valeur lorsqu'elle est testée dans l'explorateur d'API Rest.	Cela peut se produire lorsque la confiance de la prédiction est inférieure au seuil requis pour faire une prédiction. Une fois que votre solution est formée, procédez comme suit pour confirmer si vos paramètres doivent être ajustés. 1. Accédez à **Services Web du système > REST > Explorateur d'API REST** pour trouver le niveau de confiance de la prédiction. Consultez Tester une prédiction de solution de classification. 2. Dans votre enregistrement de définition de la solution ML, vérifiez le seuil défini pour votre classe de résultats qui a été renvoyé dans la prédiction en cliquant sur le nom de la classe. La page **Classe** s'affiche.

Traduction automatique

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

Problème	Résolution ou action suggérée
	3. Vérifiez les valeurs **Précision estimée** et **Couverture estimée** . Si le seuil correspondant est supérieur au niveau de confiance de prédiction du résultat, c'est la raison pour laquelle aucune prédiction n'a été observée. **4.** Ajustez les valeurs de précision et de couverture de la classe pour augmenter la couverture ou la précision. Consultez Ajuster une solution de classification entraînée.

Clonage d'instance

Problème	Résolution ou action suggérée
Une fois qu'une instance est clonée, les prédictions pour vos solutions existantes échouent.	Les artefacts de la solution ML de la table [ml_artifacts] sont stockés dans la table [sys_attachment]. Si la table [ml_artifacts] n'est pas incluse dans le clone lorsque vous l'exécutez, les prédictions échouent. Assurez-vous que votre clone inclut les artefacts d'apprentissage machine, car il s'agit de composants essentiels de votre Intelligence prédictive solution.
Une fois qu'une instance est clonée, la formation de la solution échoue.	Au fur et à mesure de l'exécution du clonage, il est possible que l'utilisateur sharedservice.worker ait été désactivé, verrouillé ou que l'ID utilisateur ne soit pas défini. Résolvez ces problèmes afin que la formation de solution réussisse.

Créer une liste de mots vides personnalisés

Excluez les mots courants que vous souhaitez que le système ignore pendant la formation et la prédiction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes de mots vides permettent au système d'exclure les mots superflus susceptibles d'entraver la recherche et le traitement global en langage naturel de vos données.

Intelligence prédictive vous fournit des listes de mots vides par défaut pour chaque langue prise en charge par le système. Les mots vides sont des exemples tels que *dans*, *le* et les noms de personnes et de sociétés. Vous pouvez également définir votre propre liste de mots vides, composée de mots spécifiques à votre organisation et à votre secteur d'activité.

La liste personnalisée que vous fournissez fonctionne avec celles que le système utilise déjà par défaut. Par exemple, si des enregistrements d'incidents sont utilisés dans une solution de classification, et qu'un nom de société est utilisé dans ces enregistrements, envisagez d'ajouter ce nom à votre liste, car il est peu probable qu'il fournisse des informations pertinentes pour la solution que vous créez.

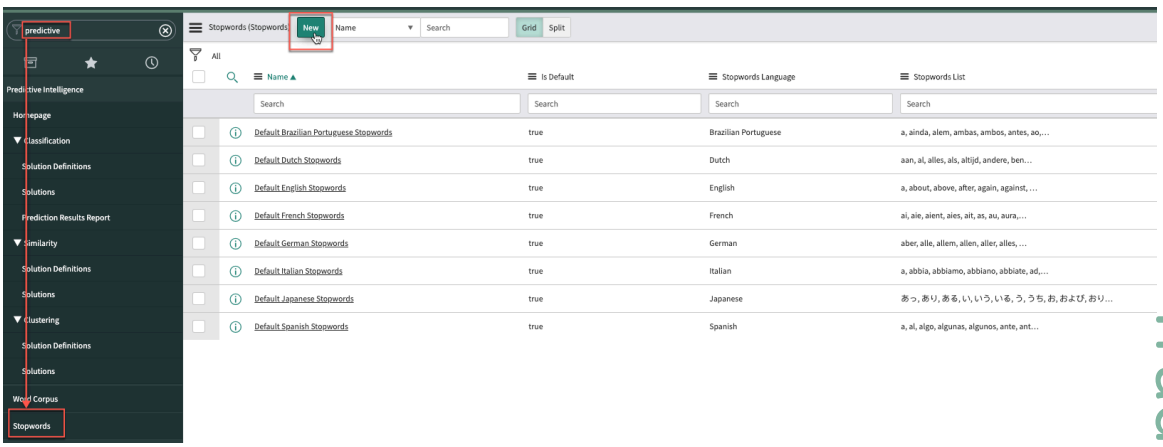
Traduction automatique

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

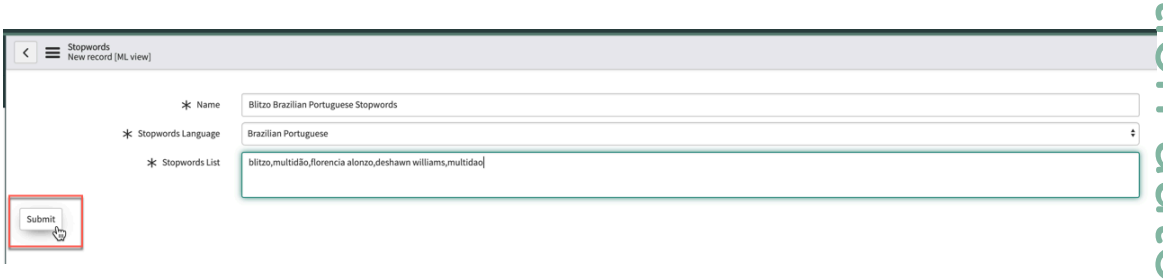
Dans cet exemple de scénario, vous créez une liste de mots vides personnalisée pour la langue portugaise brésilienne.

Procédure

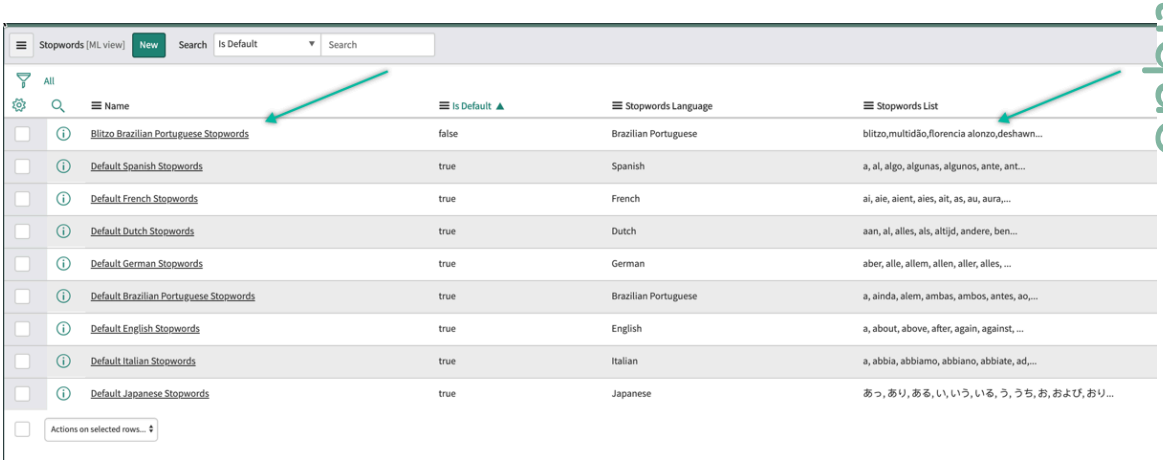
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mots vides**.
2. Dans la liste Mots vides, cliquez sur **Nouveau**.



3. Dans le formulaire Mots vides, configurez ces champs.



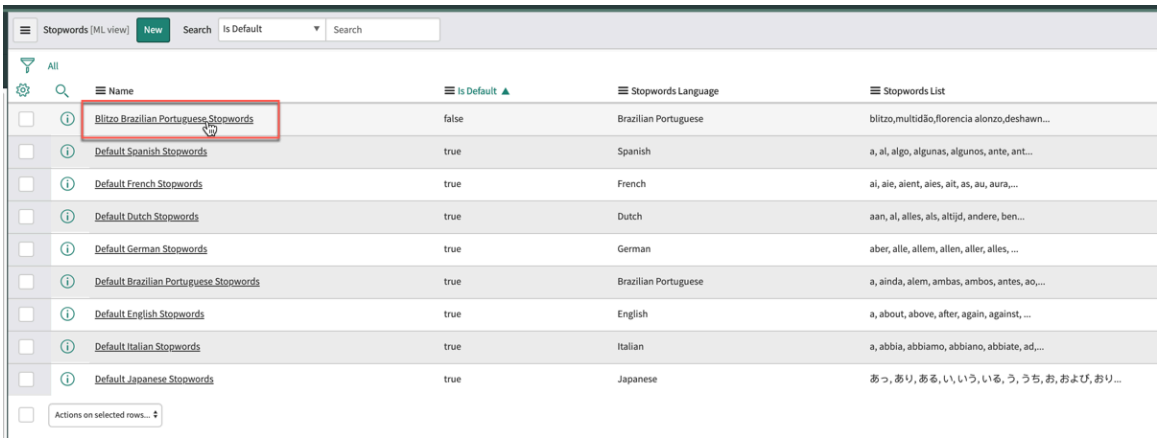
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Votre liste de mots vides personnalisés s'affiche dans la vue de liste Mots vides.



Traduction automatique

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

5. **Facultatif :** Si vous devez mettre à jour votre liste de mots vides, il vous suffit de cliquer sur son nom, d'ajouter ou de supprimer des mots de la liste, puis de cliquer sur **Mettre à jour**.



Que faire ensuite

Affectez une liste de mots vides personnalisés ou par défaut à une définition de solution de classification, de similarité, de regroupement ou de régression .

Créer un corpus de mots

Créez une collection de mots et d'expressions qui fonctionne comme le vocabulaire utilisé par le système pour comparer vos enregistrements d'instance en fonction de leur similarité textuelle. Vous pouvez considérer le corpus de mots comme un dictionnaire que vous souhaitez que votre système d'apprentissage automatique comprenne.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Avec cette version, les modèles de clustering et de similarité utilisent des Washington DC solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont re-entraînées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Les informations suivantes sont fournies pour le contexte hérité.

L'objectif principal d'un corpus de mots est de déduire des données textuelles pour l'entraînement de votre NLU modèle. Si vous utilisez un corpus de mots dans une solution, vous devez le spécifier pour la formation dans la phase de définition de solution d'une solution. Un corpus de mots formé peut être réutilisé entre les solutions et les options.

Vous pouvez utiliser un corpus de mots pour comparer du texte d'enregistrement similaire dans une table ou dans plusieurs tables. Un corpus de mots peut également être utile dans d'autres scénarios, tels que le clustering, où vous regroupez des enregistrements similaires pour l'analyse, la réutilisation ou l'examen des données. Les éléments que vous ajoutez à votre corpus doivent être spécifiques à votre entreprise et à votre secteur d'activité afin que vous puissiez les réutiliser dans d'autres solutions de similarité ou de clustering et les appliquer à divers cas d'utilisation.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de base de connaissances pertinents qui pourraient fournir

Traduction automatique

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

des solutions à ces tickets d'incident. Votre objectif ici est de créer un corpus de mots que vous pouvez appliquer à une nouvelle solution de similarité qui compare les incidents actifs aux articles publiés de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Corpus de mots**.
2. Dans le formulaire Corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez ces champs selon les conseils suivants.

Champ	Description
Nom	Un titre unique qui fait référence au contenu de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer un nom tel que Incidents actifs et Bases de connaissances publiées, car le nom indique les tables que votre corpus va explorer pour aider à créer votre solution.
Actif	Cochez cette case si vous créez plusieurs corpus de mots à la fois et que vous prévoyez de configurer leurs composants détaillés ultérieurement. Sinon, laissez-le vide, car vous pourrez le sélectionner dans une étape ultérieure.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la vue de liste Corpus de mots, recherchez votre nouveau corpus de mots et cliquez sur sa valeur **Nom** pour ouvrir l'enregistrement.
6. Dans la section Contenu du corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans le formulaire Contenu du corpus de mots, configurez ces champs selon les instructions suivantes pour définir un composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez ajouter à votre corpus, par exemple Incidents fermés au cours des 6 derniers mois.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez inclure dans votre corpus de mots. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Incident [incident].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de similarité et de clustering est limité à 300 000.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Fermé] [n'est pas vide] et [Créé au cours des 6 derniers mois].**
Liste des champs	Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Brève description**, **Description** et **Notes de résolution**.
Domaine	Le système affiche automatiquement le groupe d'utilisateurs de votre corpus. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, le groupe d'utilisateurs

Traduction automatique

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

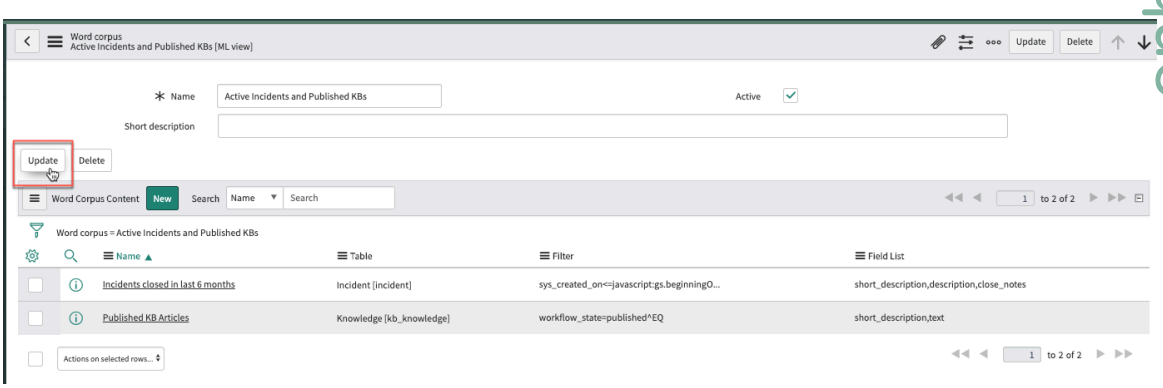
Champ	Description
	global est affiché. Vous pouvez également sélectionner d'autres groupes d'utilisateurs.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la section Détails du corpus de mots, cliquez sur **Nouveau**.
10. Configurez ces champs selon les instructions ci-dessous pour définir un deuxième composant de contenu pour votre corpus de mots.

Champ	Description
Nom	Saisissez un titre qui fait référence aux données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu, tel que Articles de la base de connaissances publiés.
Table	Sélectionnez la table qui contient les données que vous souhaitez comparer à votre premier composant de contenu. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez **Base de connaissances [kb_knowledge].** **Remarque :** Le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de similarité et de mise en grappe est limité à 300 000 enregistrements par table.
Filtre	Sélectionnez les valeurs de condition de filtre suivantes : **[Workflow] [est] [publié].**
Liste des champs	Sélectionnez **Description brève** et **Corps de l'article**.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

    Les composants du contenu de votre corpus de mots s'affichent sur le formulaire du corpus de mots.



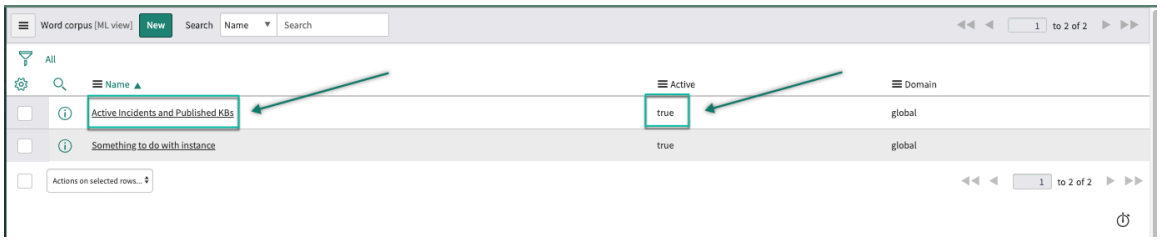
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le corpus de mots complété que vous avez créé apparaît sur le formulaire de corpus de mots.

Traduction automatique

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



Information associée

- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de mise en grappe

Tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive

Validez que Intelligence prédictive fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Intelligence prédictive nécessitent l'activation du module d'extension Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]. Afin d'exécuter des tests de mise à niveau critiques sur les solutions d'apprentissage machine existantes, vous devez créer un profil d'autorisation de base nommé *ml_atf* dans la table Configurations des authentifications de base (sys_auth_profile_basic.list). Pour exécuter les tests avec succès, l'utilisateur attaché au profil d'autorisation *ml_atf* doit avoir le rôle ml_admin.

Intelligence prédictive : suite de tests de prédiction de solution de classification et de similarité

Test	Description	Version
PI : la présence d'artifacts du modèle ML a persisté dans Glide	Vérifiez que tous les artifacts du modèle ML formé sont conservés dans Glide (table sys_attachments) après l'entraînement du modèle / le clonage d'instance de sorte que les appels de prédiction ML réussissent.	New York
PI : configuration valide de l'utilisateur ML (sharedservice.worker) dans Glide	Validez si l'utilisateur ML dans Glide (sharedservice.worker) est actif et non déconnecté afin que l'entraînement du modèle soit réussi.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de classification	Validez le fait que la prédiction du modèle de classification sur les modèles actifs existants produit les mêmes résultats d'appartenance aux classes et de valeur de fiabilité après une mise à niveau de Glide.	New York
PI : test de mise à niveau Glide pour la solution de similarité	Validez le fait que l'API de prédiction du modèle de similarité fait appel à des modèles actifs après une mise à niveau de Glide.	New York

Traduction automatique

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

Information associée

Tests de démarrage rapide

Activer la version de la solution

Le système active la version la plus récente de la solution lorsqu'il termine la formation d'une solution et n'autorise qu'une seule version de solution à être active à la fois. Toutefois, vous pouvez activer n'importe quelle version de solution précédemment formée que vous souhaitez Intelligence prédictive utiliser pour effectuer des prédictions.

Avant de commencer

- Former manuellement une solution plusieurs fois ou définir un calendrier de formation.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système crée une version de solution chaque fois que vous formez une définition de solution. En règle générale, vous créez manuellement une nouvelle version de solution uniquement lorsque vous modifiez le filtre de définition de solution et souhaitez le tester. Sinon, la plupart des versions de solution sont créées pendant la formation de solution planifiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** Ou **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Solutions** .
2. Dans la vue de listes Solutions ML, cliquez sur l'icône de recherche de référence pour la solution formée que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de solution, cliquez sur **Activer**.
   Le système active cette version de solution et désactive toute autre version.

Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, passez en revue la précision de la solution formée et les statistiques de couverture. Pour des solutions de similarité, consultez les exemples de similarité.

Exporter des solutions formées vers la production

Affinez et testez vos solutions ML de façon itérative sur une instance de non-production, puis utilisez des ensembles de mises à jour pour exporter les changements vers votre instance de production. Cette pratique atténue le risque lié à la reformation des solutions sur votre instance de production en direct.

Avant de commencer

Avant de tester sur une instance de test, assurez-vous que l'instance héberge des données récemment clonées à partir de votre instance de production afin que les solutions que vous formez sur l'instance de test restent valides lorsque vous les exportez vers la production.

Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez soigneusement vos changements et n'oubliez pas que les ensembles de mises à jour correspondent aux enregistrements basés sur l'ID système [sys-id] et non sur le

Traduction automatique

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

numéro de version. Notez que le déplacement de solutions vers des instances peut parfois entraîner des résultats imprévisibles. Si vous rencontrez un tel problème, reformez à nouveau la solution, ce qui prend 5 minutes par solution. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur le nom de votre enregistrement de définition de solution ML formé pour l'ouvrir.
3. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Ajouter des solutions à l'ensemble de mises à jour actuel**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vos artifacts de la solution ML formés, tels que les définitions de solutions, les enregistrements de modèles et les statistiques de modèle prédictif, sont ajoutés à l'ensemble de mises à jour actuel.

Que faire ensuite

Selon l'étape où vous en êtes dans le test de votre solution, planifiez l'exportation de votre ensemble de mises à jour vers une autre instance de non-production pour des tests supplémentaires, ou vers la production.

Remarque :
Après avoir exporté une solution de similarité, cliquez sur **Actualiser la fenêtre de similarité (obligatoire après l'importation de la solution)** dans la section Liens connexes du formulaire Définition de la solution ML correspondante.

Configurer les paramètres avancés pour vos solutions ML

Définissez les paramètres pour Intelligence prédictive les solutions d'apprentissage machine (ML) afin d'appeler des technologies et des algorithmes facultatifs pour les options de classification, de similarité et de clustering.

La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

Paramètres avancés de classification, similarité, mise en grappe et régression

Avec le rôle administrateur ou ml_admin, vous appliquez ces technologies en configurant un paramètre dans l'onglet Paramètres de solution avancés du formulaire de définition de votre solution ML. Ces paramètres de solution offrent différentes fonctionnalités pour différents cas d'utilisation.

Pour mettre à jour ou supprimer un paramètre de solution existant appliqué à une définition de solution, accédez à l'onglet Paramètres de solution avancés, puis cliquez sur le nom du paramètre de la solution. Pour activer l'un d'entre eux ou l'ensemble d'entre eux, reportez-vous aux procédures suivantes.

- Configurer un rappel de classe pour une solution de classification
- Configurer TF-IDF pour les solutions
- Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe
- Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe
- Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression

Traduction automatique

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

- Configurer l’algorithme du composant Connect et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe
- Appliquer la pureté à une solution de clustering
- Analyser une grappe avec une source de données

Configurer un rappel de classe pour une solution de classification

Créez et appliquez un paramètre de rappel de classe à une solution d’apprentissage machine avant d’entraîner ses données. Par exemple, vous définissez et appliquez ce paramètre de solution avec une précision de 90 % pour tous les enregistrements que vous formez dans la classe E-mail.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l’un de ces paramètres, assurez-vous d’être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d’un cas d’utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

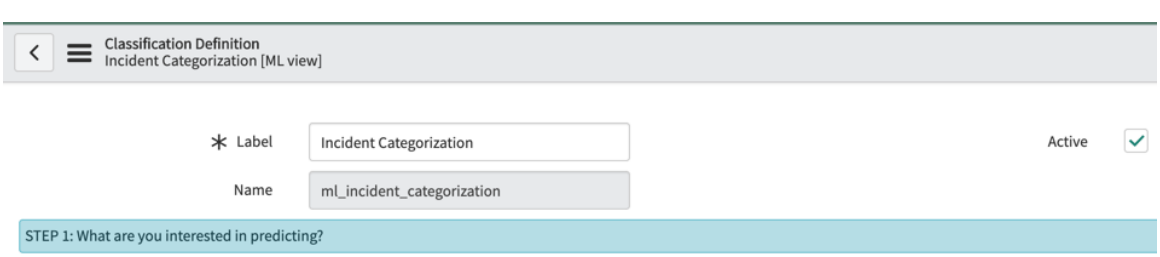
- Créez et enregistrez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le paramètre de solution de rappel de classe vous permet d’orienter l’entraînement d’une solution pour biaiser une classe spécifique. Par exemple, classer un e-mail entrant comme hameçonnage ou non peut être un cas d’utilisation important dans une solution d’apprentissage machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d’identifier chaque hameçonnage, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-hameçonnage en tant qu’hameçonnage. Cependant, aucun véritable Phish ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages inférieurs pour la précision et la couverture.

Procédure

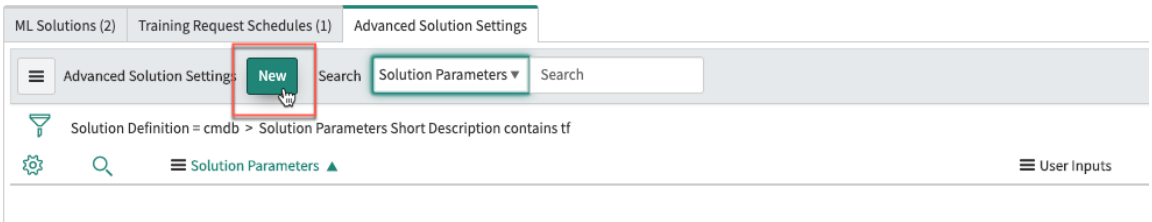
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification enregistré.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de définition de solution de catégorisation des incidents que vous n’avez pas encore formé.



3. Dans l’onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

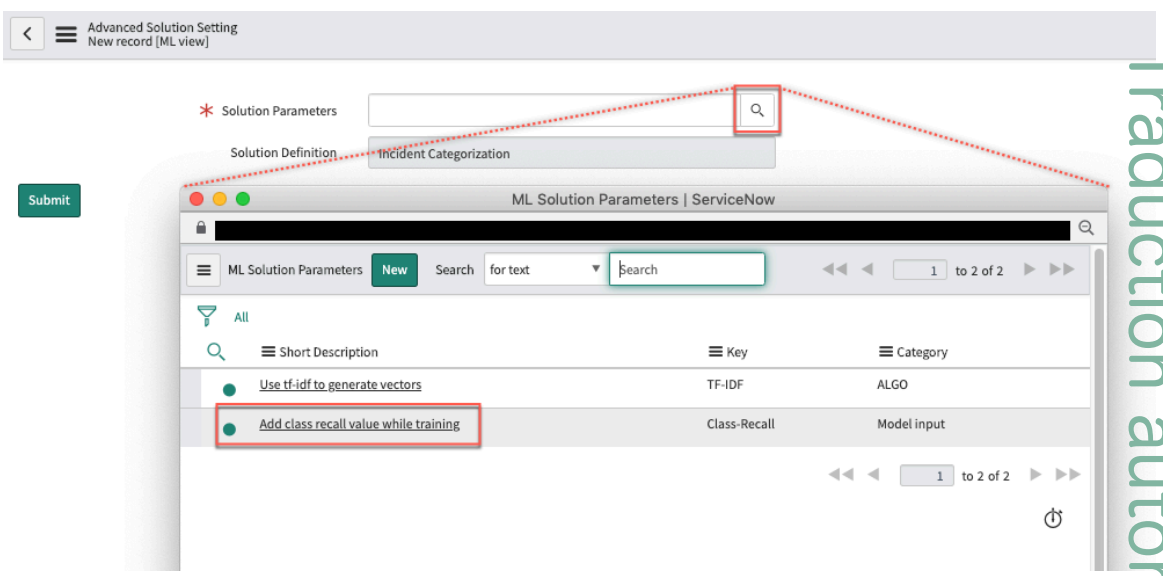
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. Créez un enregistrement de paramètre.

a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Ajouter une valeur de rappel de classe pendant l'entraînement**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement Paramètre de solution avancée s'affiche.



6. Configurez le champ **Entrées de l'utilisateur** .

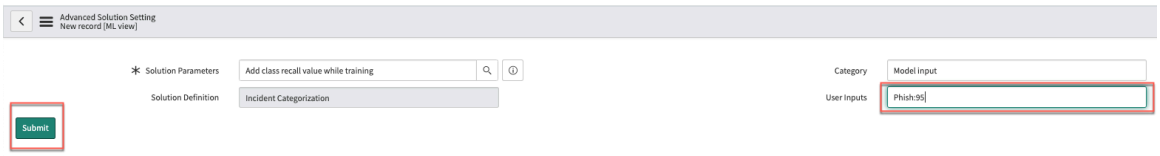
a. Entrez le nom de la classe sur laquelle vous souhaitez suivre la valeur de rappel.
Dans ce scénario, vous entrez Hameçonnage pour le **champ ClassName**.

b. Entrez la valeur de rappel.
Entrez 90 pour la **valeur RecallValue**.

Ici, vous spécifiez *Phish* comme classe cible, et *95* est le pourcentage de rappel que vous demandez au système de fournir pendant la formation à la solution.

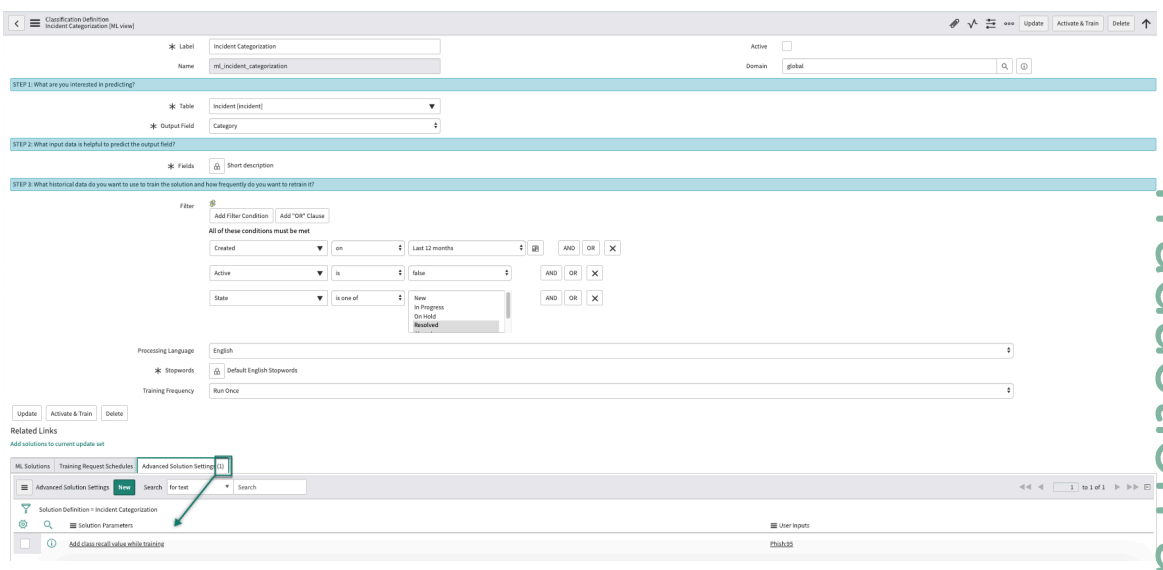
Traduction automatique

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



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: Le rappel de classe est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution apparaît dans l'onglet Paramètres de solution avancés du formulaire de définition de votre solution de classification.



Que faire ensuite

Formez votre solution de classification enregistrée.

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Configurer les mesures cibles pour une solution de classification entraînée
- Configurer TF-IDF pour les solutions

Configurer TF-IDF pour les solutions

Appliquez le codage TF-IDF (Term Frequency–Inverse Document Frequency) aux solutions de classification, de similarité, de régression ou de regroupement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez une définition de solution de similarité ou utilisez une définition existante.
- Créez une définition de solution de classification ou utilisez une définition de solution existante.

Traduction automatique

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

- Créez une définition de solution de régression ou utilisez une définition existante.
- Si vous disposez d'un abonnement Professional et que vous implémentez Intelligence prédictive pour la première fois dans Vancouver, créez une définition de solution de clustering ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

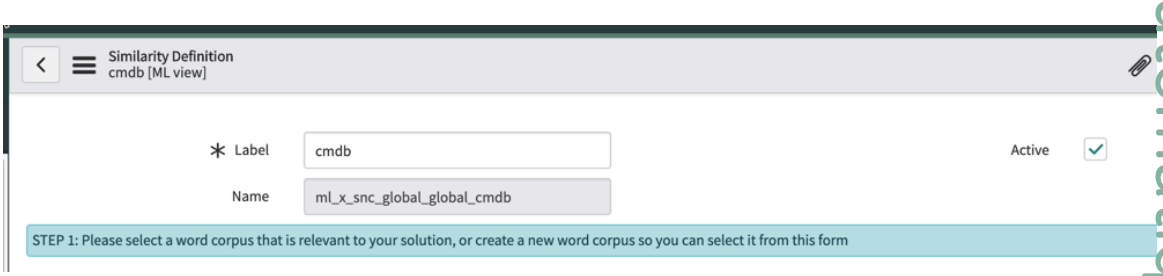
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Predictive Intelligence utilise l'incorporation de mots vectoriels de paragraphe par défaut dans ses cadres de travail de classification, de similarité et de régression, ce qui est très efficace pour traiter des données composées principalement de contenu lisible par l'homme. Cependant, TF-IDF est connu pour renvoyer parfois de meilleurs résultats de prédiction pour les enregistrements qui ont du contenu généré par machine, tels que des alertes et des messages d'erreur pour les fichiers journaux. Vous avez donc le choix en fonction du type de données que votre solution traite.

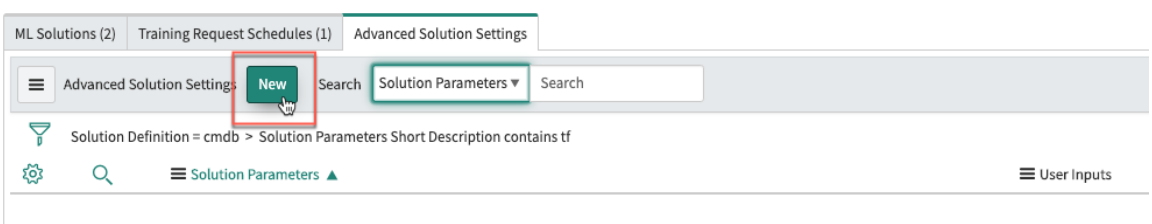
Remarque :
Les étapes de configuration de TF-IDF sont les mêmes pour tous les frameworks de modèle, mais la prise en charge de l'IF-IDF pour les définitions de solutions de clustering n'est applicable que si vous disposez d'un abonnement Professional et que vous implémentez Intelligence prédictive pour la première fois à Vancouverpartir de .

Procédure

1. Accédez à une **définition de solution**, telle que **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de définition de similarité CMBD.



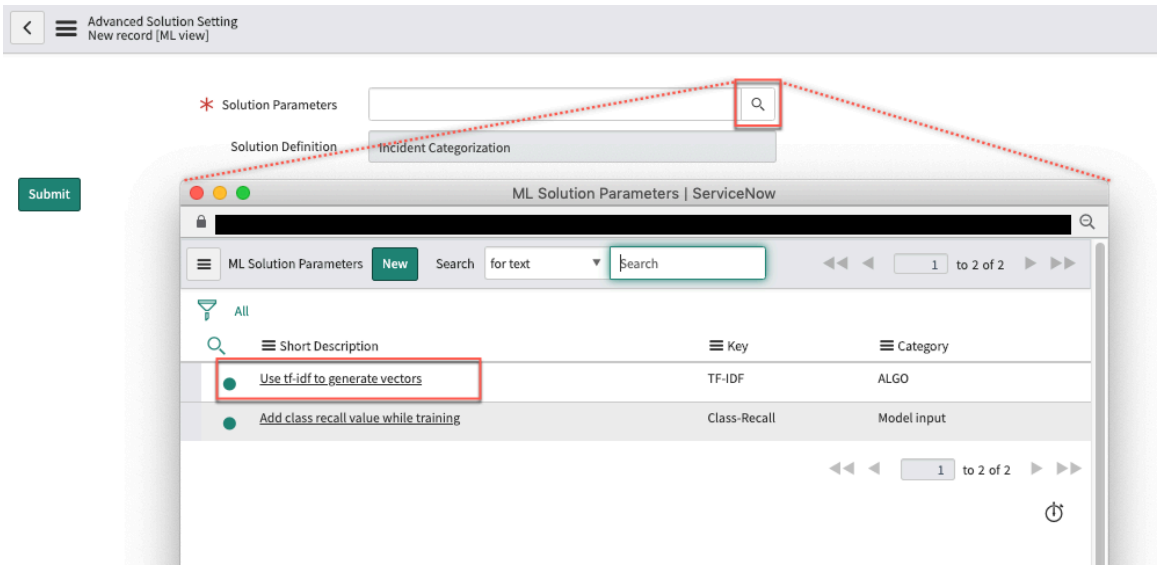
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser tf-idf pour générer des vecteurs**.

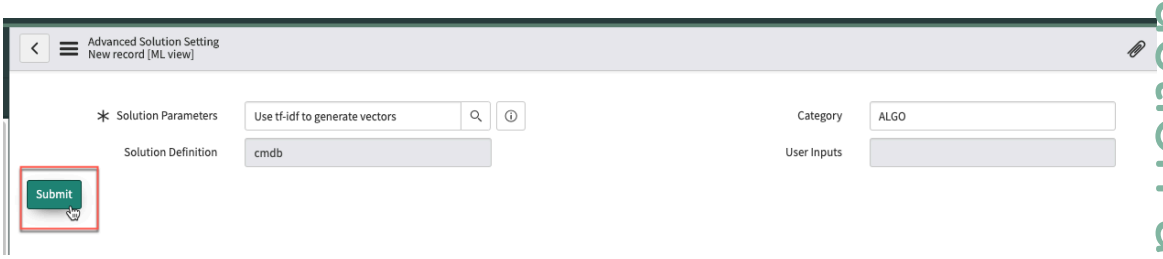
Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Envoyer**.

L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

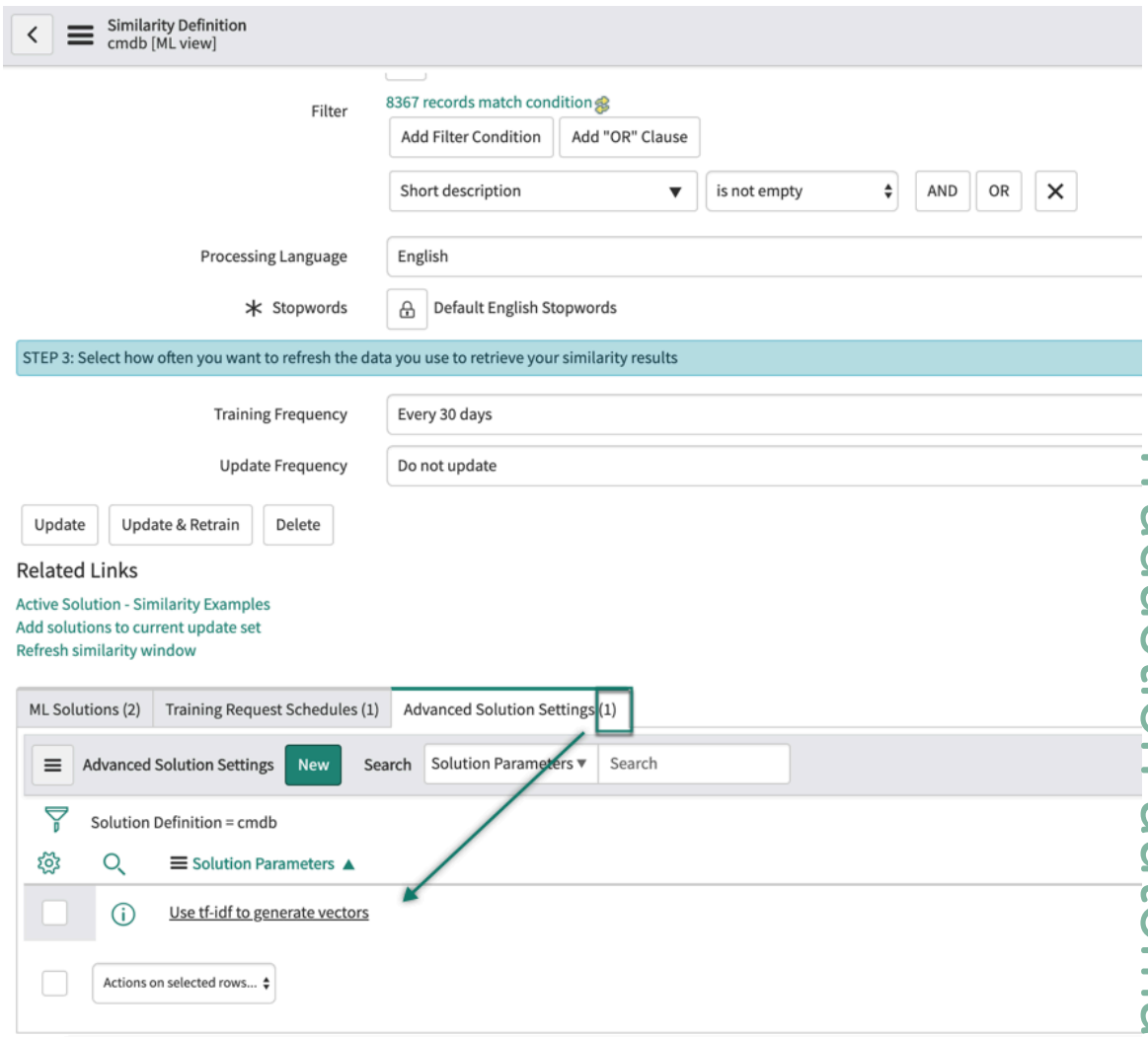


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat: TF-IDF est configuré pour votre solution de similarité. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de similarité.



Traduction automatique

Information associée

- Créer et former une solution de classification
- Créer et former une solution de similarité
- Créer et former une solution de régression
- Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer XGBoost pour les solutions de classification ou de régression

Appliquez l'encodage XGBoost pour optimiser l'entraînement de vos solutions de classification ou de régression.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

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

- Créez une définition de solution de classification ou utilisez une définition existante.
- Créez une définition de solution de régression ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

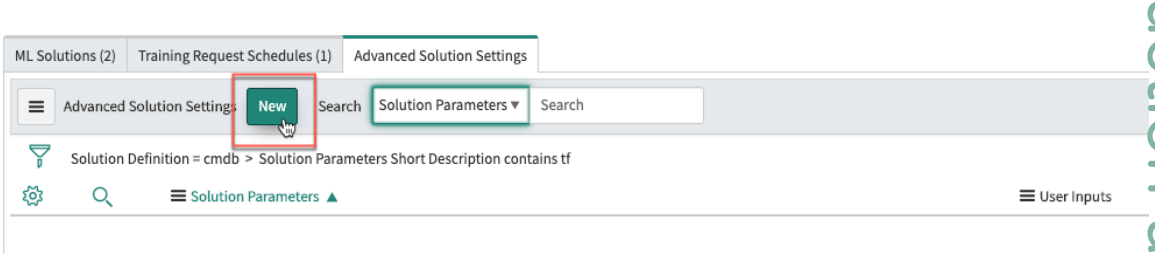
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

XGBoost est un cadre d'amplification de gradient facultatif qui utilise plusieurs arbres de décision et prend en charge à la fois le texte basé sur le vecteur de paragraphe et le texte basé sur la distance TF-IDF. LogR est l'algorithme de modèle basé sur la distance par défaut.

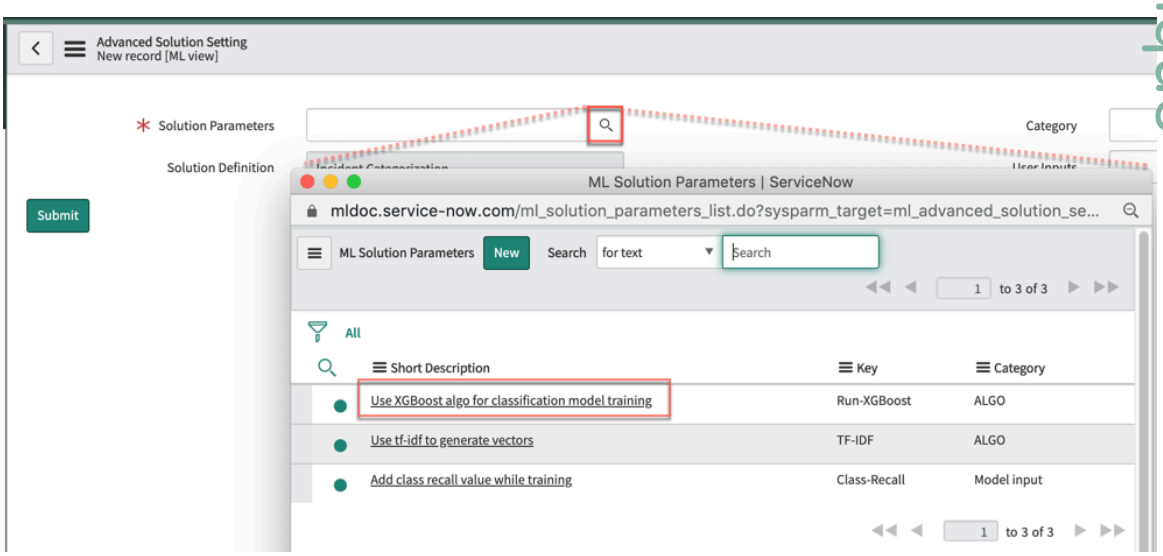
Dans cet exemple de scénario, vous appliquez XGBoost à la fois à une solution de classification et à une solution de régression.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de classification.
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.



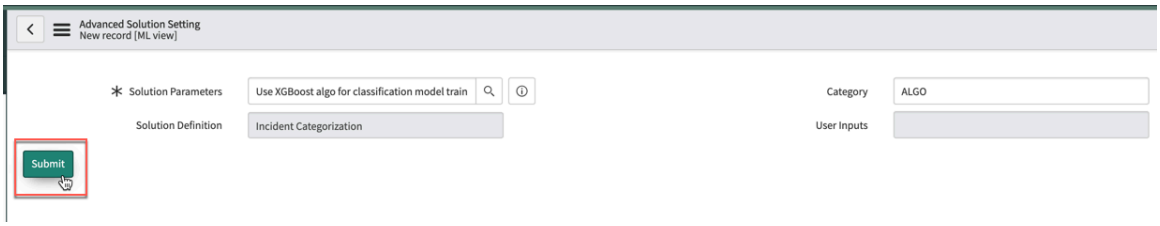
4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser l'algo XGBoost pour l'entraînement du modèle de classification**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

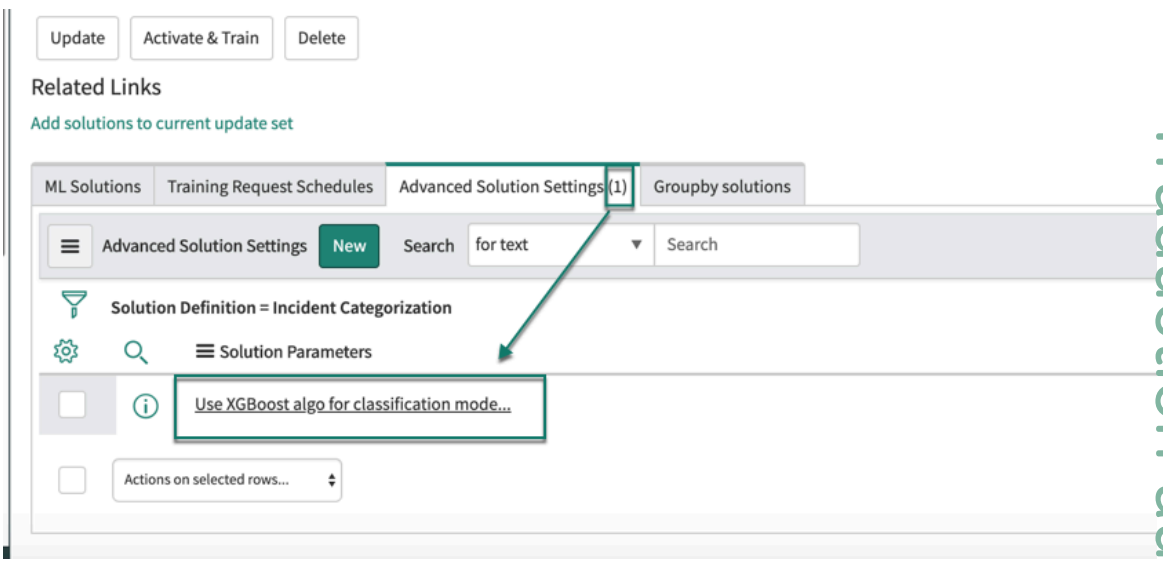
Traduction automatique

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



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Résultat: XGBoost est configuré pour votre solution de classification. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de classification.



Remarque :
Suivez les étapes ci-dessous si vous souhaitez configurer XGBoost sur une solution de régression.

7. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
8. Dans ce deuxième scénario, vous ouvrez un formulaire de définition de solution de régression.
9. Répétez les étapes 1 à 5 de l'exemple de solution de classification précédent, sauf que cette fois-ci, vous utilisez une solution de régression.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    Résultat:

    XGBoost est configuré pour votre solution de régression. Son paramètre de solution apparaît dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire de définition de solution de régression.

Information associée

Créer et former une solution de classification

Créer et former une solution de régression

Traduction automatique

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

Configurer DBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer l'encodage DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. K-means est l'algorithme de clustering par défaut.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

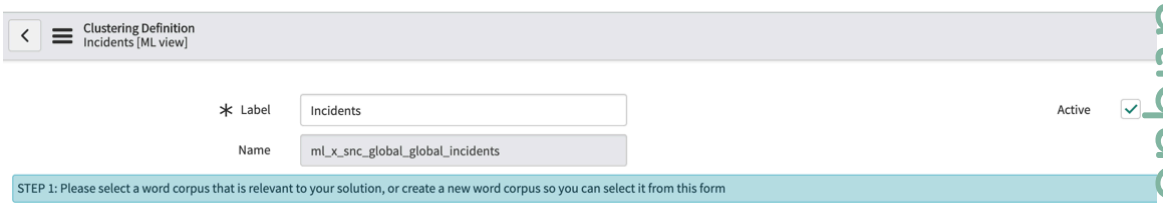
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Predictive Intelligence utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de clustering. DBSCAN est un autre algorithme de clustering qui est également utilisé dans l'exploration de données et l'apprentissage automatique. Certains utilisateurs préfèrent DBSCAN car il ne vous oblige pas à spécifier le nombre de clusters dans les données avant le clustering. Pour un résumé des avantages et des inconvénients de chaque algorithme, consultez cette conversation et cet article.

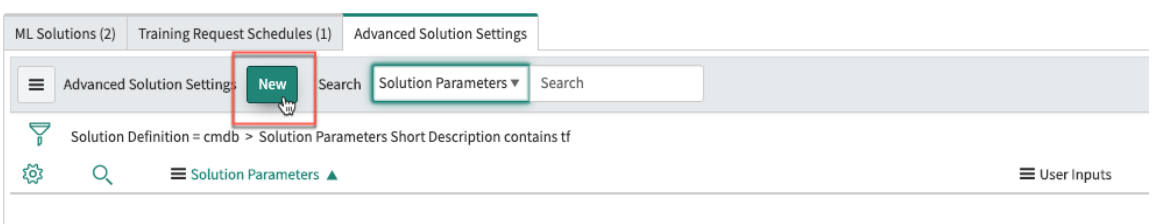
Dans cet exemple de scénario, vous appliquez DBSCAN à une solution de mise en grappe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solutions de mise en grappe.
   Dans cet exemple de scénario, vous utilisez un formulaire de définition de solution de mise en grappe d'incidents.



3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancés de la section Liens connexes du formulaire, sélectionnez Paramètres de **solution** dans le sélecteur, puis cliquez sur **Nouveau**.



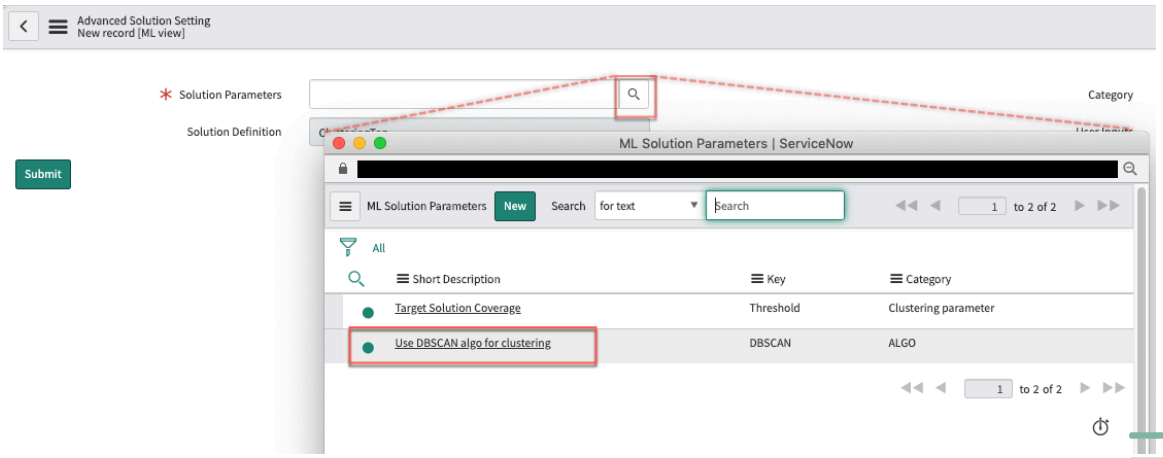
4. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

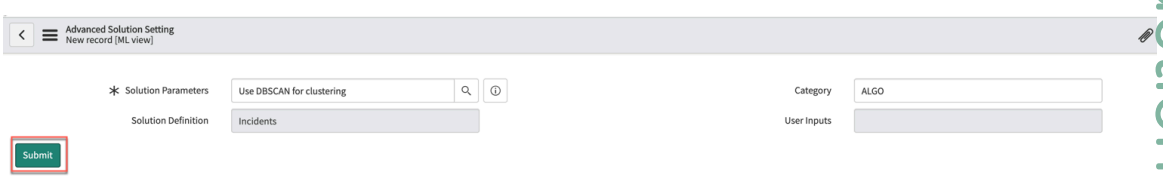
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l’icône de recherche.

b. Dans l’écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser DBSCAN pour la mise en grappe**.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
L’enregistrement Paramètre de solution avancée s’affiche.

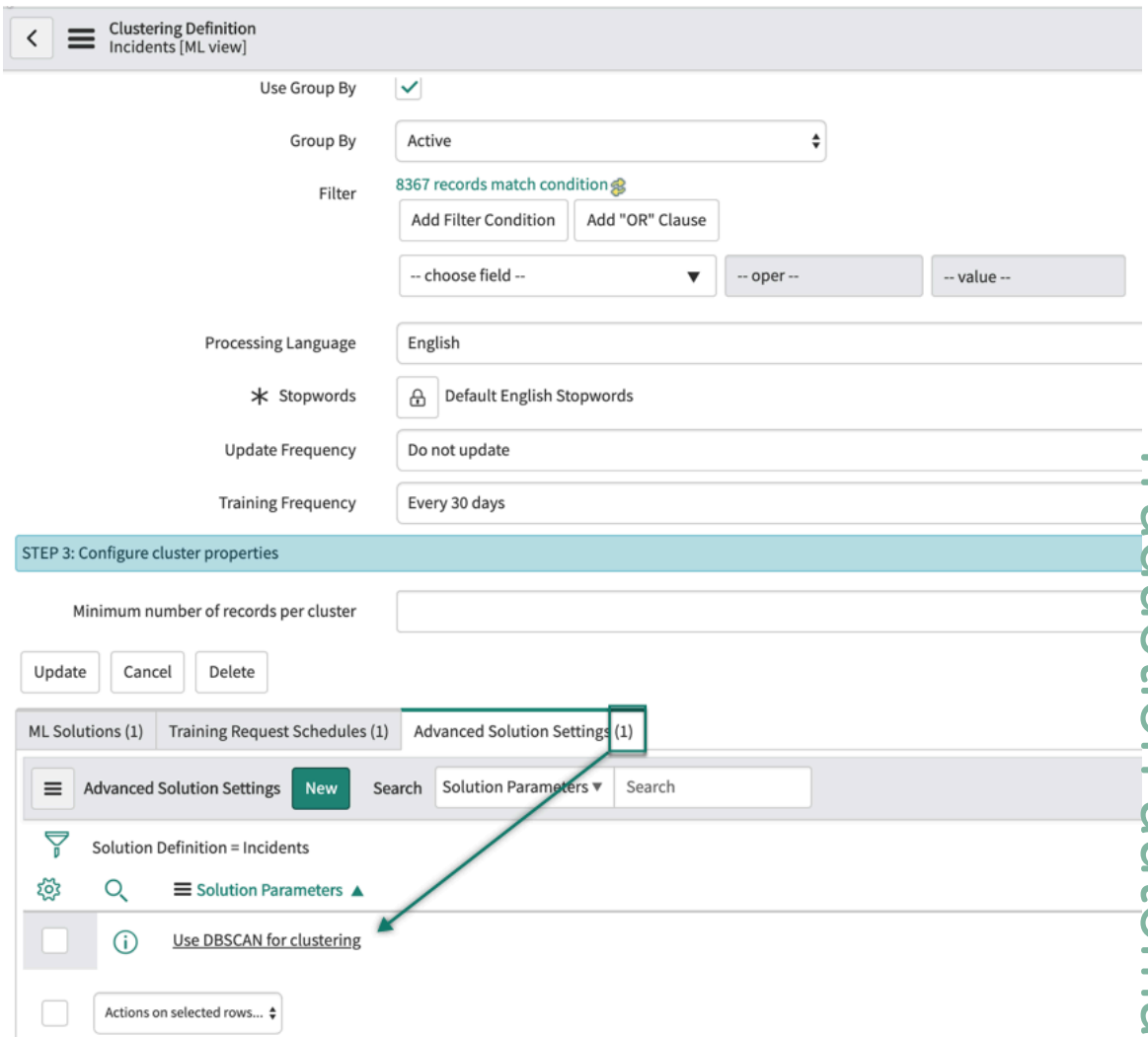


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat: DBSCAN est configuré pour votre solution de mise en grappe. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés du formulaire Définition de votre solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer HDBSCAN pour une solution de mise en grappe

Envisagez d'appliquer le codage HDBSCAN (Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) à votre solution de clustering. K-means est l'algorithme de clustering par défaut.

Avant de commencer

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

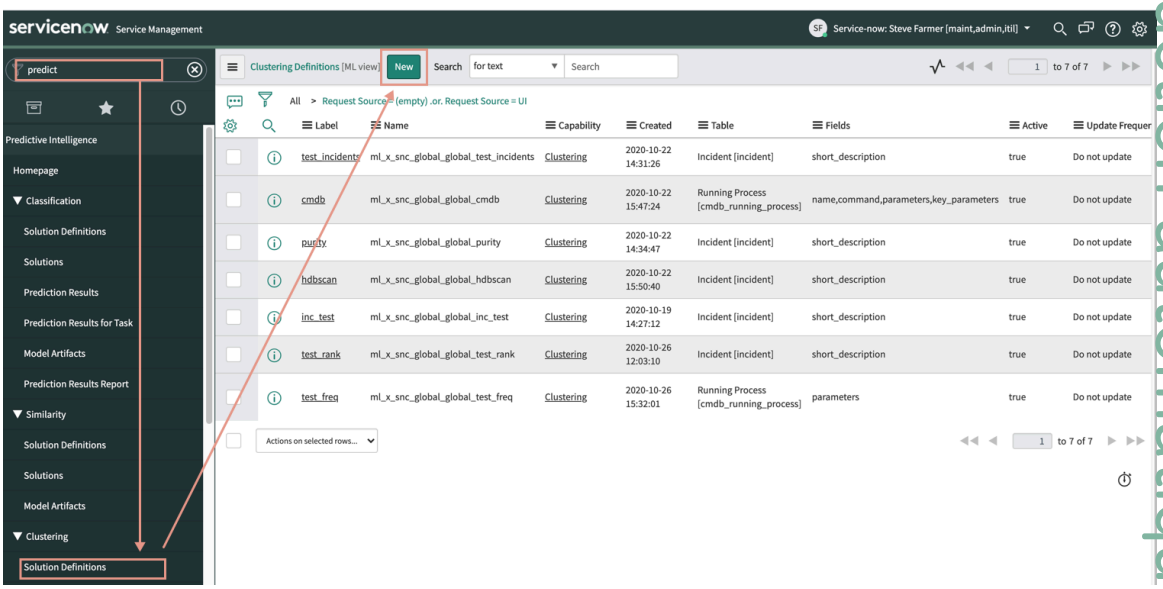
Vous pouvez appliquer l'algorithme HDBSCAN pour aider le système à identifier les exemples de données qui ne sont affectés à aucune grappe. Par exemple, vous pouvez appliquer HDBSCAN pour prendre en charge la détection de rubriques.

Predictive Intelligence utilise l'algorithme *k-means* par défaut dans son cadre de travail de clustering. HSBSCAN est un autre algorithme de clustering similaire à l'algorithme DBSCAN, sauf qu'il fonctionne avec des clusters de taille minimale et peut aider à fournir des clusters plus stables et persistants. Pour un résumé du fonctionnement de HDBSCAN, consultez cet article . Pour une comparaison entre DBSCAN et HDBSCAN, consultez cet article et cet article .

Remarque :
Les solutions de clustering entraînées avec HDBSCAN ne prennent pas en charge les mises à jour de cluster. Les mises à jour de ces solutions échouent et les solutions ne sont pas consignées dans la ml_cluster_detail_table. Utilisez les méthodes d'entraînement DBSCAN ou k-means si vous souhaitez activer les mises à jour de cluster.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

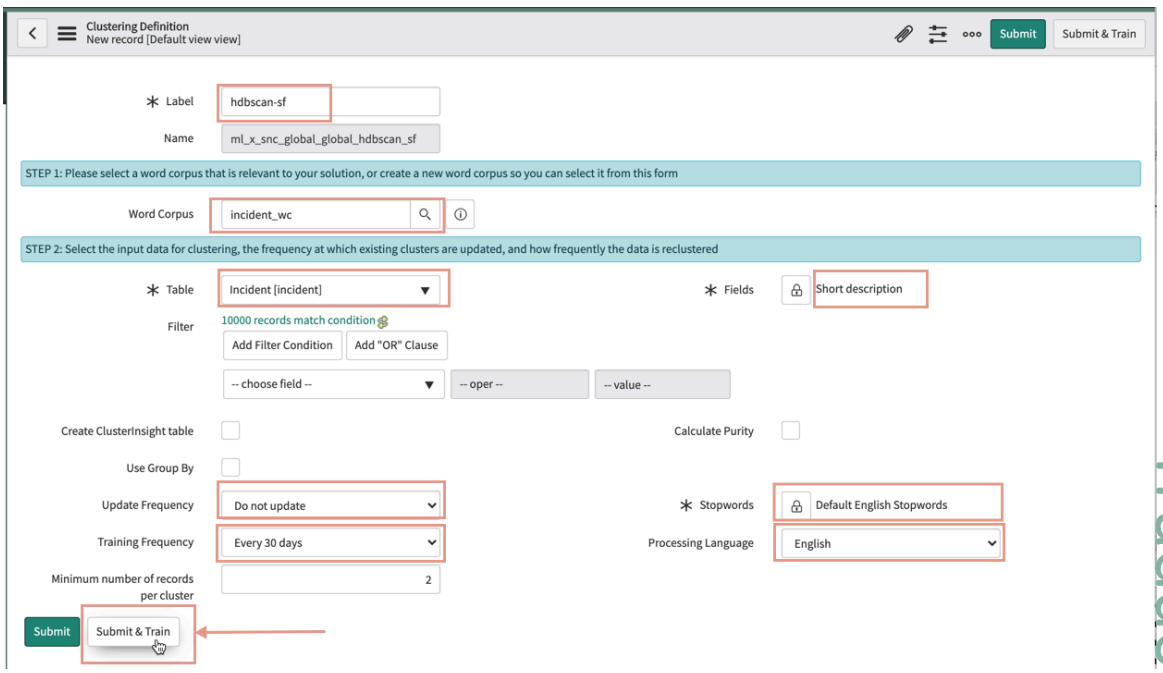


2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez un formulaire de définition de solution de mise en grappe ou utilisez un formulaire existant.
   Dans cet exemple de scénario, vous créez le formulaire de définition de regroupement *hdbscan-sf* comme dans l'image ci-dessous. Configurez les champs comme suit :
   - **Étiquette** : hdbscan-sf
   - **Corpus de mots** : incident_wc, ou tout autre corpus de mots qui contient des données d'enregistrement d'incident
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Champs** : description courte
   - **Fréquence de mise à jour** : Ne pas mettre à jour
   - **Mots vides** : mots vides anglais par défaut

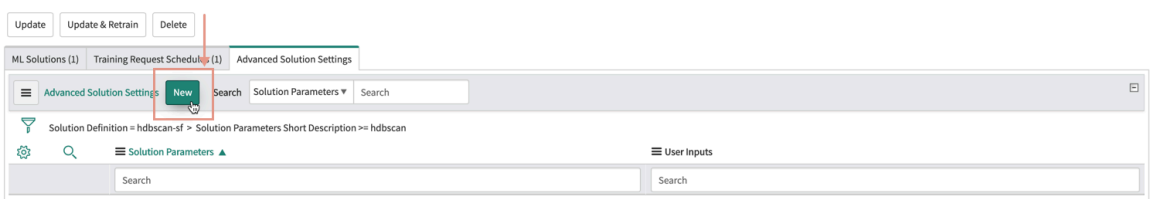
Traduction automatique

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

- **Fréquence de formation** : Tous les 30 jours
- **Langue de traitement** : Anglais



4. Cliquez sur **Soumettre et former**.
5. Sous l'onglet Paramètres de solution avancés de la section Liens connexes du formulaire formé, sélectionnez Paramètres de **solution** dans le sélecteur, puis cliquez sur **Nouveau**.



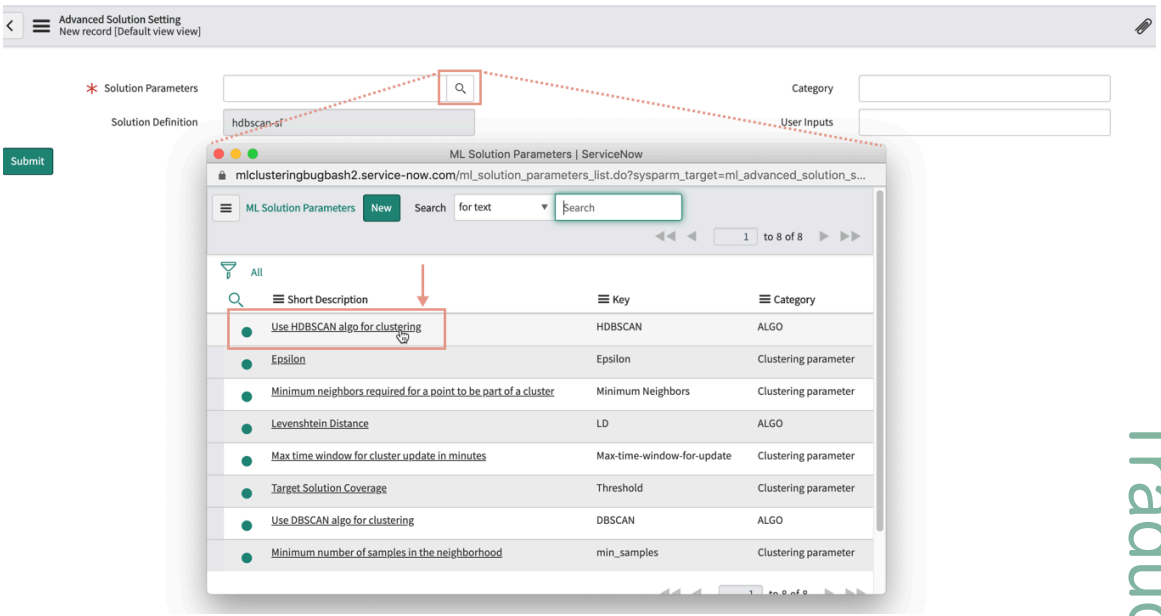
6. Créez un enregistrement de paramètre.

Traduction automatique

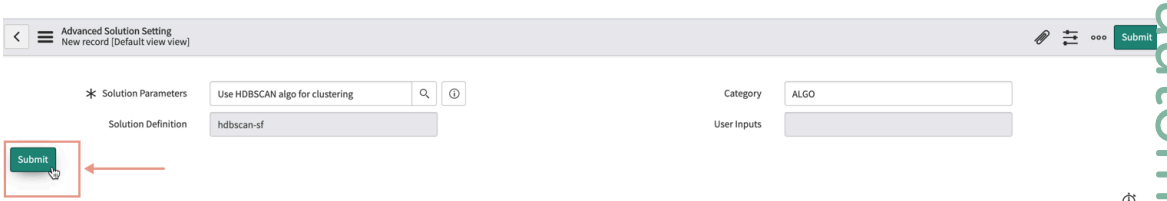
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Utiliser HDBSCAN pour la mise en grappe**.



7. Cliquez sur **Envoyer**.
L'enregistrement Paramètre de solution avancée s'affiche avec l'algorithme HDBSCAN appliqué à l'enregistrement.

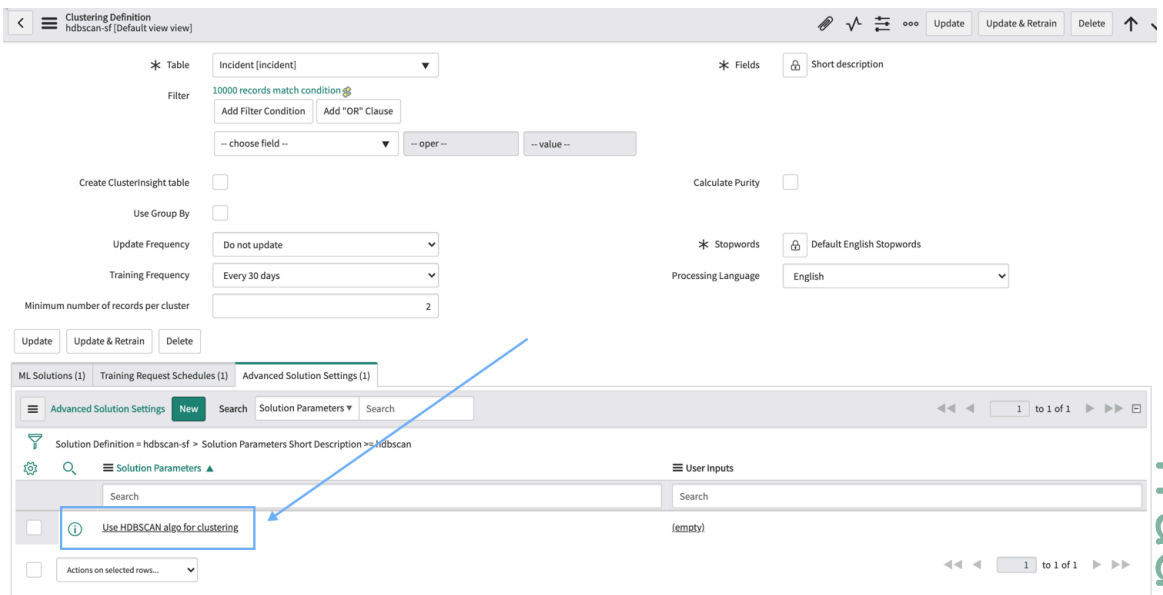


8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultat : HDBSCAN est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés du formulaire Définition de votre solution de mise en grappe.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Configurer l'algorithme du composant Connect et la méthode de distance de Levenshtein pour une solution de mise en grappe

Appliquez l'encodage de la méthode Configure Connect Component et Levenshtein Distance pour optimiser l'entraînement de vos solutions de clustering.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Remarque :
La configuration des paramètres avancés sur vos solutions ML est facultative. Si vous choisissez de configurer l'un de ces paramètres, assurez-vous d'être bien informé concernant la technologie que vous activez dans la solution et que vous disposez d'un cas d'utilisation qui bénéficie de ce que la technologie offre.

- Créez et formez une définition de solution de clustering ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la formation de solutions de clustering, vous disposez des trois options suivantes.

- Utiliser l'algorithme k-means par défaut.
- Utilisez le paramètre de solution DBSCAN facultatif avec la méthode de distance euclidienne comme métrique.
- Utilisez les paramètres de solution facultatifs DBSCAN, Voisins minimaux et Distance de Levenshtein. Connect Component est activé par DBSCAN et Minimum Neighbors, et prend en charge à la fois le texte basé sur le vecteur de paragraphe et le texte basé sur

Traduction automatique

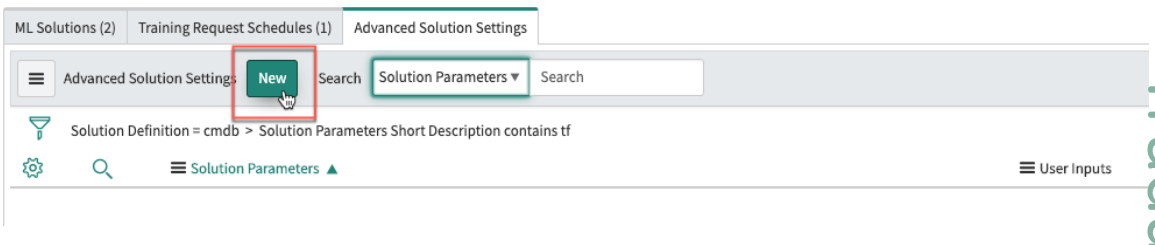
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

la distance de Levenshtein. Si vous entraînez votre solution à l'aide de la méthode de distance de Levenshtein, vous n'avez pas besoin d'utiliser un corpus de mots dans votre solution de clustering.

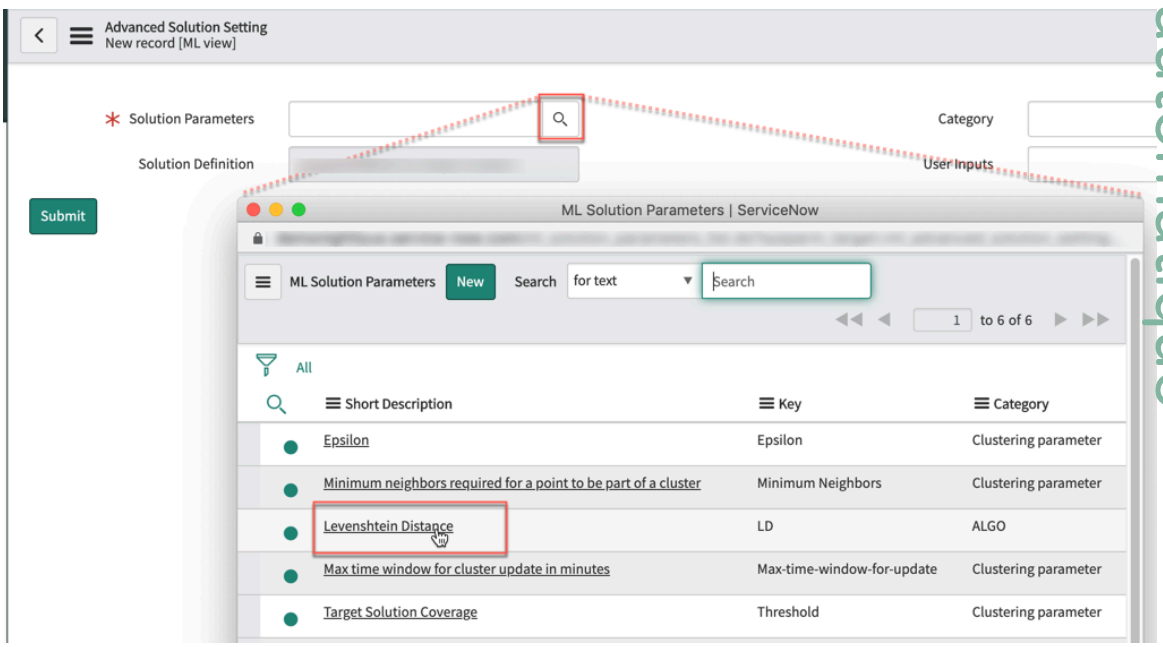
Dans cet exemple de scénario, vous formez votre définition de solution à l'aide de la troisième option référencée ci-dessus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Ouvrez un formulaire de définition de solution de clustering formée.
3. Dans l'onglet Paramètres de solution avancée de la section Liens connexes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.



4. Créez un enregistrement de paramètre.
   a. Dans le champ Paramètres de la **solution** , cliquez sur l'icône de recherche.
   b. Dans l'écran Paramètres de solution ML, sélectionnez **Distance de Levenshtein**.

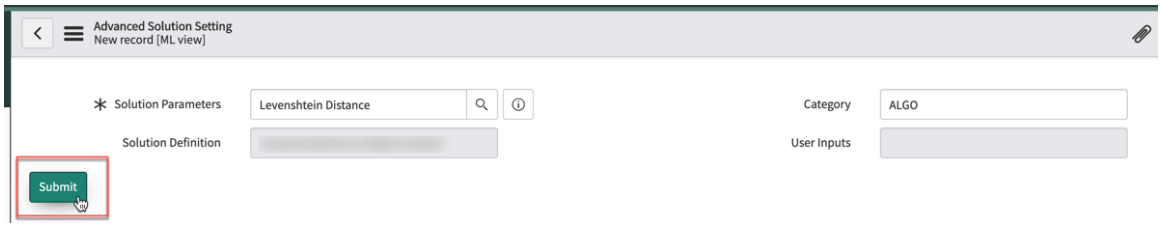


5. Cliquez sur **Envoyer**.

L'écran d'enregistrement Paramètres de solution avancée s'actualise.

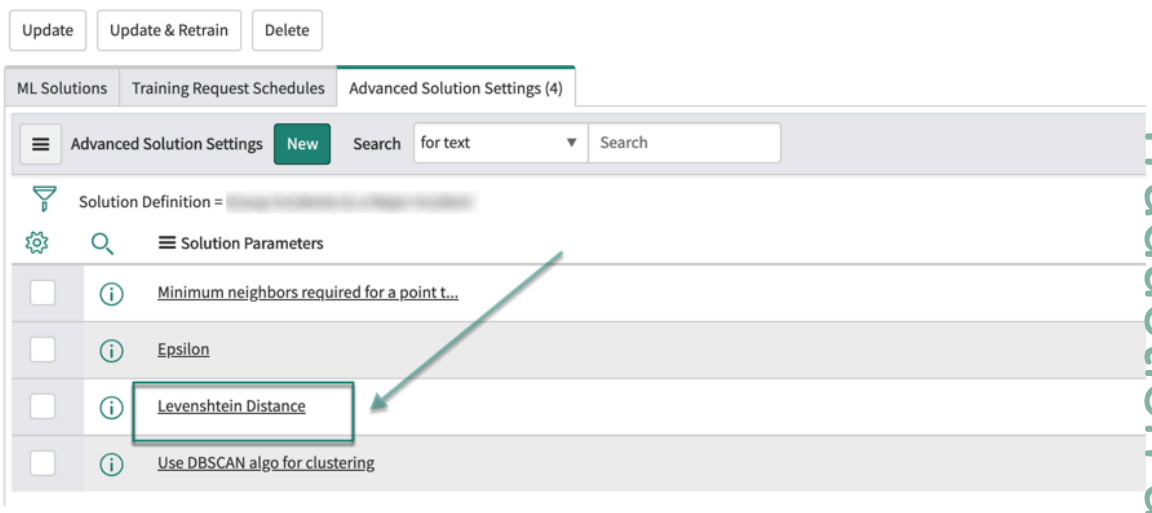
Traduction automatique

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

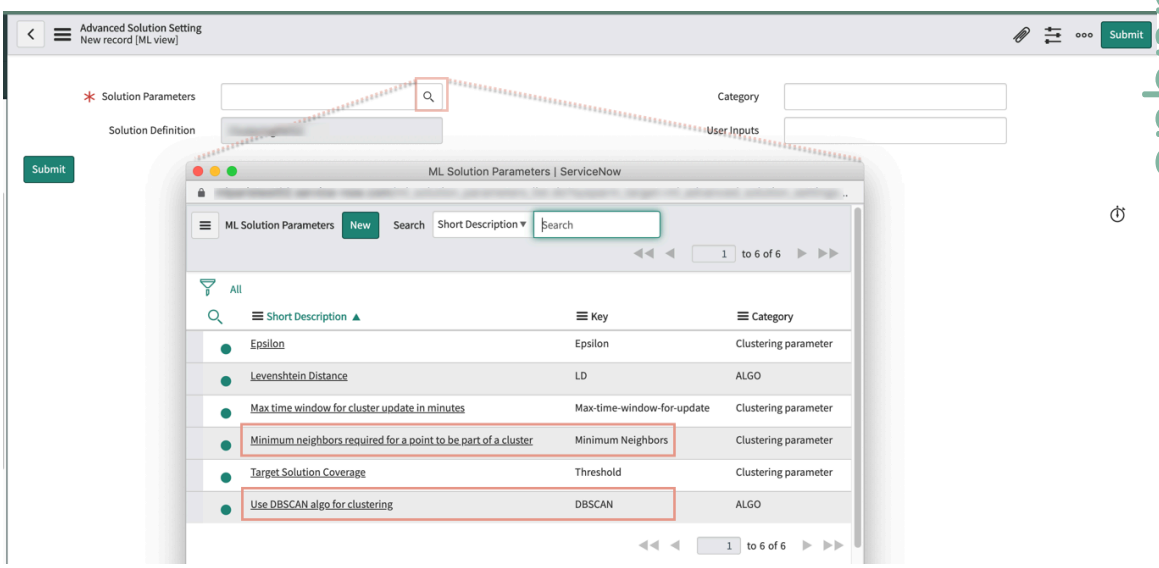


6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultat: Levenshtein Distance est configuré pour votre solution de clustering. Son paramètre de solution s'affiche dans l'onglet Paramètres de solution avancés de votre formulaire Définition de regroupement.



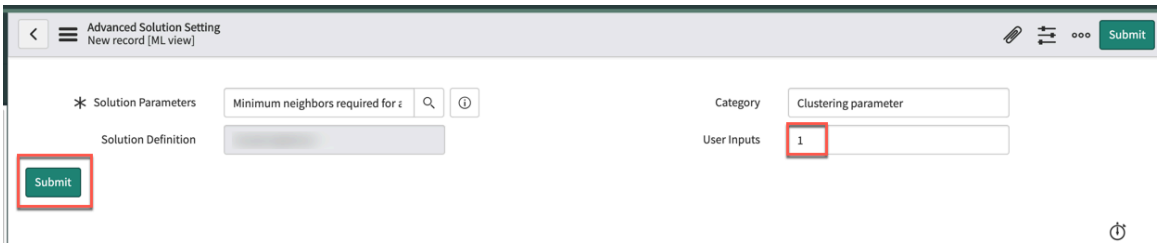
7. Répétez les étapes 1 à 6 de l'exemple précédent de distance de Levenshtein, sauf que cette fois-ci, vous créez les paramètres **de solution Voisins minimaux** et **DBSCAN** , qui activent ensemble la fonctionnalité Connecter le composant.



Lorsque vous sélectionnez, configurez et soumettez le paramètre **de solution Voisins minimaux** , assurez-vous de définir le champ **Entrées de l'utilisateur** avec une valeur de 1. Seuls certains paramètres disposent d'un champ Entrées de l'utilisateur.

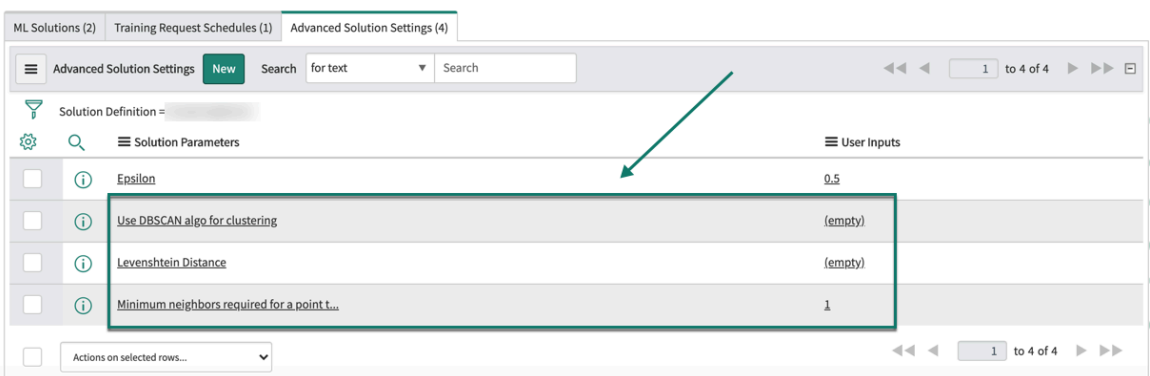
Traduction automatique

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



Résultat:

Le composant Connect est configuré pour votre solution de mise en grappe. Ses deux paramètres de solution s'affichent dans l'onglet Advanced Solution Settings (Paramètres de solution avancés) de votre formulaire de définition de clustering, ainsi que le paramètre Levenshtein Distance (Distance de Levenshtein) que vous avez configuré aux étapes 1 à 6 de cette procédure.



Information associée

Créer et former une solution de mise en grappe

Création et formation de solutions

Utilisez l'un des cadres de travail Predictive Intelligence (PI) pour créer et former des solutions d'apprentissage machine. Chaque cadre de travail fournit un type de solution différent pour former le système à prédire, recommander et organiser les résultats des données.

Types de solutions

Les trois cadres de travail PI fournissent différentes solutions qui peuvent être invoquées par n'importe quelle application via une API de prédiction pour effectuer une prédiction. Créez et formez vos propres solutions à l'aide de vos données précédentes. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil** pour afficher et créer des solutions.

Sélectionnez le meilleur cadre pour la prédiction souhaitée :

- Solutions de classification :

  Définit des valeurs de champ lors de la création de l'enregistrement pour catégoriser et router automatiquement le travail en fonction des enregistrements passés. Consultez Créer et former une solution de classification.

- Solutions de similarité :

Traduction automatique

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

Identifie les similarités entre les nouveaux enregistrements et les enregistrements existants pour recommander des résolutions. Consultez Créer et former une solution de similarité.

- Solutions de clustering :

  Regroupe des enregistrements similaires en grappes pour identifier des modèles et des incidents majeurs. Consultez Créer et former une solution de mise en grappe.

- Solutions de régression :

  Important :
  Avec cette version, la Washington DC prise en charge de la création de nouvelles solutions de régression a été supprimée. Vous pouvez toujours modifier et former des solutions de régression existantes, mais vous ne serez pas en mesure d'en créer de nouvelles.

  Utilise des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles que l'estimation du temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket. Consultez Créer et former une solution de régression.

Sélection d'enregistrements de données pour la formation de votre solution

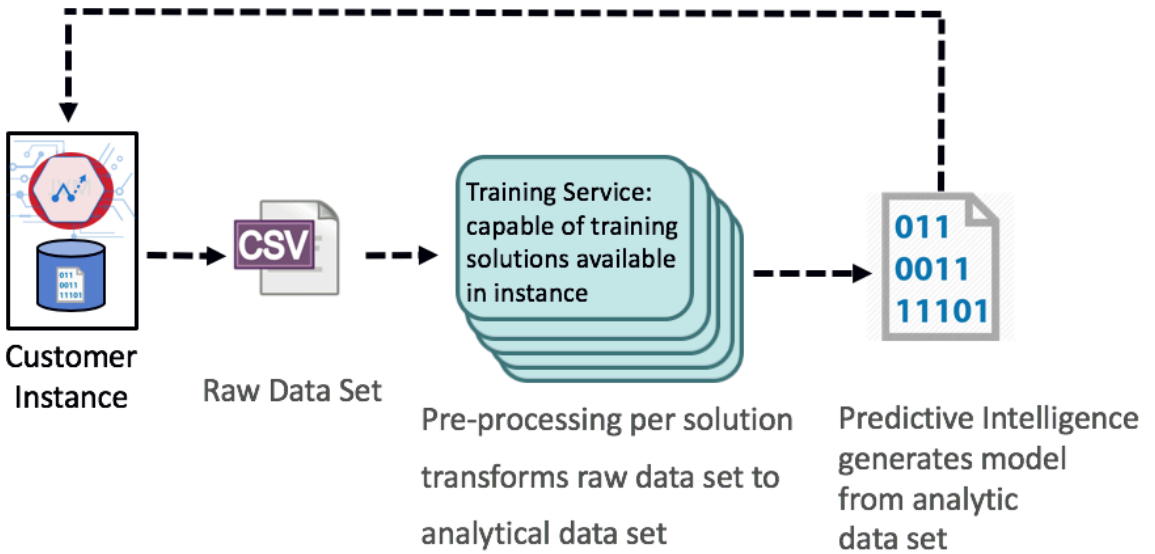
La qualité d'une solution dépend des données d'enregistrement que vous utilisez pour la former. En général, un bon jeu de données d'entraînement présente ces caractéristiques.

- Les champs d'entrée de définition de la solution sont disponibles pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. Pour effectuer des prédictions lors de la création de l'enregistrement, la solution doit avoir les valeurs de champ d'entrée lors de la création de l'enregistrement.
- Le champ de sortie Définition de la solution est un champ de choix. Pour effectuer des prédictions plus précises, limitez le champ de sortie à un ensemble fini de valeurs possibles.
- Les enregistrements de formation contiennent uniquement des valeurs correctes pour le champ de sortie. Pour effectuer des prédictions plus précises, filtrez tous les enregistrements dont les valeurs de champ de sortie ne sont pas fiables. Par exemple, si des incidents récemment fermés peuvent être examinés et modifiés pendant un mois, filtrez tous les incidents récemment fermés.
- Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie que vous souhaitez que la solution prédise. Pour fournir une couverture d'enregistrement plus étendue, incluez plusieurs exemples de chaque valeur de champ de sortie.
- Les enregistrements de formation comprennent des variantes courantes des champs d'entrée. Pour fournir une couverture d'enregistrement plus étendue, incluez plusieurs exemples de valeurs de champ d'entrée.

Traduction automatique

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

Exporter votre solution pour la formation



Pour former une solution, vous exportez sa définition de solution et ses enregistrements associés vers un serveur de formation centralisé au sein du même centre de données. Une fois la formation terminée, le serveur de formation réexporte la solution vers votre instance et supprime toutes vos données d'entraînement du serveur. Étant donné que chaque centre de données dispose de son propre serveur de formation dédié et que les données ne quittent pas le centre de données, ce service est également disponible pour les clients qui ont des exigences en matière de souveraineté des données.

Les prédictions se produisent sur un serveur de prédiction centralisé au sein du même centre de données que l'instance. Les artefacts du modèle formé sont envoyés du serveur d'instance au serveur de prédiction lors de l'appel de la prédiction pour la première fois. Ensuite, les artefacts du modèle formé sont mis en cache sur le serveur de prédiction pour les prédictions suivantes.

Remarque :
Toutes les communications entre l'instance et le service de formation se produisent à l'intérieur du même pare-feu du centre de données. Malgré cela, toutes les communications se font via HTTPS.

Dépannage de la formation à la solution

Pour résoudre les problèmes de formation courants, consultez l'article Problèmes courants liés à Predictive Intelligence [KB781893] dans .Now Support Base de connaissances

Créer et former une solution de classification

Spécifiez les enregistrements utilisés pour former une solution de classification, les champs qui déclenchent une prédiction et la fréquence de reformation de votre solution.

Avant de commencer

- Créez une liste de mots vides personnalisés.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive prend en charge les solutions de formation dans lesquelles les données sources sont protégées par ces types de chiffrement.

Traduction automatique

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

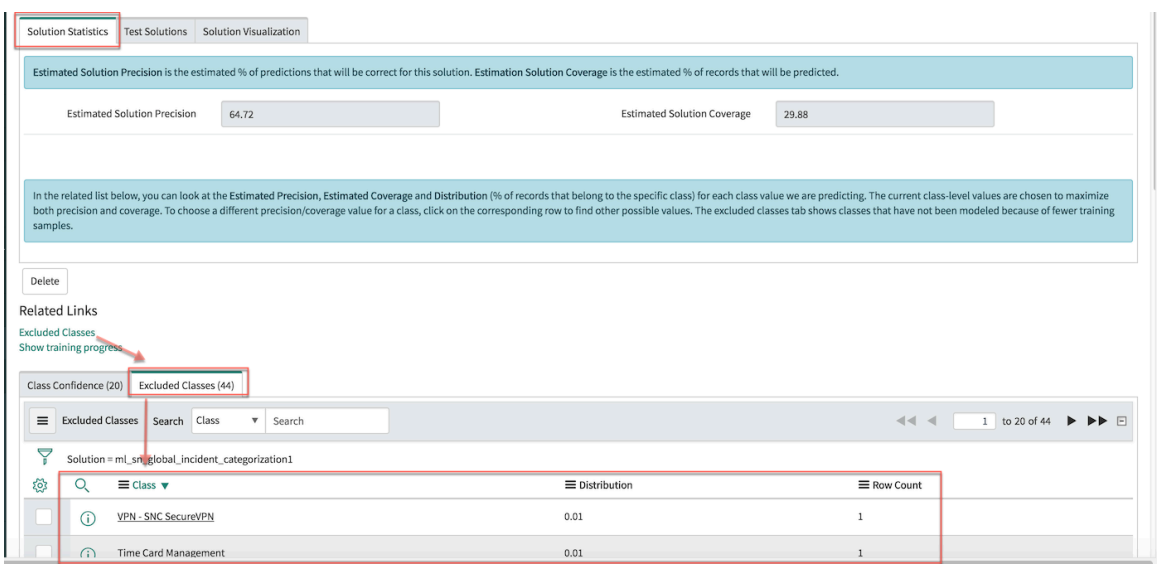
- FDE (chiffrement complet du disque).
- Chiffrement au niveau des colonnes. Lors de l'utilisation de Column Level Encryption, assurez-vous que l'utilisateur *sharedservice.worker dispose du* même rôle de module de chiffrement que celui utilisé pour le chiffrement.

Remarque :
Intelligence prédictive ne prend pas en charge les solutions de formation où les données sources sont chiffrées par Edge Encryption.

La qualité d'un modèle prédictif dépend des données que vous utilisez pour l'entraîner. Pour sélectionner les enregistrements de formation appropriés, familiarisez-vous avec le dictionnaire de base de données de table ainsi qu'avec la qualité actuelle des valeurs d'enregistrement que vous souhaitez utiliser.

Vous devez créer un enregistrement de définition de solution distinct pour chaque modèle prédictif que vous souhaitez prendre en charge. Vous pouvez copier un enregistrement de définition de solution et sa configuration dans un nouveau formulaire en cliquant sur Copier la définition de solution dans le menu contextuel. Vous pouvez utiliser le nouvel enregistrement pour effectuer d'autres mises à jour de solution sans reconfigurer l'ensemble de la définition de solution.

Remarque :
Les classes qui ont moins de 30 enregistrements dans votre jeu de données de formation sont exclues de la formation de la solution. Lorsque votre solution est formée et terminée, toutes les classes exclues sont répertoriées dans la section Statistiques de la solution du formulaire de votre solution ML.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de classification, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Définition de classification vide, configurez ces champs selon les conseils suivants.

Champ	Valeur
Étiquette	Entrez un nom unique pour l'enregistrement de solution.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Nom	Le système génère la valeur de ce champ en lecture seule en fonction de la valeur Étiquette que vous avez saisie.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots avec un titre tel que **Incidents au cours des 3 derniers mois**. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez d'abord les étapes pour créer un corpus de mots . Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots de votre formulaire Définition de classification. **Remarque :** Word Corpus n'est pas un champ obligatoire pour les clients qui implémentent Intelligence prédictive pour la première fois à partir de l'Utah. Un modèle pré-entraîné est utilisé à la place.
Table	Sélectionnez la table contenant les enregistrements cibles que vous souhaitez que le système prédise.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie présente ces caractéristiques. ◦ Il s'agit d'un champ de choix ou d'un champ de chaîne avec un ensemble fini de valeurs possibles. ◦ Il existe un lien de causalité avec les champs d'entrée. Par exemple, la définition de la solution **Catégorisation des incidents** par défaut utilise le champ **Catégorie** comme champ de sortie.
Champs	Sélectionnez les champs d'entrée que vous souhaitez que la solution utilise pour générer une prédiction. Les champs d'entrée sont des champs dans un enregistrement qui peuvent contenir les informations de classification dont votre solution de prédiction a besoin pour réussir. Par exemple, si vous prédisez la classe correcte pour le triage d'un enregistrement d'incident, la prédiction doit collecter les enregistrements contenant du texte faisant référence à la classe. La plupart des enregistrements ont du texte contextuel dans leur champ **Brève description** , il s'agit donc d'un excellent champ d'entrée à utiliser en général. Vous pouvez également utiliser **Notes de résolution** comme champ d'entrée, car il peut également faire référence à la classe d'incident dans les notes détaillées de l'incident. En général, les bons champs d'entrée ont ces caractéristiques.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	◦ Les champs sont disponibles pour les utilisateurs lors de la création d'enregistrements. ◦ Le type de données de champ peut être une chaîne, une référence, un choix ou HTML. Plus un champ fournit d'informations, plus une solution peut faire une prédiction et plus les prédictions sont précises. ◦ Le champ a une valeur par défaut et ne doit pas être vide. Toutes les définitions de solutions par défaut utilisent le champ **Brève description** .
Filtre	Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements que vous formez. Par exemple, la définition de solution **de catégorisation des incidents** utilise un filtre avec les conditions suivantes : **[Créé][le][12 derniers mois] ET [Actif][est] [faux] ET [État][est l'un des][Résolu | Fermé]** Pour former une solution, le filtre doit renvoyer au moins un enregistrement. Si votre filtre ne renvoie aucun enregistrement, mettez-le à jour jusqu'à ce qu'il renvoie des enregistrements pour l'entraînement. **Remarque :** Le nombre recommandé d'enregistrements pour la formation d'une bonne solution est compris entre 30 000 et 300 000. Si vous soumettez plus de 300 000 enregistrements, les 300 000 enregistrements les plus récents sont utilisés pour former la solution. Utilisez uniquement des enregistrements authentiques provenant de la base de données. La qualité d'une solution dépend des données que vous utilisez pour la former. En général, un bon filtre présente ces caractéristiques. ◦ Les enregistrements de formation sont inactifs et ont des états de tâche qui représentent l'achèvement du travail dans le cadre de votre processus standard (par exemple, résolu ou fermé). ◦ Les enregistrements de formation contiennent uniquement des valeurs correctes pour le champ cible. Filtrez les enregistrements avec des valeurs de champ cible peu fiables. Par exemple, si vous prédisez le groupe/ la catégorie d'affectation et que vous avez des groupes/catégories d'affectation dans vos données d'incident historiques qui ne sont plus utilisés, ajoutez un filtre pour supprimer ces enregistrements d'incidents de la formation. ◦ Les enregistrements de formation contiennent plusieurs exemples de chaque valeur de champ cible que vous souhaitez que la solution prédise. ◦ Les enregistrements de formation comprennent des variantes courantes des champs d'entrée. N'utilisez pas de dates codées en dur comme filtres, car ces filtres ne sont pas mis à jour lorsque les solutions sont réentraînées, sauf si vous les mettez à jour manuellement avant chaque nouvelle formation. Utilisez plutôt des filtres de dates relatives, tels que les 3 derniers mois, les 6 derniers mois et les 12 derniers mois.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'italien, choisissez **l'italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ◦ Exécuter une fois ◦ Tous les 30 jours ◦ Tous les 60 jours ◦ Tous les 90 jours ◦ Tous les 120 jours ◦ Tous les 180 jours **Remarque :** Le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation de solution de classification est fixé à 10 000. Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. Lorsque la définition de votre solution est assez stable, envisagez des formations planifiées, car les données peuvent vieillir au fil du temps, ce qui dégrade la précision de votre modèle de prédiction. **Remarque :** Le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes de reformation planifiées, les mises à jour de mise en grappe et les mises à jour de similarité, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

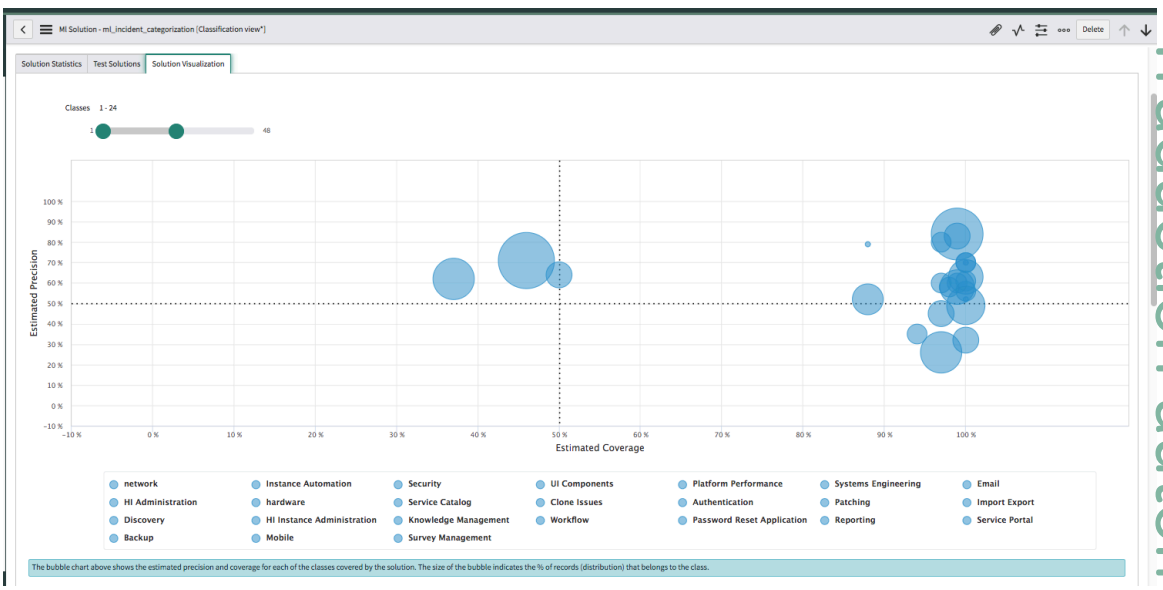
4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

Traduction automatique

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

5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

   - Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.
   - Un graphique à bulles remplit l'onglet Visualisation de la solution de votre formulaire de solution, affichant la précision et la couverture estimées pour chacune des classes couvertes par la solution. La taille de la bulle indique le % d'enregistrements (distribution) qui appartiennent à la classe. Lorsque vous pointez sur une bulle, vous pouvez voir sa couverture estimée, sa précision estimée et sa distribution.



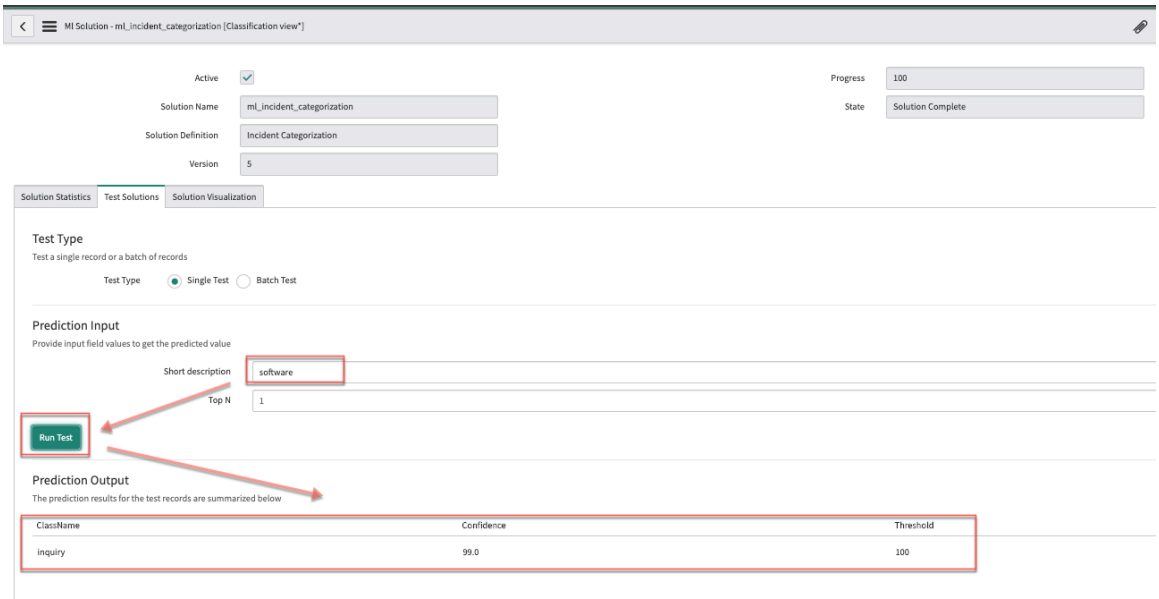
Que faire ensuite

Dans la section Confiance de classe de l'onglet Statistiques de la solution de votre solution, examinez les statistiques de précision et de couverture de la solution formée.

Dans l'onglet Solutions de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction en saisissant des valeurs à partir des champs d'entrée, tels que la brève description.

Traduction automatique

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



Exclure une classe de la prédiction

Excluez une classe de la prédiction si sa précision ou ses statistiques de couverture n'atteignent pas votre seuil d'utilité. Par exemple, excluez-la si vous ne souhaitez pas que le modèle prédise une valeur de champ de sortie particulière.

Avant de commencer

- Formez la définition de solution dont vous souhaitez exclure les valeurs de champ de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre solution de classification ne fournit pas une précision ou une couverture suffisante, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la prédiction.

L'exclusion d'une classe de la prédiction ne dure que jusqu'à la prochaine fois que vous formerez votre solution. Si une classe ne fournit toujours pas de précision ou de valeurs de couverture suffisantes, vous pouvez envisager de désactiver la solution jusqu'à ce qu'elle fournisse de meilleurs résultats.

En règle générale, vous excluez une classe de la prédiction si vous souhaitez uniquement qu'une personne définisse manuellement la valeur de classe exclue. Par exemple, excluez la classe si la solution n'offre pas une précision ou une couverture suffisante, ou parce que la classe déclenche une autre logique métier qui nécessite un examen ou une approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez exclure les classes.
   Cette solution doit avoir **l'état** Solution **terminée**.
3. Dans la liste connexe **Fiabilité** de classe, sélectionnez la classe que vous souhaitez exclure.
4. Dans l'enregistrement de confiance de classe, examinez les combinaisons de précision et de couverture disponibles à partir de la liste incorporée **Recherches de couverture de la précision** .
5. Cochez la case correspondant à la combinaison de précision 100 et de couverture 0.

   Vous ne pouvez cocher qu'une seule case.

Traduction automatique

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

6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre **de confirmation Précision / Réglage de couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer la modification ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Résultats
La solution exclut la classe de toutes les prédictions jusqu'au prochain cycle de formation.

Que faire ensuite
Si vous concluez que cette classe ne produira jamais de prédictions significatives, envisagez de désactiver la solution ou de modifier la définition de la solution.

Exclure une classe de la formation sur la solution

Excluez une classe de la formation de la solution pour empêcher le modèle de faire des prédictions pour une classe de champ de sortie particulière. Par exemple, vous pouvez exclure une catégorie d'incident particulière de la formation si vous prévoyez de mettre hors service ou de changer la catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exclusion d'une classe de la formation n'empêche pas la solution d'effectuer des prédictions pour les enregistrements qui utilisent la classe exclue. La formation à la solution utilise toujours les valeurs de champ d'entrée et de sortie comme données et tente de faire correspondre les valeurs de champ d'entrée à une nouvelle classe de champ de sortie. Cette tentative peut entraîner des résultats de prédiction indésirables, à moins que vous ne disposiez d'une autre classe appropriée pour remplacer la valeur de classe exclue.

En règle générale, vous excluez une classe de la formation uniquement si vous modifiez la liste des valeurs de champ de sortie valides. Par exemple, si vous avez remplacé une catégorie d'incident par une autre, vous pouvez exclure l'ancienne catégorie de la formation afin que la solution n'utilise que la nouvelle catégorie pour les prédictions.

Remarque :
Si vous spécifiez un rappel cible pour une classe, n'excluez pas la classe de la formation, même si le nombre d'enregistrements est inférieur à 30 pour cette classe.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
   Le système affiche la liste actuelle des définitions de solutions.
2. Sélectionnez la définition de solution que vous souhaitez modifier.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour exclure une catégorie d'incident de la formation.
3. Modifiez le filtre pour exclure la classe.
   Vous pouvez utiliser **l'opérateur [is one of]** ou **[is not one of]** pour exclure une classe particulière.

   Example

   Par exemple, si vous souhaitez exclure la classe Hardware, ajoutez cette condition : **[Category] [is not one of] [Hardware].**

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Mettre à jour et former**.
   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. À l'issue de la formation, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Résultats
La solution exclut la classe de toutes les prédictions.

Que faire ensuite
Passez en revue la précision et les statistiques de couverture de la solution formée.

Ajuster une solution de classification entraînée

Optimisez les performances d'une solution de classification entraînée en configurant la précision et les valeurs de couverture au niveau de la classe.

Avant de commencer
- Formez la définition de solution dont vous souhaitez configurer les valeurs des champs de sortie.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le système crée un enregistrement *de classe* pour chaque valeur de champ de sortie qu'il peut prédire. Chaque enregistrement de classe comprend une liste de combinaisons de précision et de couverture possibles. Par défaut, les solutions utilisent la plus haute combinaison de précision et de couverture disponible. Vous pouvez sélectionner une autre combinaison pour affiner les prédictions en fonction de la précision acceptable et des valeurs de couverture.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions**.
   Le système affiche la liste des solutions disponibles.
2. Sélectionnez la solution dont vous souhaitez configurer les classes.
   Cette solution doit avoir **l'état** Solution **terminée**.
   Le système affiche l'enregistrement de la solution.
3. Dans la liste connexe **Fiabilité de classe** , sélectionnez la classe que vous souhaitez configurer.
   La solution répertorie uniquement les valeurs de champ de sortie pour lesquelles elle peut effectuer des prédictions. Si la valeur du champ de sortie est manquante dans cette liste, mettez à jour le filtre de définition de la solution afin de fournir plus de données pour cette valeur de champ de sortie, puis reformez la solution.
   Le système affiche l'enregistrement de confiance de classe.
4. Passez en revue les combinaisons de précision et de couverture disponibles à partir de la liste incorporée **Recherches de couverture de précision** .
5. Cochez la case en regard de la combinaison de précision et de couverture que vous souhaitez utiliser pour effectuer des prédictions pour cette classe.

   Vous ne pouvez cocher qu'une seule case. Certaines combinaisons produisent des résultats de prédiction spéciaux.

Combinaisons spéciales de prédiction

Résultat de prédiction	Précision	Couverture
Ne jamais inclure la classe dans les prédictions	100	0

Traduction automatique

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

Résultat de prédiction	Précision	Couverture
Toujours inclure la classe dans les prédictions	0	100

6. Dans le contrôle Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Appliquer les valeurs**.
   Le système affiche une fenêtre **de confirmation Précision / Réglage de couverture** .
7. Cliquez sur **OK** pour confirmer la modification ou sur **Annuler** pour l'annuler.

Que faire ensuite

Testez les prédictions de cette classe pour vérifier que le système produit des résultats acceptables.

Configurer les mesures cibles pour une solution de classification entraînée

Définissez des valeurs pour la précision, la couverture et les statistiques de rappel pour une solution d'apprentissage machine entraînée.

Définition des valeurs de mesures de classification au niveau de la classe ou de la solution

Intelligence prédictive fournit trois types de mesures de classification : précision, couverture et rappel. Vous configurez ces mesures sur l'onglet Statistiques de solution d'un formulaire de solution de classification formée. Bien que vous puissiez définir manuellement des valeurs pour ces mesures au niveau de la classe, cela peut être difficile si vous avez un grand nombre de classes à couvrir. Dans de nombreux cas, il se peut que vous ne connaissiez pas la meilleure valeur à définir tant que votre solution n'est pas formée. Dans cette rubrique, nous nous concentrons sur la définition des valeurs de mesure uniquement au niveau de la solution.

Configurer les mesures de la solution

Lorsque vous appliquez une valeur à une mesure, cela modifie les valeurs des deux autres. Ce comportement vous permet de modifier vos mesures de façon itérative, en temps réel, afin de déterminer quelles combinaisons de valeurs génèrent des résultats particuliers. Lorsque vous appliquez une nouvelle valeur à une mesure, le système la recalcule en tenant compte de ses nouvelles cibles.

L'application d'une valeur à une mesure demande au système d'entraîner ses prédictions afin de favoriser la mesure que vous définissez en fonction de la valeur de pourcentage la plus élevée, et ce qui a un coût pour les autres mesures. Le système tente de répondre à ces valeurs, mais il se peut qu'il ne les définisse pas exactement comme vous le demandez en raison de la façon dont les données que vous formez sont distribuées.

Lorsque vous appliquez des valeurs de mesure au niveau de la solution, le système définit automatiquement les valeurs appropriées au niveau de la classe.

Voici les étapes de base pour configurer une mesure cible pour votre solution.

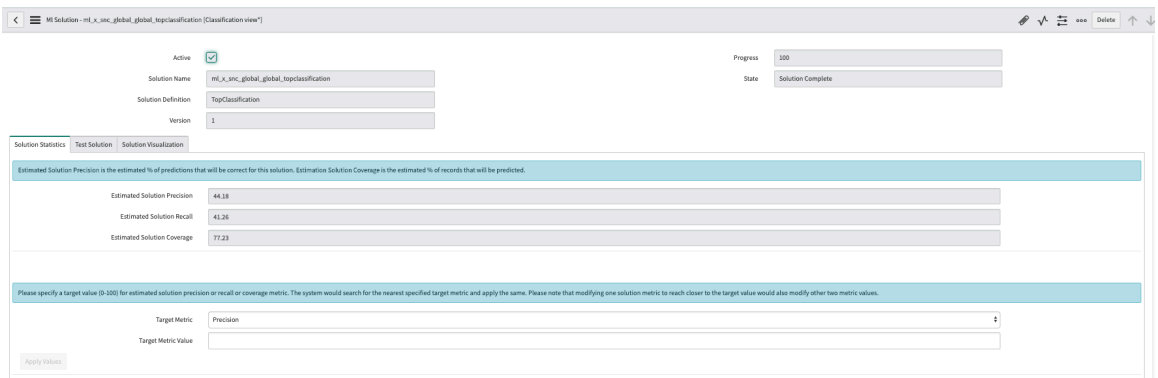
1. Accédez à l'onglet Statistiques de la solution d'une solution ML formée.
2. Examinez les messages sur les bannières vertes de l'écran qui définissent chacune des mesures afin de mieux comprendre les valeurs que vous souhaitez affecter à la solution. Les deux premières bannières de message traitent des mesures estimées au niveau de la solution. La troisième bannière aborde les résultats au niveau de la classe en fonction des valeurs de solution que vous avez appliquées.
3. Dans la liste de choix **Mesure cible** , sélectionnez la mesure que vous souhaitez configurer.

Traduction automatique

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

4. Dans le champ **Valeur de mesure cible** , saisissez une valeur de centile numérique comprise entre 0 et 100.
5. Cliquez sur **Appliquer les valeurs**.
6. *Résultat:* Dans l'onglet Statistiques des solutions, vous pouvez examiner le changement de valeurs de la **précision estimée** de la solution, du **rappel de solution estimé** et de **la couverture estimée de la solution**. Le système calcule ces valeurs en fonction de la **mesure cible** que vous sélectionnez et de la **valeur de mesure cible** que vous saisissez pour la solution.

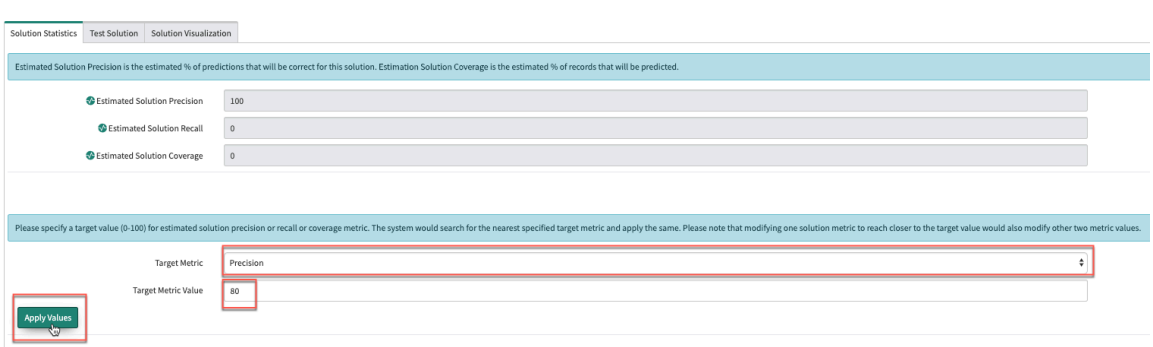
Voici un exemple de page de destination pour une solution de classification récemment formée. Comme vous pouvez le voir, la mesure de précision est de 44,18, le rappel est de 41,26 et la couverture est de 77,23.



Si vous devez ajuster ces valeurs par défaut pour un cas d'utilisation, reportez-vous aux exemples de configurations ci-dessous. Par exemple, en fonction de la solution de classification que vous implémentez, vous souhaiterez peut-être modifier la valeur de mesure cible pour la précision, le rappel ou la couverture. Gardez à l'esprit que lorsque vous modifiez la valeur de mesure cible d'une mesure, telle que la précision, cela a également un impact sur les valeurs des mesures de rappel et de couverture.

Exemple de configuration de la précision

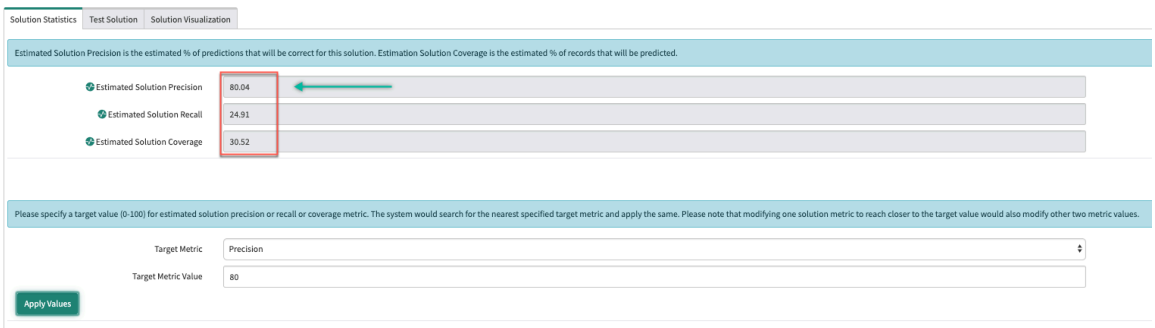
Dans cet exemple de scénario, vous remplacez un processus de triage manuel pour l'acheminement des enregistrements d'incidents par une solution de classification ML qui affecte automatiquement les enregistrements au groupe d'affectation approprié. Pour ce scénario, vous avez une valeur cible à l'esprit et le système doit prédire correctement au moins 80 % du temps. Vous définissez donc la valeur de mesure de précision sur 80 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.



Traduction automatique

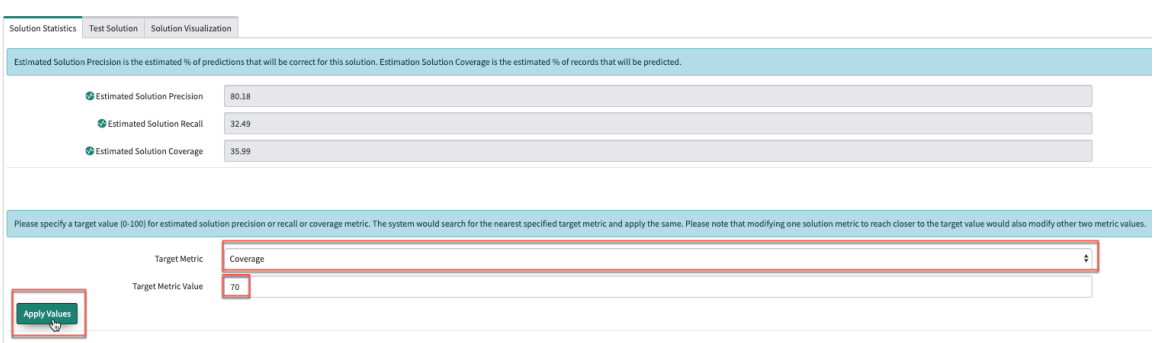
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. Dans ce scénario, la valeur de précision de 80,04 a légèrement dépassé votre demande de 80 %, vous êtes donc probablement satisfait de cette valeur.

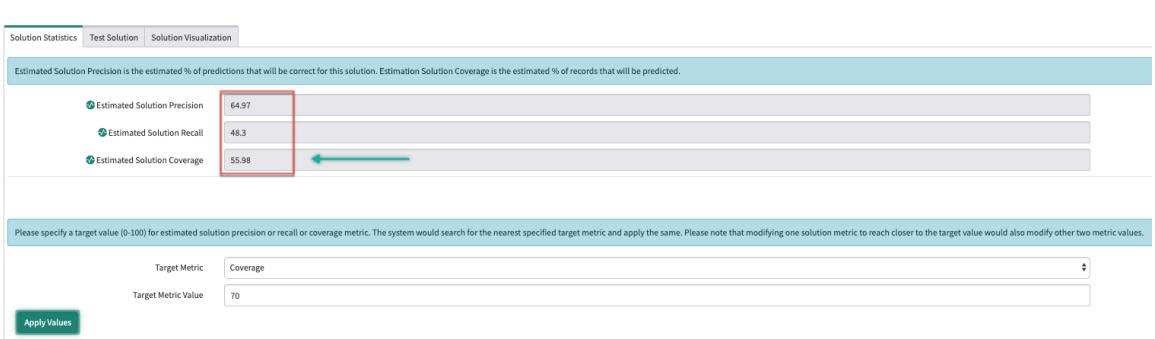


Exemple de configuration de couverture

Dans un autre exemple de scénario où vous remplacez un processus de triage manuel pour acheminer les enregistrements d'incidents, votre objectif minimum est de prédire au moins 70 % des incidents entrants au cours du premier trimestre de l'année. Vous définissez donc la valeur de la métrique de couverture sur 70 et cliquez sur **Appliquer les valeurs**.



Les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution sont affichées dans l'image suivante. La valeur métrique de la couverture est passée de 35,99 à 55,98. Cependant, la mesure de précision est passée de 80,18 à 64,97. Cela peut être dû au fait que vous avez défini la mesure de couverture sur une valeur relativement élevée de 70, ou peut-être à la façon dont les données que vous formez sont distribuées.



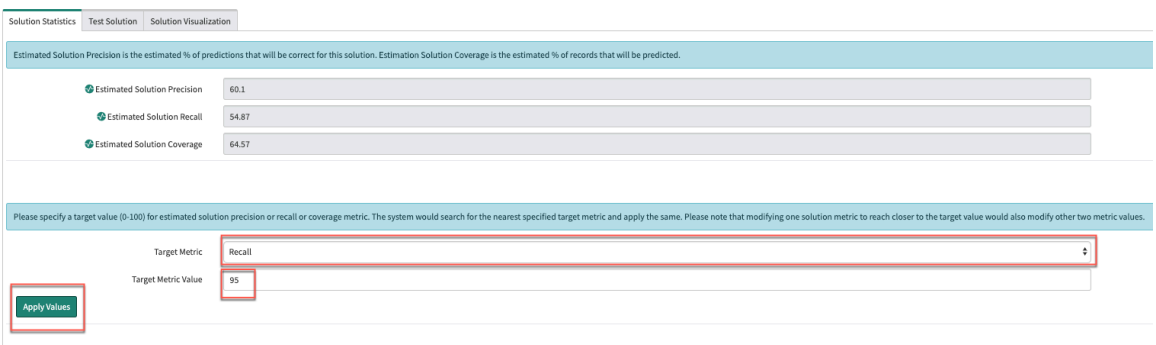
Exemple de configuration de rappel

Dans un autre scénario, classer si un e-mail entrant est un hameçonnage ou non peut être un cas d'utilisation important dans une solution d'apprentissage machine liée à la sécurité. Dans cette situation, il est très important d'identifier chaque hameçonnage, et il peut être acceptable de signaler occasionnellement un non-hameçonnage en tant qu'hameçonnage. Cependant, aucun véritable Phish ne doit être classé comme un non-Phish. Dans de telles

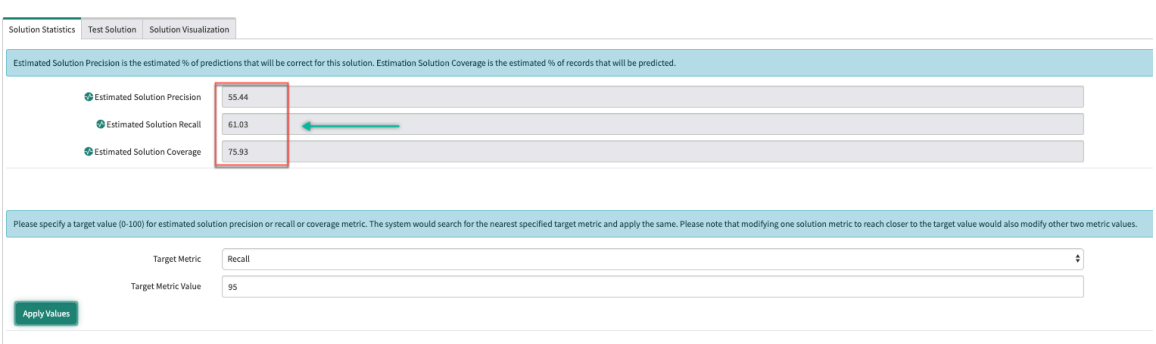
Traduction automatique

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

situations, la mesure de rappel doit avoir une valeur élevée, ce qui peut entraîner des pourcentages inférieurs pour la précision et la couverture. Ici, vous pouvez donc définir la mesure de rappel sur 95 et cliquer sur **Appliquer les valeurs**.



Voici les valeurs de mesures que le système a appliquées à la solution. La valeur métrique du rappel est passée de 54,87 à 61,03. Cependant, la mesure de précision est passée de 60,1 à 55,44. Cela est probablement dû au fait que vous avez défini la mesure de rappel sur la valeur élevée de 95.



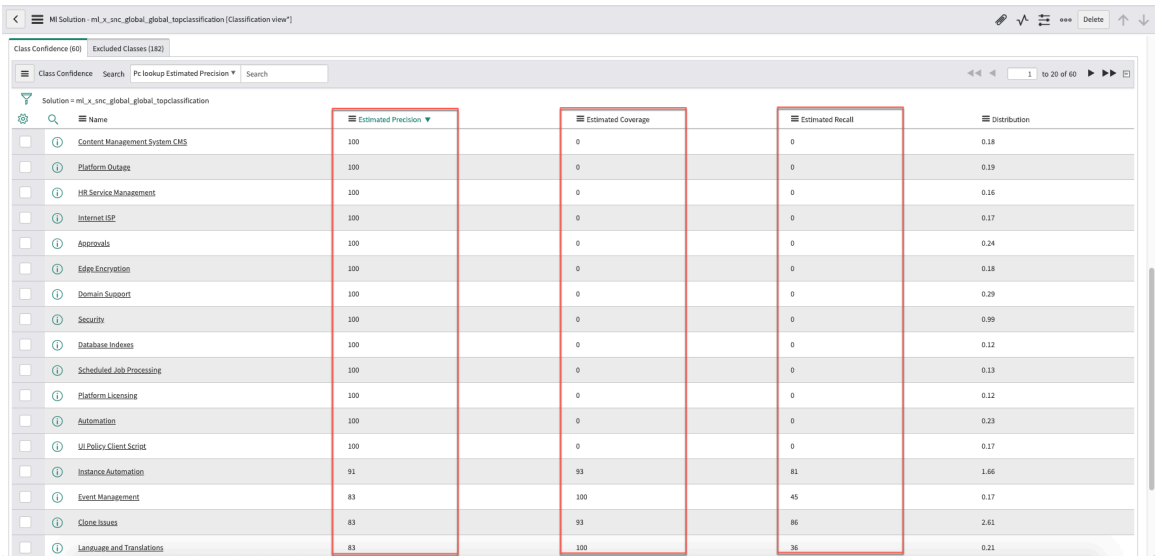
Résultats au niveau de la classe pour les valeurs de mesure de la solution que vous appliquez à votre solution

L'image suivante montre un exemple des résultats au niveau de la classe que le système a appliqués aux statistiques de précision, de couverture et de rappel d'une solution pour 37 classes. Vous pouvez continuer à modifier les valeurs de mesures jusqu'à ce que vous soyez entièrement satisfait des résultats.

En triant (z à a) dans la colonne Précision estimée, vous pouvez voir quelles classes ont la précision la plus élevée pour la solution.

Traduction automatique

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



Utilisation de Grouper par pour la classification

Utilisez des API pour soumettre simultanément plusieurs solutions de classification pour la formation en fonction du champ Grouper par.

Vous pouvez utiliser l'option Regrouper par en option pour former et gérer une solution de classification qui couvre plusieurs zones de données, telles que l'emplacement géographique ou le domaine.

Pour entraîner une solution à l'aide de Grouper par, vous devez ajouter le paramètre *Grouper par* lors de la création d'une définition de solution de classification à l'aide d'API. Le paramètre *Grouper* par accepte uniquement les colonnes catégorielles comme entrées, où des modèles individuels sont créés sur le sous-ensemble de données appartenant à chacune des valeurs *Grouper par* . Seules les solutions enfants qui répondent aux critères d'enregistrements minimaux définis pour l'option sont créées. Ici, les appels de prédiction sont acheminés vers le modèle Grouper par correspondant en fonction de la valeur Grouper par présente dans l'entrée de prédiction. Les prédictions par lots ne sont pas prises en charge.

Un scénario Grouper par pour les emplacements géographiques

Supposons que votre entreprise internationale utilise l'acheminement de classification pour les enregistrements entrants, avec un centre de support aux États-Unis et un en Europe. Ici, vous souhaitez créer une solution de classification unique qui dispose d'un modèle pour vos incidents aux États-Unis et d'un autre modèle pour vos incidents européens.

Dans ce scénario, vous pouvez utiliser l'une des deux approches suivantes :

- Créez et formez deux définitions de solutions de classification ML distinctes, où l'une est filtrée par les incidents américains uniquement et l'autre par les incidents européens uniquement.
- Utilisez le paramètre *groupby* pour créer GroupBy pour l'emplacement du pays, de sorte que toutes les définitions américaines créent un modèle américain et que toutes les définitions européennes créent un modèle européen. Ensuite, en fonction de l'incident, le système identifie le modèle qu'il utilise pour prédire la catégorie de classification correcte.

La deuxième approche présente des avantages dans la mesure où les modèles que vous utilisez peuvent même être dans différents domaines, tels que la santé ou la finance. Cette approche est particulièrement avantageuse si vous devez gérer plusieurs pays ou domaines.

Traduction automatique

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

Exemple d'utilisation pour la formation et la prédiction à l'aide de Grouper par via l'API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
    'tableName' : 'incident',
    'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
    'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
    'label': 'solution label',
    'dataset' : myIncidentData,
    'groupByFieldName' : 'assignment_group',
    'predictedFieldName': 'category',
    'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Pour plus de contexte concernant cet exemple et l'utilisation générale des API d'apprentissage machine, consultez la documentation citée dans la section Rubriques connexes ci-dessous.

Information associée

- DatasetDefinition : global
- Solution de classification : globale
- ClassificationSolutionStore - Global
- ClassificationSolutionVersion : globale

Créer et former une solution de similarité

Créez et formez une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Par exemple, vous pouvez comparer le texte d'un enregistrement d'incident ouvert à un enregistrement d'incident résolu pour réutiliser sa résolution.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Rôle requis : ml_admin ou admin

Important :
Avec cette version, les modèles de clustering et de similarité utilisent des Washington DC solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont re-entraînées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive prend en charge les solutions de formation dans lesquelles les données sources sont protégées par ces types de chiffrement.

- FDE (Full Disc Encryption).
- Chiffrement au niveau des colonnes. Lors de l'utilisation de Column Level Encryption, assurez-vous que l'utilisateur *sharedservice.worker dispose du* même rôle de module de chiffrement que celui utilisé pour le chiffrement.

Remarque :
Intelligence prédictive ne prend pas en charge les solutions de formation où les données sources sont chiffrées par Edge Encryption.

Le système utilise une solution de similarité de workflow, qui est pré-entraînée et ne vous oblige pas à créer un corpus de mots. Après avoir comparé vos enregistrements existants en fonction de la similarité, le système recommande des exemples que vous pouvez examiner et réutiliser dans votre solution.

Dans cet exemple de procédure, vous travaillez sur des enregistrements d'incidents et vous souhaitez localiser les articles de la base de connaissances pertinents qui pourraient fournir des solutions à ces incidents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de similarité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Définition de similarité.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir Faire correspondre les incidents aux articles de la base de connaissances.
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système qui est similaire à votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de similarité héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Remarque : Avec la Washington DC version, aucun corpus de mots n'est nécessaire, car un modèle pré-entraîné est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles pré-entraînés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Dans la première colonne du formulaire, sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien s'affiche dans le formulaire qui indique le nombre d'enregistrements correspondant à vos conditions actuelles.
Table de test	Dans la deuxième colonne du formulaire, sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez comparer à vos enregistrements de la première colonne. Dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Connaissances [kb_knowledge],** car elle contient des enregistrements d'articles de la base de connaissances susceptibles de fournir des informations relatives aux enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre. **Remarque :** Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer pour les résultats de recherche est limité à 100 000.
Champs	Dans la première colonne du formulaire, sélectionnez les types de champs susceptibles de contenir des mots et des expressions que vous souhaitez comparer à d'autres enregistrements similaires. Dans cet exemple, sélectionnez **Brève description**, car il s'agit du type de champ qui contient le texte des enregistrements d'incidents que vous essayez de résoudre. **Remarque :** **Le type de journal** n'est pas un type de données pris en charge.
Champs de test	Dans la deuxième colonne du formulaire, sélectionnez les champs susceptibles de contenir du texte

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	similaire ou pertinent pour vos enregistrements de première colonne. Dans cet exemple, sélectionnez **Description brève** et **Corps de l'article**. Lorsque vous incluez le corps de l'article, vous augmentez vos chances de capturer les détails pertinents de l'article de la base de connaissances concernant le sujet.
Filtre	Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** pour appliquer des conditions aux enregistrements de champ que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous définissez une condition **[Actif] [est] [vrai],** car les enregistrements d'incidents sur lesquels vous travaillez sont actifs.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'italien, choisissez **l'italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de la formation	Sélectionnez une option de reformation à partir d'une fois par jour ou tous les 30 jours par incréments de 3 mois jusqu'à 180 jours.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, si vous avez des enregistrements d'incidents ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**, car les nouveaux incidents se produisent généralement fréquemment tout au long de la journée. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Toutefois, si votre solution utilise des enregistrements d'articles de la base de connaissances de la base de connaissances, qui ne sont généralement pas créés souvent, vous pouvez choisir une fréquence de mise à jour moins fréquente, par exemple **Tous les jours**. **Remarque :** le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

Résultats

- Le système planifie la définition de la solution pour qu'elle soit traitée avec le service de formation le plus proche et vous envoie une notification lorsque la formation est terminée. La notification inclut toutes les erreurs qui ont pu se produire pendant la formation. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la Intelligence prédictive catégorie Notifications.
- La solution formée met à jour votre formulaire Définition de la solution, dans lequel elle fournit des exemples de solutions appariées classés par leur degré de similarité.
- Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Passez en revue les exemples de solutions de similarité formées dans la section Liens connexes de votre formulaire de définition de solution. Consultez Passer en revue les exemples de similarité de solution.

Mettre à jour votre seuil de score de similarité

Après avoir examiné les exemples de similarité fournis par le système, mettez à jour le seuil de score de similarité de votre solution si vous souhaitez que les résultats renvoyés par la solution soient plus ou moins similaires.

Avant de commencer

- Passez en revue les valeurs de seuil de score de similarité pour vos exemples de similarité.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, recherchez votre solution et cliquez sur l'icône de recherche de référence (i).
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Statistiques de la solution, saisissez une nouvelle valeur numérique qui représente un pourcentage dans le champ **Seuil du score de similarité** .
   Par exemple, imaginez que le score actuel est de 80. Dans votre examen de l'exemple de similarité, vous avez décidé d'augmenter la précision de vos recommandations de similarité au coût d'une réduction de la couverture des prédictions. Vous mettez donc à jour le champ en saisissant le score le plus élevé de 90.
5. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Enregistrer**.
   Votre solution utilise la nouvelle valeur de seuil que vous lui avez affectée et renvoie des résultats similaires dont le score est supérieur à 90. Si vous définissez le score sur 90, le degré de similitude dans votre corpus de mots est précis au moins 91 % du temps.

Créer et former une solution de mise en grappe

Regroupez des enregistrements similaires en grappes afin de pouvoir les traiter collectivement ou identifier des modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : ml_admin ou admin

Important :
Avec cette version, les modèles de clustering et de similarité utilisent des Washington DC solutions de workflow. Ceux-ci sont pré-entraînés, de sorte qu'un corpus de mots n'est pas nécessaire pour vos nouvelles solutions. Lorsque vos solutions existantes avec un corpus de mots sont re-entraînées après la mise à niveau, elles deviennent des solutions de workflow et le champ Corpus de mots est supprimé du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Intelligence prédictive prend en charge les solutions de formation dans lesquelles les données sources sont protégées par ces types de chiffrement.

- FDE (chiffrement complet du disque).
- Chiffrement au niveau des colonnes. Lors de l'utilisation de Column Level Encryption, assurez-vous que l'utilisateur *sharedservice.worker dispose du* même rôle de module de chiffrement que celui utilisé pour le chiffrement.

Intelligence prédictive ne prend pas en charge les solutions de formation dans lesquelles les données sources sont chiffrées par Edge Encryption.

Dans cet exemple de procédure, vous regroupez des incidents similaires qui se sont produits récemment pour identifier un incident majeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de regroupement.
3. Sur le formulaire Définition de mise en grappe, configurez ces champs selon les conseils suivants.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de mise en grappe. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez saisir `Regrouper les incidents vers un incident majeur.`
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système qui est similaire à votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Si vous disposez d'une solution de clustering héritée, vous pouvez sélectionner un corpus de mots pertinent dans le champ **Corpus de mots** du formulaire de définition. **Remarque :** Avec la Washington DC version, aucun corpus de mots n'est nécessaire, car un modèle pré-entraîné est utilisé à la place. Le champ **Corpus de mots** n'est pas visible dans le formulaire de définition pour les modèles pré-entraînés. Pour plus d'informations, consultez Créer un corpus de mots.
Table	Sélectionnez la table qui contient les types d'enregistrements que vous souhaitez regrouper en une ou plusieurs grappes. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez la table **Incident [incident],** car elle contient les enregistrements d'incidents que vous souhaitez regrouper pour une analyse d'incident majeur. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien s'affiche dans le formulaire qui indique le nombre d'enregistrements correspondant à vos conditions actuelles.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs d'entrée qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez inclure dans votre cluster. Dans ce cas d'utilisation, utilisez **une description brève**. **Remarque :** Lors de la sélection d'un champ de type référence, vous devez remonter pas à pas jusqu'au nom de propriété du champ. Par exemple, au lieu de `short_description`, saisissez `short_description.name`.
Utiliser le groupe par	Cochez cette case uniquement si vous souhaitez regrouper les enregistrements d'entrées par champ avant de créer des grappes.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Remarque : Cocher cette case active la liste **Grouper par** . Si vous ne cochez pas la case, tous les enregistrements de table sont regroupés en grappes.
Grouper par	La sélection d'une valeur dans cette liste est facultative. Si vous le faites, le système regroupe les enregistrements dans une ou plusieurs grappes en fonction de votre sélection.
Champs de pureté	Choisissez dans votre table des champs qui peuvent aider le système à identifier la classe la plus fréquente dans la grappe. Dans cet exemple de scénario, sélectionnez **Catégorie** et **Groupe d'affectation. Nom**.
Filtre	Ajoutez les conditions de filtre à appliquer aux enregistrements de champ d'entrée que vous souhaitez inclure dans vos clusters. **Remarque :** Le nombre d'enregistrements pour la mise en grappe est limité à 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'italien, choisissez **l'italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution.
Fréquence de mise à jour	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système mette à jour vos clusters avec des enregistrements nouveaux et mis à jour. **Remarque :** Le système extrait les enregistrements en fonction des conditions de filtre Grouper par que vous définissez sur votre solution de mise en grappe, le cas échéant.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Par exemple, si vous sélectionnez **Toutes les 15 minutes**, le système identifie les enregistrements qui sont arrivés dans ce délai. Le système tente de les affecter aux grappes existantes, ou crée une nouvelle grappe si possible. Dans cet exemple, 20 nouveaux enregistrements arrivent. Si 16 de ces enregistrements parviennent à intégrer une grappe existante et que 4 ne le font pas, le système forme une nouvelle grappe pour les quatre enregistrements non affectés. Vous pouvez également choisir de ne pas mettre à jour vos clusters du tout.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que le système annule tous les résultats de grappe précédents et recrée les grappes depuis le début. Vos options vont de tous les jours à tous les trois jours, tous les sept jours ou tous les mois. Vous pouvez également choisir d'entraîner votre cluster une seule fois. **Remarque :** Le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. La limite exclut les demandes de nouvelle formation planifiées. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.
Nombre minimum d'enregistrements par grappe	Saisissez le nombre minimal d'enregistrements que la grappe doit contenir. La valeur saisie doit être supérieure ou égale à 2.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre d'activation de la formation pour confirmer.

Résultats

Le système forme la solution et vous informe en temps réel lorsque la formation est terminée.

Un tracé d'arborescence s'affiche dans l'onglet Visualisation des grappes de votre formulaire Définition de la solution de mise en grappe. Le tracé montre les clusters que le système a formés pour votre solution dans l'ordre décroissant, du coin supérieur gauche au coin inférieur droit. Les étiquettes de nœud d'arborescence correspondent au concept de grappe, qui est créé par les mots principaux de la grappe et vous aide à voir le contenu le plus important trouvé dans chaque grappe.

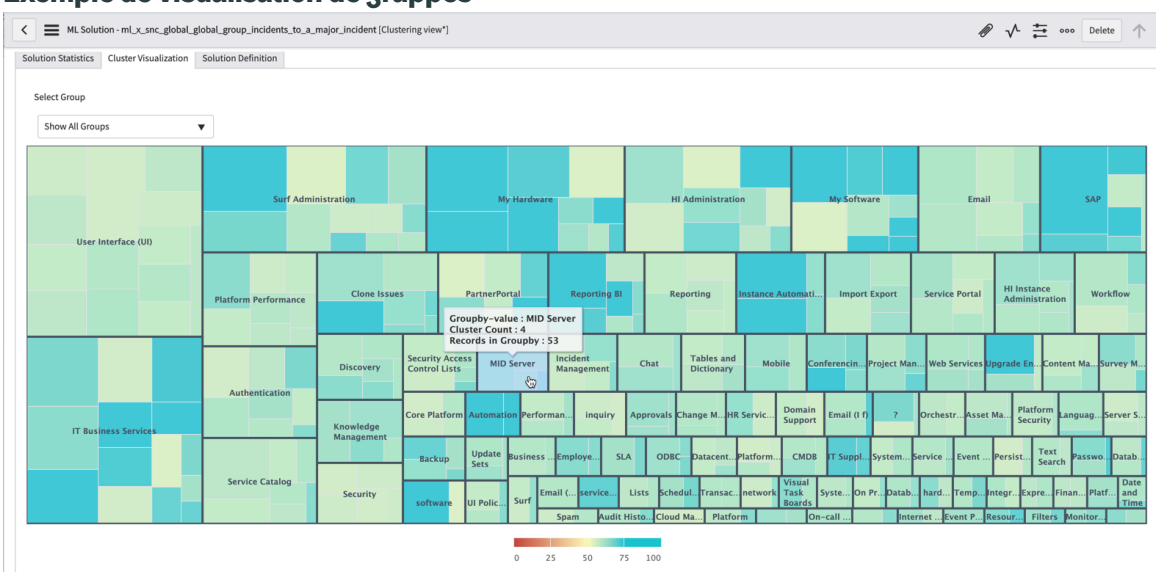
Traduction automatique

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

Remarque :
Le concept de grappe utilise les mots principaux des données d'entrée traitées et utilise la même langue. En fonction de votre langue, le concept de grappe peut inclure des mots dans leur forme racine et apparaître coupés.

Chaque nœud est coloré du rouge au vert en fonction de la qualité de la grappe pour ce nœud. Le filtre Sélectionner un groupe s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez les champs **Utiliser Grouper par** et **Grouper par** sur votre formulaire Définition de regroupement. Lorsque vous pointez sur une grappe, vous pouvez voir sa valeur Grouper par, son nombre de grappes et ses enregistrements dans Grouper.

Exemple de visualisation de grappes



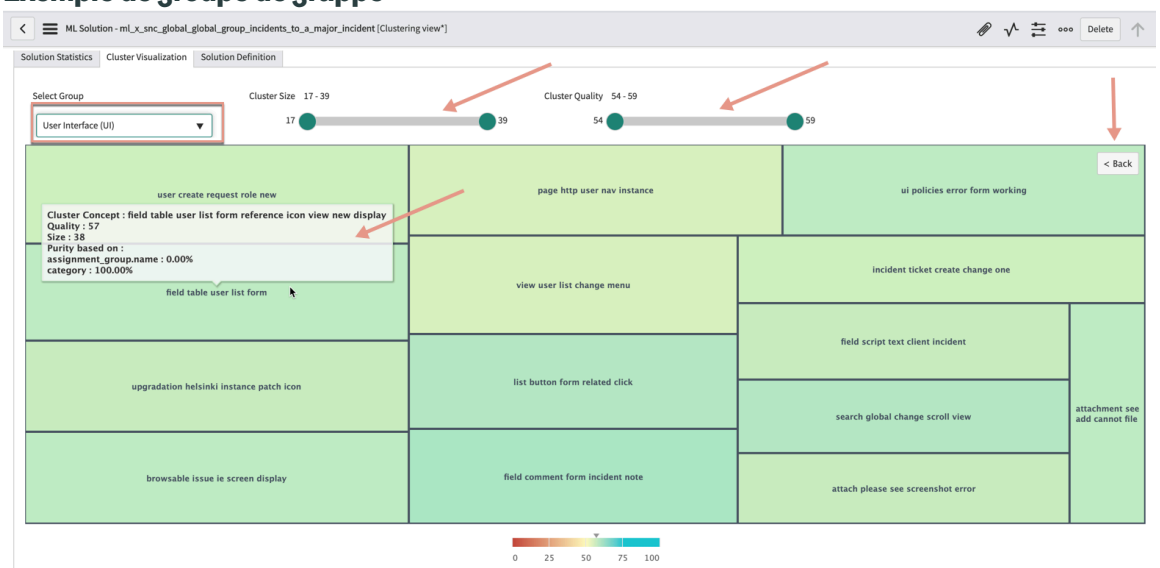
Pour ouvrir un cluster, vous pouvez cliquer dessus ou le sélectionner dans le filtre Afficher tous les groupes.

À l'intérieur du regroupement de grappes, vous pouvez filtrer davantage les résultats à l'aide des deux barres de défilement correspondant respectivement à la taille de la grappe et à la qualité de la grappe. Vous pouvez également revenir en arrière en cliquant sur le bouton Retour, qui s'affiche uniquement lorsqu'une hiérarchie de regroupement est présente. Lorsque vous pointez sur une grappe à ce niveau, les valeurs de percentile du champ Pureté s'affichent avec les valeurs Concept de la grappe, Qualité et Taille.

Traduction automatique

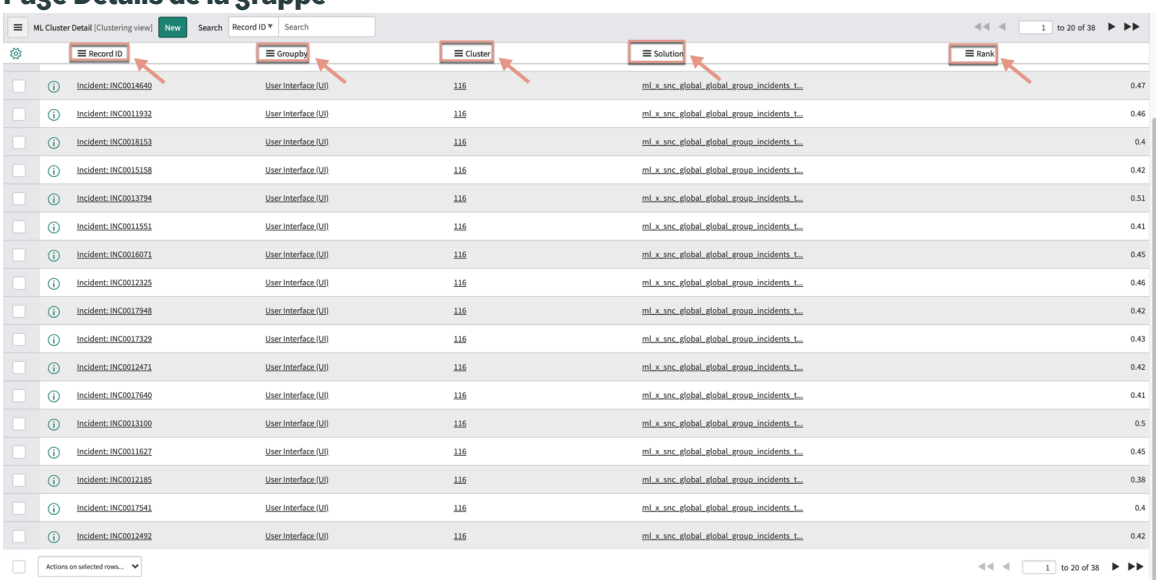
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple de groupe de grappe



Lorsque vous cliquez sur un nœud de grappe, les détails de sa grappe ML s'affichent sous forme de vue de liste.

Page Détails de la grappe



Que faire ensuite

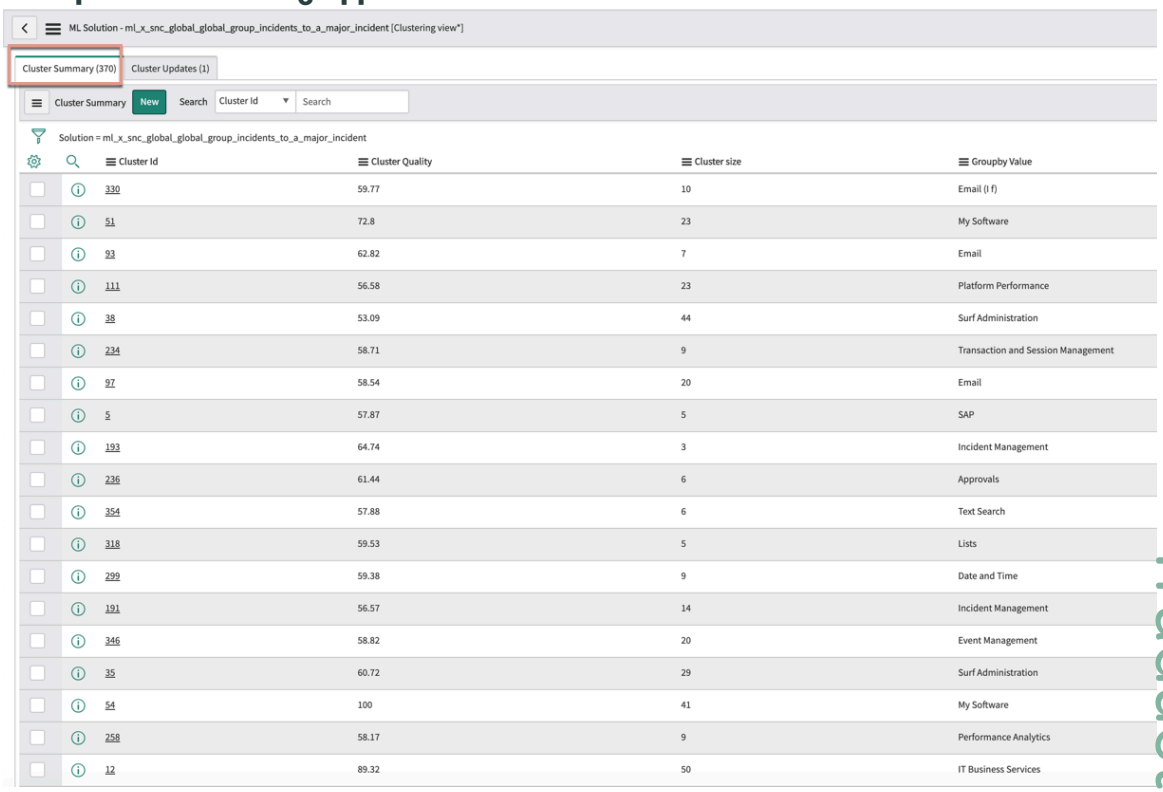
- Examinez la sortie de la solution dans l'onglet Statistiques de la solution de votre solution. Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre solution de clustering, reconfigurez les valeurs que vous avez définies pour votre solution et reformez-la jusqu'à ce que les résultats soient satisfaisants.

- Passez en revue l'onglet Récapitulatif de la grappe pour obtenir une vue de liste des ID de grappe, de la taille de la qualité et des valeurs Grouper par.

Traduction automatique

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

Exemple de résumé de grappe



- Dans l'onglet Mises à jour de clusters, passez en revue le résumé des modifications apportées aux clusters pour chaque intervalle de mise à jour de cluster que vous avez configuré dans la définition de solution.

Exemple de mises à jour de grappes



Attribuer un nom à une grappe

Nommez vos clusters pour faciliter leur identification et leur organisation.

Avant de commencer

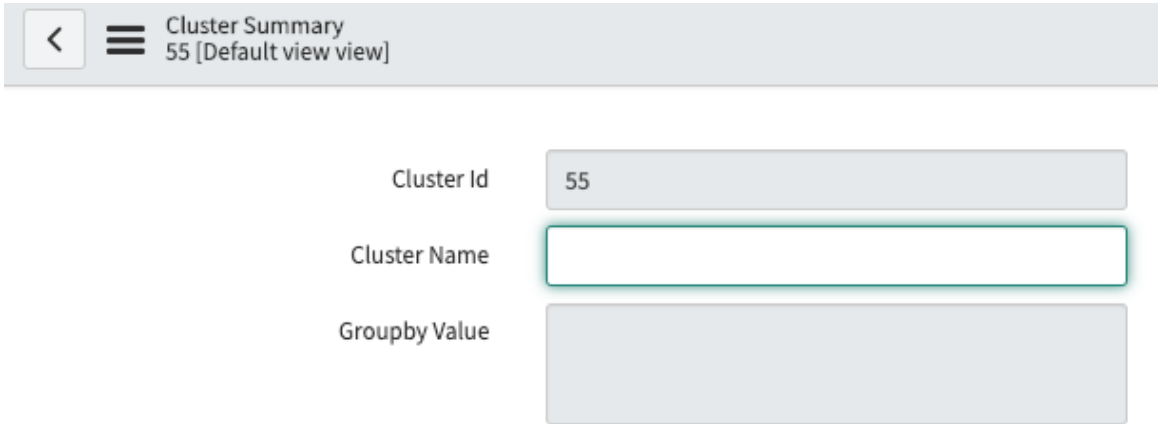
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Dans la liste connexe **Récapitulatif de la grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Entrez un nom dans le champ Nom de la **grappe** .

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Générer un échantillon représentatif d'une grappe

Affichez les 25 enregistrements les plus représentatifs d'une grappe.

Avant de commencer

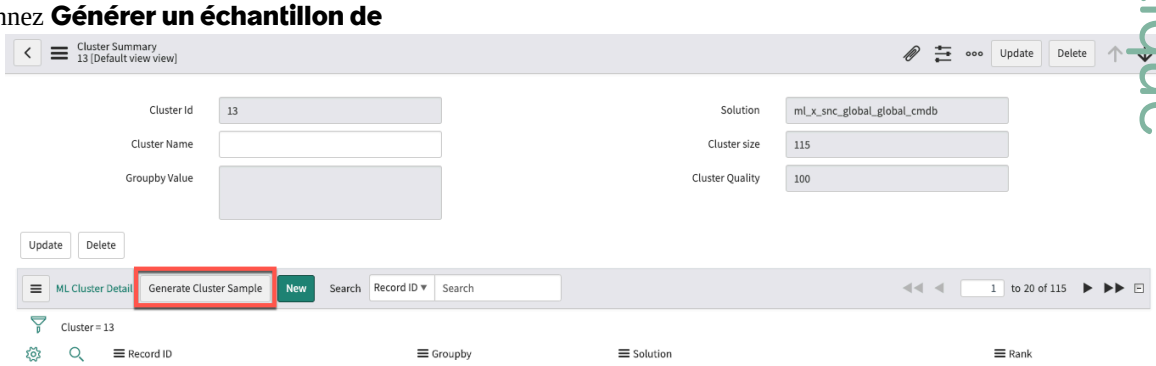
- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La génération d'un échantillon d'une grappe permet de filtrer les enregistrements de cette grappe. La génération d'un échantillon fonctionne sur les grappes avec plus de 25 enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution de mise en grappe.
3. Dans la liste connexe **Récapitulatif de la grappe** , sélectionnez un ID de grappe.
4. Sélectionnez **Générer un échantillon de grappe**.



Résultats

La liste Détail de la **grappe ML** affiche les 25 premiers enregistrements de la grappe. L'exemple de grappe s'applique également à la visualisation de grappe.

Appliquer la pureté à une solution de clustering

Appliquez la pureté à une solution de clustering pour obtenir des informations d'un seul coup d'œil sur vos clusters. Utilisez la pureté automatique pour afficher des aperçus sans spécifier de définition.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

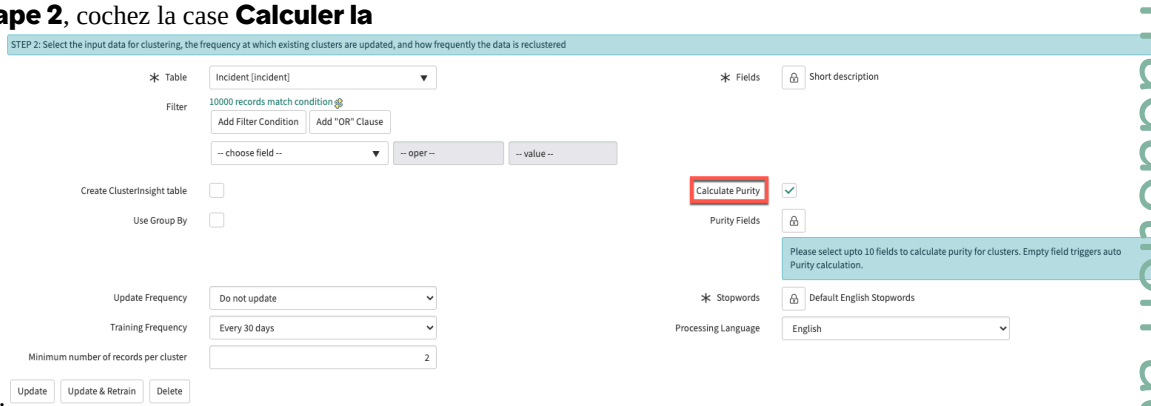
- Créez une solution de définition de regroupement ou utilisez une solution existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec *pureté*, vous pouvez choisir les aperçus à afficher lors de l'affichage de vos clusters. L'application *de la pureté automatique* détermine automatiquement les aperçus à afficher en fonction de l'importance de la distribution. Par défaut, la pureté automatique sélectionne le **groupe d'affectation**, **la catégorie** et **la priorité**. Vous pouvez modifier les sélections de pureté automatique par défaut en modifiant la table ml_autopurity_config.

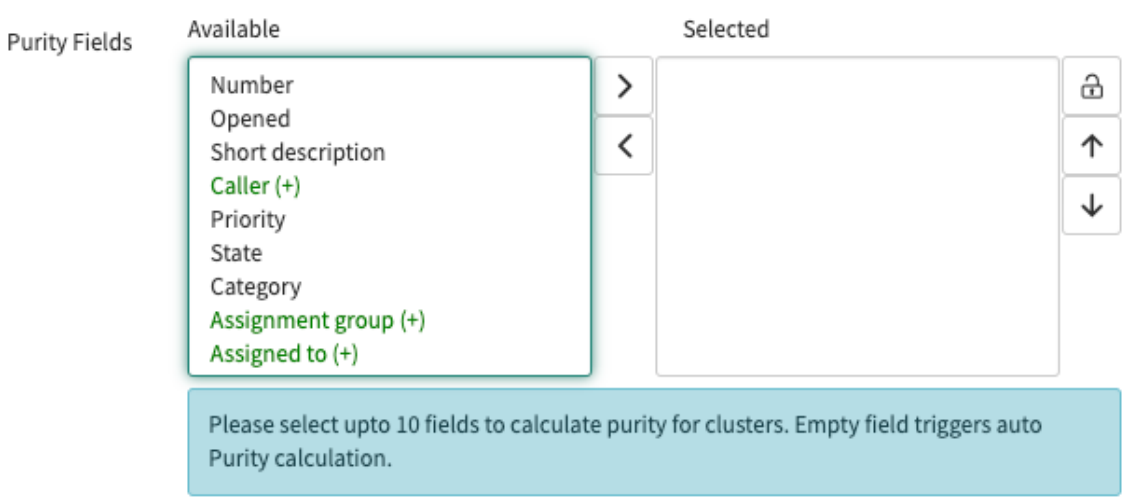
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez une définition de solution ou créez-en une.
3. Sous **Étape 2**, cochez la case **Calculer la pureté** .



4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône du verrou **de pureté** et choisissez les aperçus.

> **Remarque :**
> Laisser les champs de pureté vides déclenche l'auto-pureté.



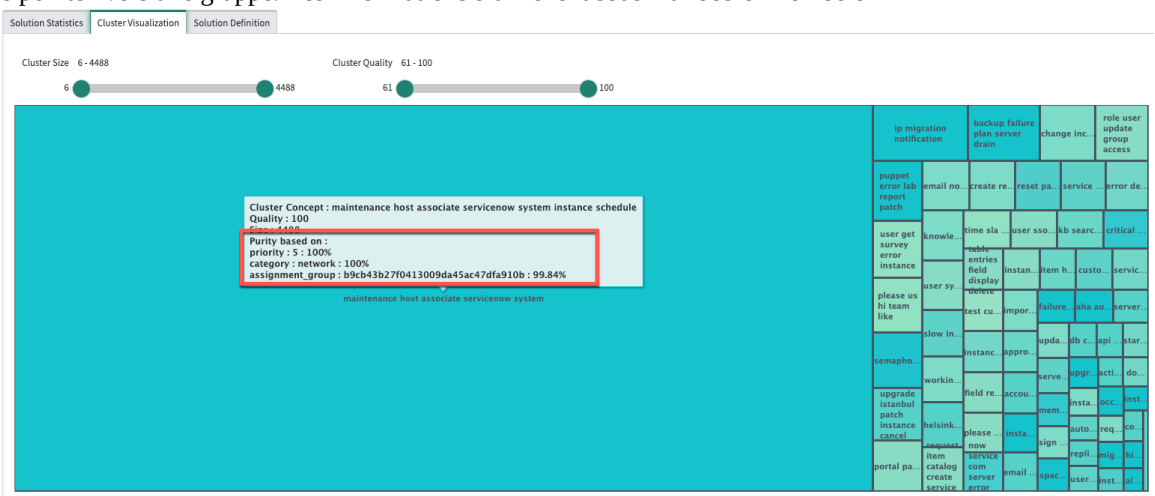
5. Sélectionnez **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Résultats

Lorsque vous affichez la **visualisation de grappe**, vos aperçus s'affichent lorsque vous pointez vers une grappe. Les informations s'affichent sous **Pureté en fonction de**.



Analyser une grappe avec une source de données

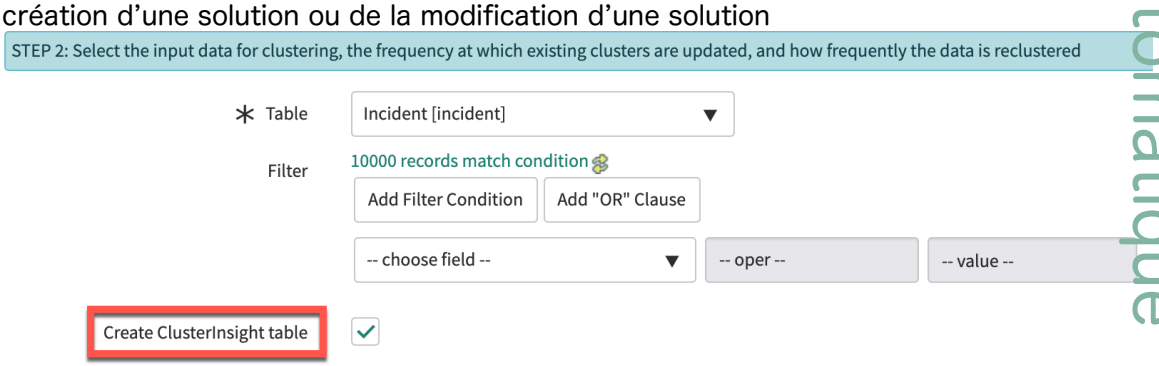
Analysez une grappe selon l'une des dimensions disponibles sur la table source.

Avant de commencer

- Créez une définition de solution de mise en grappe ou utilisez une définition existante.
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez une grappe avec une source de données en accédant à la table d'aperçu de grappe. Vous pouvez ajouter une table d'aperçu de cluster lors de la création d'une solution ou de la modification d'une solution existante.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Solutions**.
2. Sélectionnez une solution.
3. Sous **Visualisation de clustering**, sélectionnez un cluster.
4. Dans la table **Aperçu de grappe** , sélectionnez l'icône de hamburger en regard d'un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Histogramme**.

Résultats

La page **Créer un rapport affiche les données d'aperçu** que vous avez sélectionnées sous forme d'histogramme. Vous pouvez utiliser cette méthode sur différents aperçus et tables et avec différentes visualisations.

Traduction automatique

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

Créer et former une solution de régression

Formez votre solution en utilisant des données historiques pour prédire les sorties numériques, telles qu'une température ou le cours d'une action. Par exemple, vous pouvez utiliser la régression pour estimer le temps nécessaire pour résoudre un incident ou un ticket.

Avant de commencer

Important :
La prise en charge des nouvelles solutions de régression est déconseillée dans cette Washington DC version. Vous serez toujours en mesure de modifier et de former toutes les solutions existantes, mais vous ne pourrez pas en créer de nouvelles.

Rôle requis : ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions de régression vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Le modèle résultant fournit les statistiques suivantes :

- *L'erreur absolue moyenne* (MAE), qui mesure l'écart moyen d'une valeur prédite par rapport à la valeur réelle. Cette métrique est utile car elle est facile à comprendre car son échelle est la même que celle de sa cible. Cependant, le MAE n'est pas limité, ce qui rend difficile la comparaison entre les modèles.
- L'erreur SMAPE (*Mean Absolute Percentage Error*) symétrique est une valeur en pourcentage de l'écart entre la valeur prévue et la valeur réelle. SMAPE est une version bornée de MAE, sauf qu'elle a une plage de valeurs comprise entre 0 et 100. Plus la valeur SMAPE est faible, meilleure est la précision du modèle.
- *La précision* de la plage est le pourcentage de valeurs réelles entre une plage prédite. En d'autres termes, il s'agit de la plage entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Par exemple, si quatre valeurs réelles sur cinq se situent dans la plage prévue, la précision de la plage est de 80 %.
- *La largeur moyenne de l'intervalle* est la différence entre les limites supérieure et inférieure de la prédiction. Cette mesure explique dans quelle mesure l'intervalle est informatif. Plus la largeur moyenne est petite, meilleur est le modèle

Lors de prédictions, la régression vous permet également de spécifier un niveau de confiance pour l'intervalle de prédiction (plage).

Dans cet exemple de procédure, vous créez et entraînez une définition de solution de régression pour prédire le temps nécessaire à la restauration d'une base de données dans le cloud.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Régression** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de régression.
3. Sur le formulaire Définition de régression, configurez ces champs selon les conseils suivants.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez entrer `dans Test de régression pour la restauration de base de données`.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de l'étiquette de votre solution, ce champ se remplit automatiquement avec un nom affecté par le système qui est similaire à votre valeur d'étiquette.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots avec un titre tel que **Incidents au cours des 3 derniers mois**. Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez d'abord les étapes pour créer un corpus de mots . Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots dans votre formulaire Définition de régression. Cependant, la sélection du corpus de mots est facultative. Si vos données d'entrée ont des colonnes de texte et que vous ne choisissez pas de corpus de mots, votre solution de régression forme un nouveau modèle de corpus de mots à l'aide des colonnes de texte de vos données d'entrée. Le corpus de mots qui en résulte peut être réutilisé dans n'importe quelle autre solution de régression ou tout autre type de solution d'apprentissage machine. **Remarque :** Un modèle pré-entraîné est utilisé à la place du corpus de mots pour les utilisateurs qui ont activé Intelligence prédictive à partir de Utah.
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements historiques que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données.
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **Durée** pour mesurer une durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez **Description brève**, **Centre de données source**, **Centre de données cible** et **Taille de la base de données**. (short_description, Sourcedc, Targetdc et Dbsize.) Les champs d'entrée peuvent être de type chaîne, nominale ou numérique.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Filtre	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champ de sortie que vous souhaitez former à l'aide de la régression. **Remarque :** ◦ le nombre minimum d'enregistrements pour la formation de régression est de 10 000 enregistrements. ◦ le nombre maximal d'enregistrements pour la formation de régression est de 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue primaire du jeu de données que vous formez sur la définition de solution. Si la langue du jeu de données est l'italien, choisissez **l'italien**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien, la liste **des mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution. Dans ce scénario, vous utilisez la liste **Mots vides anglais par défaut**.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ◦ Exécuter une fois ◦ Tous les 30 jours ◦ Tous les 60 jours ◦ Tous les 90 jours ◦ Tous les 120 jours ◦ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. **Remarque :** ○ Le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation de solution de régression est fixé à 10 000. ○ Le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cette limite exclut les demandes planifiées de reformation. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

4. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

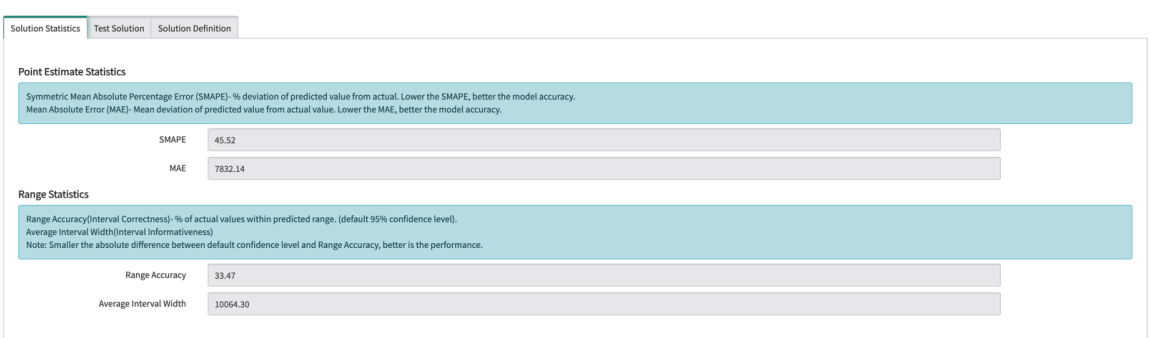
5. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.

   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

Que faire ensuite

Dans cet exemple de scénario, vous avez créé une solution ML à partir de votre définition de solution. Les onglets Statistiques de la solution, Solution de test et Définition de la solution s'affichent dans la section Liens connexes de votre solution ML.

Dans l'onglet Statistiques de la solution, examinez les statistiques d'estimation de point et de plage (intervalle de prédiction) générées par votre solution.

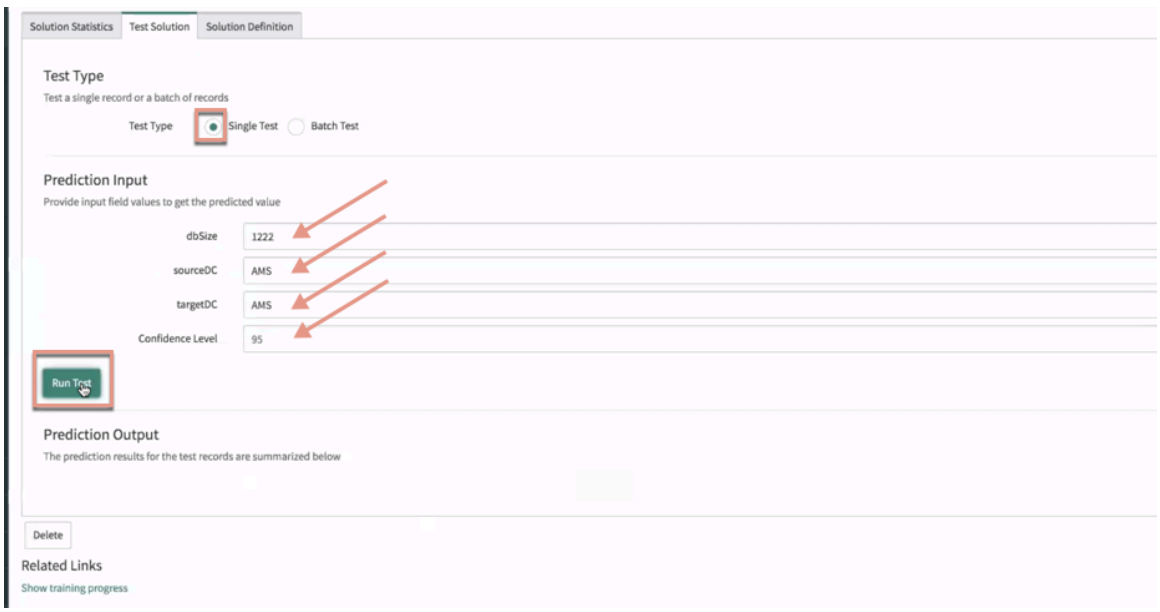


Dans l'onglet Solution de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction pour les enregistrements que vous avez utilisés comme entrée dans la prédiction en saisissant des valeurs pour les champs d'entrée, tels que le **centre de données source**, le

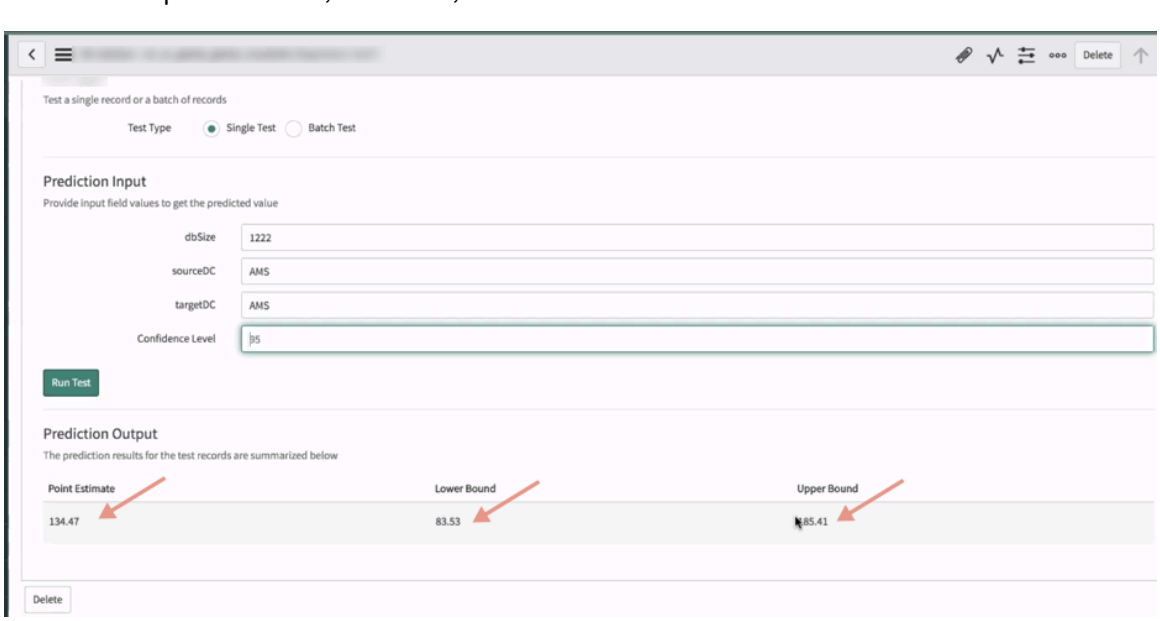
Traduction automatique

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

centre de données cible et la taille de la **base de données**. Vous pouvez également utiliser le niveau de confiance de prédiction par défaut de 95, ou saisir un niveau différent entre 0 et 100. L'utilisation de la valeur 95 signifie que le système est confiant à 95 % que la prédiction réelle se situe dans l'intervalle de prédiction. Cliquez sur le bouton **Exécuter le test** pour trouver la sortie de prédiction.



Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Par exemple, la restauration de la base de données prend 134,47 secondes. Les limites inférieure et supérieure de l'écran indiquent une valeur de précision de plage. Par exemple, la restauration de la base de données prend de 84,53 à 185,41 secondes.



Afficher la progression de la formation de la solution

Affichez la progression ou les statistiques de la formation de votre solution pour déterminer si une solution est disponible ou pour connaître la durée du prochain cycle de formation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ml_admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La formation à la solution comporte les étapes suivantes.

1. Extraction des fichiers à des fins de formation. Le système télécharge les enregistrements de formation et les envoie au service de formation le plus proche.
2. Préparation des données. Le système supprime les enregistrements en double de l'ensemble de formation.
3. Formation de la solution. Le service de formation forme la solution.
4. Chargement de la solution formée. Le service de formation charge la solution en tant qu'enregistrements de pièces jointes.

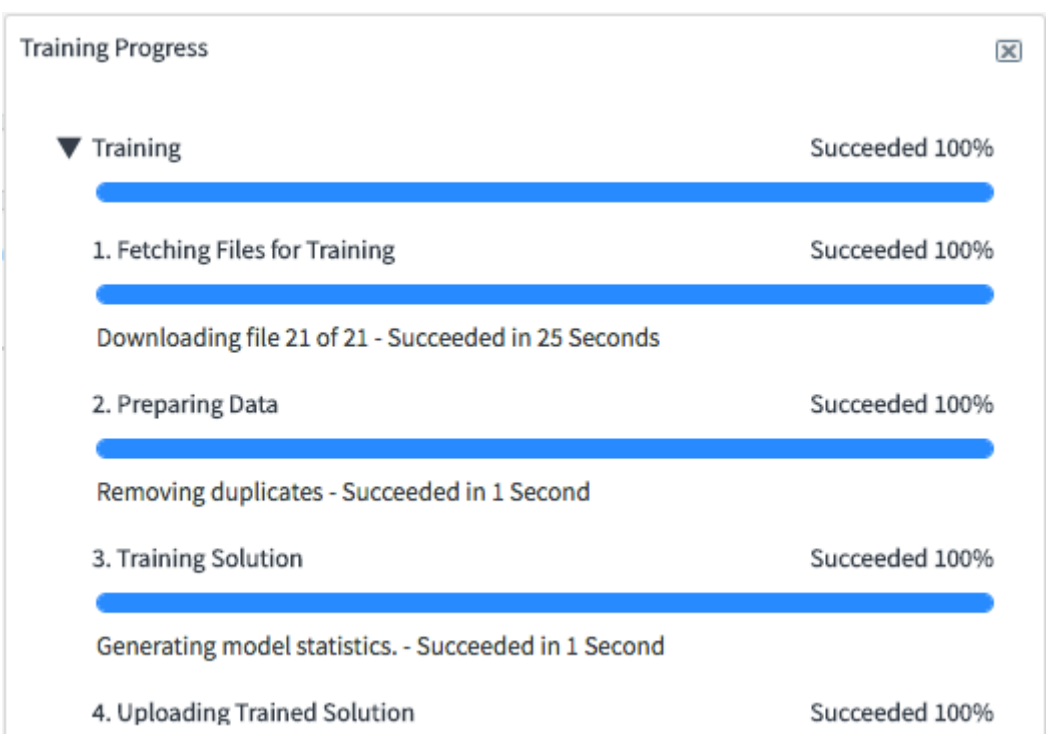
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Solutions** ou **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, sélectionnez la solution dont vous souhaitez afficher la progression ou les statistiques.

   Example

   Par exemple, sélectionnez **Catégorisation des incidents** pour afficher l'historique de formation.
3. Dans la section **Liens connexes** , cliquez sur **Afficher la progression de la formation**.
   Les délais de formation varient en fonction du nombre d'enregistrements et de classes dans l'ensemble de formation. Plus vous utilisez d'enregistrements et de classes, plus le délai de formation augmente. Par exemple, un jeu de données contenant 100 000 enregistrements et plusieurs centaines de classes peut prendre environ cinq heures.

   Le système ouvre une fenêtre contextuelle Progression de la formation.



Que faire ensuite

Pour les solutions de classification, consultez Examiner les statistiques de la solution de classification.

Traduction automatique

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

Pour les solutions de similarité, reportez-vous à la rubrique Examiner les exemples et les scores des solutions de similarité.

Examiner les statistiques de la solution de classification

Utilisez le tableau de bord des statistiques de la solution pour déterminer si une solution de classification dispose d'une précision et d'une couverture suffisantes pour chaque classe. Identifiez les classes qui nécessitent une configuration ou une nouvelle formation avec un nouveau filtre de définition de solution.

Avant de commencer

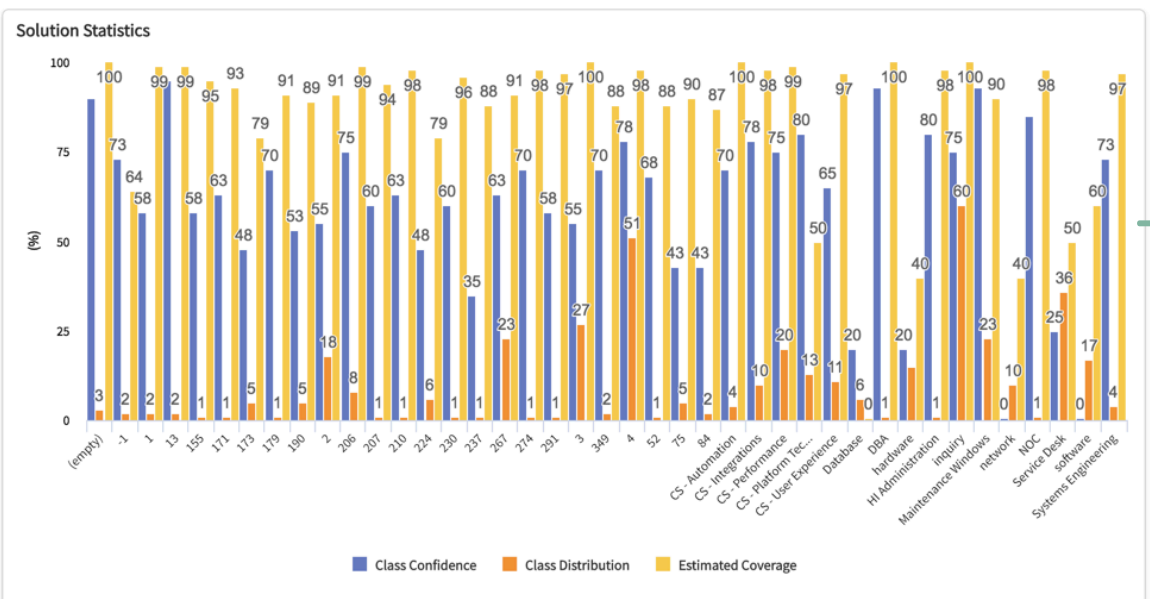
- Pour garantir un affichage optimal du tableau de bord, activez des tableaux de bord dynamiques ou modifiez la mise en page du tableau de bord par défaut.
- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Statistiques de la solution répertorie la précision, la couverture et la distribution pour chaque classe de solutions actives. Le système utilise les classes avec le plus grand nombre d'enregistrements lorsqu'il crée une solution. Notez que le nombre de classes prévues peut être inférieur à 50 et peut ignorer une classe s'il n'y a pas assez de données historiques pour créer une solution capable de prédire la classe avec confiance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Statistiques de la solution**.
2. Dans **Filtrer par solution**, sélectionnez la solution dont vous souhaitez examiner les statistiques.
3. Dans **Filtrer par version**, sélectionnez la version de solution dont vous souhaitez consulter les statistiques.
4. Cliquez sur **Appliquer.**
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction des filtres sélectionnés.



5. Identifiez les classes avec des combinaisons non désirées de valeurs de précision, de couverture et de distribution.

   Example
   Par exemple, identifiez les classes qui ont une précision ou une couverture faible, mais une distribution élevée.

Traduction automatique

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

6. Identifiez toutes les classes manquantes que vous souhaitez que le modèle inclue.

Example
Par exemple, identifiez toutes les catégories d'incident manquantes dans la solution de classification des incidents.

Que faire ensuite
Si vous êtes satisfait de la solution que vous avez examinée, elle sera déjà active et prête à l'emploi s'il s'agit de la dernière version. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez choisir une autre version de la solution et l'activer. Vous pouvez également ajuster et réajuster la solution en configurant la précision et la couverture de la classe pour utiliser des valeurs acceptables.

Passer en revue les exemples de similarité de solution

Passez en revue les exemples de similarité et les scores générés pendant la formation de la solution pour déterminer si le seuil de similarité est suffisant.

Avant de commencer
- Former une solution de similarité
- Rôle requis : admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La formation de solution génère des exemples d'enregistrements de données appariés avec un score de centile qui représente le degré de similarité entre les deux enregistrements. Plus le score est élevé, plus la similitude est élevée. Un score de 100 indique des enregistrements identiques et un score de 0 indique des enregistrements dissemblables.

La solution renvoie uniquement les résultats de similarité dont le score est supérieur au seuil.

Remarque :
Les filtres de similarité spécifiés dans la définition de la solution ne sont pas appliqués aux exemples de similarité et ne sont appliqués que pendant la prédiction.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions ML, recherchez votre solution et cliquez sur l'icône de recherche de référence.

3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Exemples de similarité.**
5. Examinez les exemples de similarité et leurs scores de seuil pour déterminer la précision et les niveaux de couverture que vous souhaitez appliquer aux résultats de similarité de votre solution.
Plus le score de similarité est élevé, plus elle est précise et moins la couverture est étendue. Plus le score de similarité est faible, moins elle est précise et plus la couverture est étendue.
6. En fonction de votre examen, déterminez s'il convient d'augmenter ou de diminuer la valeur de seuil du score de similarité pour votre solution de similarité.

Que faire ensuite
Si vous décidez d'ajuster le score pour votre solution de similarité, mettez à jour son seuil de solution de similarité.

Traduction automatique

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

Utiliser Intelligence prédictive

Former et utiliser des Intelligence prédictive solutions pour accomplir diverses tâches et qui s'intègrent à d'autres ServiceNow produits, tels que Intelligence documentaire et Intelligence des tâches.

Vue d'ensemble

Intelligence prédictive est l'interface par laquelle vous pouvez entraîner des modèles sur AI ServiceNow Platform. Ces modèles vous permettent de prédire, d'estimer et d'identifier des modèles qui peuvent être utilisés pour acheminer le travail, renseigner les champs de formulaire, estimer les temps d'attente, etc.

- Affichez des suggestions pour les articles pertinents.
- Affectez, catégorisez et hiérarchisez les tâches.
- Détecter les incidents majeurs.
- Recommander des résolutions de ticket.
- Évitez les doublons d'articles et d'idées.
- Détecter les tentatives d'hameçonnage.

Pour plus d'informations sur les différents types de solutions disponibles, reportez-vous à Explorez Intelligence prédictive.

Former vos solutions ML

Intelligence prédictive vous permet d'entraîner des modèles prédictifs et des solutions d'apprentissage machine que vous pouvez appliquer à l'aide de données sur vos instances. Les solutions que vous créez utilisent les cadres de travail pour prédire, recommander et organiser les données. Pour commencer, reportez-vous à Création et formation de solutions.

Vous pouvez également l'étendre Intelligence prédictive à d'autres processus et applications, tels que :

- Catégorisation des incidents : prédit la catégorie de l'incident en fonction de la brève description. Consultez Predictive Intelligence pour Incident Management .
- Affectation de ticket CSM : prédit le groupe d'affectation de l'enregistrement de ticket en fonction de la brève description. Consultez Predictive Intelligence pour la gestion des tickets .

Pour plus d'informations, consultez ServiceNow Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive.

Test et surveillance des prédictions

Après avoir créé et formé vos solutions, faites appel à l'API Predictive Intelligence pour faire une prédiction de solution. Utilisez les résultats pour évaluer les performances de la solution et apporter les changements nécessaires.

Vous pouvez suivre la couverture et la précision des modèles prédictifs déployés à l'aide du tableau de bord Statistiques de la solution, qui fournit des rapports sur ces zones de prédiction par défaut.

Traduction automatique

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

Rapport	Description
Couverture moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions ayant généré un résultat par rapport au nombre total de prédictions tentées. Cliquez sur le score de couverture pour afficher une répartition par classe.
Couverture des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements créés un jour donné au cours desquels la solution a été en mesure de prédire un résultat.
Précision moyenne des prédictions (30 derniers jours)	Pourcentage de prédictions dans lesquelles la valeur prévue était identique à la valeur finale du champ lors de la fermeture de l'enregistrement. Cliquez sur le score de précision pour afficher une répartition par classe.
Précision des prédictions quotidiennes	Pourcentage d'enregistrements fermés un jour donné au cours desquels la valeur de champ prédite était la même que la valeur finale.

Pour plus d'informations, consultez Test et surveillance des prédictions.

Préparation de votre instance

Pour que vous tiriez le meilleur parti de Intelligence prédictive, vous voudrez vous préparer. Vous n'avez pas besoin d'écrire du code ou de faire des calculs, mais décider de ce que vous espérez faire avec les définitions de solutions facilitera l'implémentation.

- Identifiez les problèmes que vous souhaitez résoudre avec Intelligence prédictive.
- Disposer de 30 000 à 300 000 enregistrements de haute qualité à Intelligence prédictive partir desquels vous pouvez apprendre.
- Définissez vos attentes.

Remarque :
Des incohérences ou des lacunes dans les données d'entraînement peuvent entraîner des prédictions incorrectes ou peu fiables.

Processus d'implémentation

Intelligence prédictive prend environ 14 jours à implémenter sur une instance de production.

- Jour 1 : clonez l'instance de production vers une instance de non-production.
- Jours 2 à 10 : créez une définition de solution, formez-la sur des enregistrements historiques et validez que la solution fonctionne comme souhaité sur l'instance de non-production.
- Jours 11 à 13 : créez des ensembles d'importation et de mise à jour pour passer la solution en production, formez et validez sur la nouvelle instance, et définissez la fréquence de reformation.
- Jour 14 et suivants : Surveillance de la solution.

En général, les environnements de non-production sont ceux où les workflows peuvent être testés et formatés avant d'être transférés vers l'instance de production afin d'entraîner davantage les modèles et tester les prédictions.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la mise en route de Intelligence prédictive, consultez Notre guide sur la façon de commencer avec Intelligence prédictive.

Utiliser les API d'apprentissage machine

Utilisez ServiceNow les API d'apprentissage machine pour entraîner des modèles d'apprentissage machine et exécuter des inférences.

Les API ML permettent de former des solutions et de gérer leurs versions. Vous pouvez obtenir et définir des versions actives, surveiller l'état de formation, etc. L'API ML fournit également des encodeurs, qui permettent d'utiliser la fréquence de termes et la fréquence de document inverse (TF-IDF) en tant que corpus de mots. Les estimations de prévisibilité permettent d'évaluer la valeur prédictive des colonnes de table.

Remarque :
Intelligence prédictive Exécution des API avec tous les privilèges. Pour restreindre l'accès des utilisateurs, incluez un mécanisme de contrôle d'accès dans le script.

Vue d'ensemble de la classe d'API ML

Cette section décrit brièvement les classes pour l'entraînement des solutions ML et l'exécution d'inférences avec des solutions entraînées.

Jeux de données

Un jeu de données est un ensemble d'enregistrements comprenant un nom de table, des colonnes et des critères de sélection de lignes à utiliser comme entrée pour les algorithmes d'apprentissage ML. Les jeux de données ne contiennent pas les données réelles.

Pour plus d'informations, consultez DatasetDefinition .

Objets ML – Solutions, Codeurs et Estimations

Les objets ML définissent une configuration d'entraînement spécifique à appliquer à un jeu de données. Certaines opérations sont communes à tous les objets ML. Les objets de solution incluent la classification, la mise en grappe, la régression et la similarité.

Les encodeurs sont des objets de traitement de texte pré-entraînés ou entraînés en fonction des jeux de données de langues que vous fournissez. Vous pouvez former des encodeurs qui déterminent comment le système interprète et traite les champs de texte. Pour les solutions d'apprentissage machine qui incluent du texte, vous pouvez former un encodeur pour spécifier comment traiter le texte et utiliser l'encodeur formé dans une solution.

PrédictibilitéLes objets d'estimation estiment quels champs d'un jeu de données sont prévisibles et les entités sur lesquelles cette prévisibilité est basée.

Pour en savoir plus, consultez :

- Solution de classification
- Solution de mise en grappe
- Encodeur
- Estimation de la prévisibilité
- Solution de régression
- Solution de similarité

Traduction automatique

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

Magasins

Les objets ML sont conservés dans un magasin spécifique pour chaque type d'objet. Chaque classe de magasin inclut des méthodes pour les opérations d'ajout, d'obtention, de mise à jour et de suppression.

Pour en savoir plus, consultez :

- ClassificationSolutionStore (en anglais seulement)
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore (en anglais seulement)
- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore

Versions

Chaque objet formé génère une nouvelle version sur laquelle vous pouvez exécuter des tâches. Utilisez l'API de version pour obtenir n'importe quelle version de solution et exécuter des tâches dessus.

Pour en savoir plus, consultez :

- Version de la solution de classification
- Version de la solution de mise en grappe
- Version de l'encodeur
- PredictabilityEstimateVersion
- Version de la solution de régression
- SimilaritéSolutionVersion

Mise en place : flux d'API ML

Vous pouvez utiliser le flux suivant pour configurer et former des solutions, des encodeurs et des estimations de prévisibilité :

Flux de l'API ML – Formation à la solution, à l'encodeur et à l'estimation



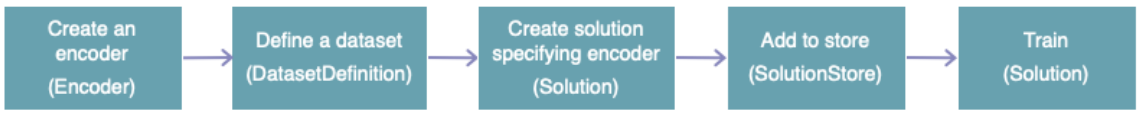
Remarque :
Les définitions de codeur prennent en charge plusieurs définitions de jeux de données, mais ont le même flux d'apprentissage.

Pour former une solution avec un encodeur, créez d'abord l'encodeur, puis incluez-le dans la configuration de la solution.

Traduction automatique

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

Flux d'API ML – Formation d'API de solution avec encodeur



Configuration requise pour l'encodeur d'objets ML :

- Requis dans les solutions d'API de similarité.
- Requis dans les solutions d'API de clustering, sauf si l'algorithme de distance de Levenshtein est utilisé, auquel cas les codeurs sont facultatifs.
- Facultatif pour les solutions de classification et de régression.
- Indisponible pour les estimations de prévisibilité.

Formation Prise en main de la solution ML API

Suivez cet exemple de répartition pour apprendre à configurer et à former une solution.

Configurer et former une solution



1. Définissez un jeu de données à l'aide de l'API *DatasetDefinition* .

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

  'tableName' : 'incident',
  'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
  'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Utilisez le constructeur pour définir la solution, y compris le jeu de données dans la configuration.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

  'label': "my solution definition",
  'dataset' : myData,
  'predictedFieldName' : 'assignment_group',
  'inputFieldNames':['short_description']

});
```

- *SolutionClassification()*
- *ClusteringSolution()*
- *Encoder()*
- *Estimation de la prédictibilité()*
- *Solution de régression()*
- *SimilaritySolution()*

Traduction automatique

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

3. Ajoutez la définition de la solution au magasin à l'aide de la méthode `add()`.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - `ClassificationSolutionStore : add()`
   - `ClusteringSolutionStore – add()`
   - `EncoderStore - add()`
   - `PredictabilityEstimateStore : add()`
   - `RegressionSolutionStore : add()`
   - `SimilaritySolutionStore - add()`

4. Entraînez la solution à l'aide de la méthode `submitTrainingJob()`. Une fois la formation terminée, vous pouvez gérer la solution formée à l'aide d'une API de version de solution. Une solution peut être réformée plusieurs fois. Chaque formation aboutit à une nouvelle « version » de solution sur laquelle vous pouvez exécuter des inférences.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - `ClassificationSolution : submitTrainingJob()`
   - `ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()`
   - `Encodeur : submitTrainingJob()`
   - `PredictabilityEstimate : submitTrainingJob()`
   - `RegressionSolution : submitTrainingJob()`
   - `SimilaritySolution : submitTrainingJob()`

Afficher toutes les solutions de classification dans un magasin

Vous pouvez utiliser la méthode `store getAllNames()` pour afficher une liste de toutes les solutions qui ont été ajoutées au store.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Dans la sortie, le système a nommé la solution `ml_x_snc_global_global_my_solution_definition`. Utilisez ce nom dans les exemples suivants pour obtenir des informations sur la version.

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- `ClassificationSolutionStore : getAllNames()`
- `ClusteringSolutionStore – getAllNames()`
- `EncoderStore : getAllNames()`
- `PredictabilityEstimateStore : getAllNames()`

Traduction automatique

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

- *RegressionSolutionStore : getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore : getAllNames()*

Prise en main des versions des solutions d'API ML

Suivez ces exemples de répartitions pour apprendre à gérer les versions de solutions formées.

Vérifier l'état de la formation

Obtenez la solution de classification à partir du Store, choisissez une version et vérifiez son état de formation. Les méthodes utilisées pour vérifier l'état de la formation s'appliquent à tous les types d'objets ML.



1. Obtenez la solution à partir du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode *get().*

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - *ClassificationSolutionStore : get()*
   - *ClusteringSolutionStore – get()*
   - *EncoderStore - get()*
   - *PredictabilityEstimateStore : get()*
   - *RegressionSolutionStore : get()*
   - *SimilaritySolutionStore : get()*

2. Accédez à la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode *de solution getLatestVersion()* et obtenez son état de formation à l'aide de la méthode de version *getStatus().*

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Sortie à la fin de la formation :

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
SolutionClassificationSolution getLatestVersion()	*:ClassificationSolutionVersion : getStatus()*

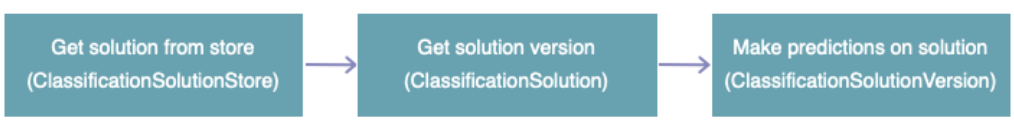
Traduction automatique

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

getLatestVersion()	getStatus()
`ClusteringSolution - getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion - getStatus()`
`Encodeur : getLatestVersion()`	`EncoderVersion : getStatus()`
`PredictabilityEstimate : getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion : getStatus()`
`Solution de régression : getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion : getStatus()`
`SimilaritySolution : getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion : getStatus()`

Obtenir des prédictions à l'aide d'une version de solution

Une fois que la solution a été formée, obtenez la version formée et exécutez une prédiction sur celle-ci. Obtenez la solution que vous avez créée à partir du Store. Ensuite, choisissez la version formée et prédisez la version formée.



Remarque :
Il n'est pas possible de faire des prédictions sur les codeurs et les estimations de prévisibilité.

1. Obtenez la solution à partir du magasin de solutions de classification à l'aide de la méthode `get()`.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Utilisez la méthode `get()` de l'API GlideRecord pour fournir un enregistrement à partir de la table Incident [incident].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Facultatif. Configurez le paramètre de méthode `optionsClassificationSolutionVersion - predict()` pour renvoyer les trois premiers résultats et renvoyer tous les résultats.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

Traduction automatique

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

4. Déclarez une variable appelée `résultats` et affectez-la à la tâche de prédiction. Pour exécuter la tâche de prédiction, obtenez la version de solution la plus récente à l'aide de la méthode `ClassificationSolution - getLatestVersion()` et appelez la méthode `ClassificationSolutionVersion - predict()` dessus.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - `ClassificationSolutionVersion : predict()`
   - `ClusteringSolutionVersion - predict()`
   - `RegressionSolutionVersion : predict()`
   - `SimilaritySolutionVersion : predict()`

5. Imprimez la sortie des résultats prévus.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Exemple de sortie pour les résultats prévus :

```
*** Script: {
  "<sys_id>": [
    {
      "confidence": 99,
      "threshold": 24.75,
      "predictedValue": "Email",
      "predictedSysId": ""
    },
    {
      "confidence": 5.88210244009169,
      "threshold": 100,
      "predictedValue": "Email (I/f)",
      "predictedSysId": ""
    },
    {
      "confidence": 2.3461203499840932,
      "threshold": 14.81,
      "predictedValue": "Authentication",
      "predictedSysId": ""
    }
  ]
}
```

Test et surveillance des prédictions

Évaluez la couverture et la précision de vos solutions d'apprentissage machine en les testant. Une fois déployées, suivez les performances au fil du temps pour voir comment vos solutions fonctionnent correctement. Utilisez les informations pour apporter des modifications à vos solutions afin d'améliorer les prédictions.

Solutions de test

Une fois que vos solutions ML sont formées, vous pouvez faire appel à l'API Predictive Intelligence pour faire une prédiction de solution. Utilisez l'API pour tester les solutions suivantes :

Traduction automatique

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

- Tester une prédiction de solution de classification
- Tester une prédiction de solution de similarité

Surveillance des prédictions

Pour les prédictions de classification, utilisez le tableau de bord Résultats de prédiction pour suivre la couverture et la précision des prédictions au fil du temps.

Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps.

Dépannage des prédictions

Pour résoudre les problèmes courants liés aux prédictions de solutions, consultez l'article Problèmes courants liés à Predictive Intelligence [KB781893] dans .Now Support Base de connaissances

Tester une prédiction de solution de classification

Une fois que vos solutions de machine learning (ML) sont formées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour faire une prédiction de solution. Dans cet exemple de procédure, vous pouvez utiliser l'explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification pour la catégorisation des incidents.

Avant de commencer
Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

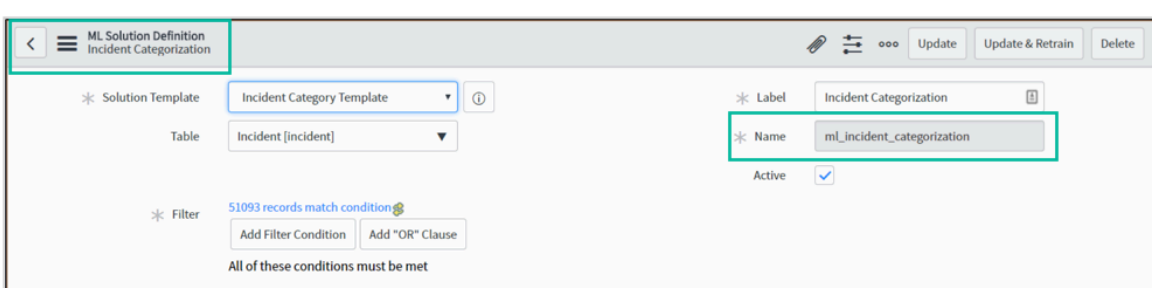
Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer, ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

Ce scénario illustre une prédiction de solution de classification pour une solution ML hypothétique que vous avez précédemment créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de similarité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction, puis copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans un fichier Bloc-notes.
   Dans ce cas, utilisez la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement *Catégorisation des incidents* de définition de solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.

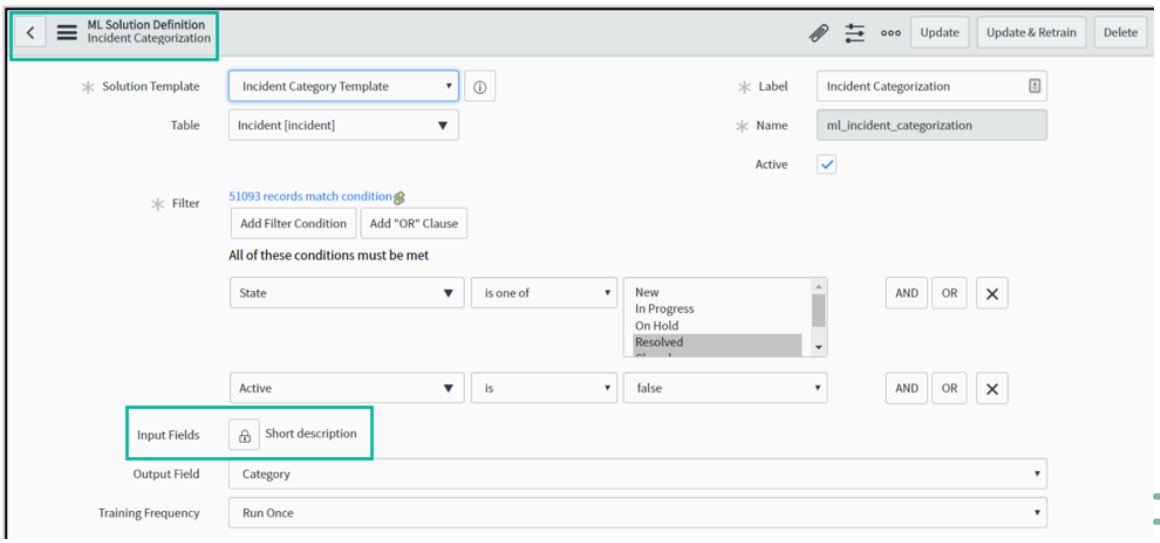


3. Notez et enregistrez les **champs d'entrée** utilisés dans votre enregistrement de définition de solution ML que vous souhaitez que l'explorateur d'API REST utilise dans son appel à l'API Intelligence prédictive .

Traduction automatique

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

Dans ce cas, vous pouvez utiliser le champ **de _description court** , car le modèle de prédiction a été formé pour utiliser ce champ afin d'apprendre sa définition de catégorie.



4. Accédez à la **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
5. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'affiche. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
6. Dans le champ solution-name **Value (Valeur** du nom de la solution), saisissez `ml_incident_categorization`.

   Remarque :
   Cette entrée est la valeur Nom que vous avez capturée à l'Étape 1 de cette procédure.

7. Sélectionnez **Ajouter un paramètre de requête**.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'actualise pour afficher la section **Paramètres de requête** .
8. Saisissez `short_description` dans le premier champ.

   Remarque :
   Ce champ est le champ d'entrée que vous avez capturé à l'étape 2 de cette procédure.

9. Saisissez une brève description d'un incident dans le deuxième champ.
   Par exemple, tapez `Impossible de se connecter`.
10. Sélectionnez le bouton **Envoyer** .
    L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .
    Le système prédit la valeur de sortie dans la section Corps de la réponse de la sortie API. Vous pouvez utiliser d'autres brèves descriptions pour tester ce que la solution prédit.
11. **Facultatif :** Envoyez une demande différente à l'API Intelligence prédictive afin de tester à nouveau le modèle de prédiction.

    a. Revenez à la section **Paramètres de requête** du Intelligence prédictive formulaire.

    b. Saisissez une brève description qui fait référence à un autre type d'incident dans le deuxième champ.

Traduction automatique

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

Par exemple, tapez Impossible de se connecter à MSSQL.

c. Sélectionnez le bouton **Envoyer** .

La section Corps de la réponse peut s'actualiser pour afficher un résultat différent de celui observé à l'étape 9, en fonction des catégories d'incidents que vous avez configurées dans la configuration de votre définition de solution. En d'autres termes, modifier le texte de la brève description peut recatégoriser l'incident comme un autre type de problème.

Example:

Vous pouvez également tester le modèle de Intelligence prédictive prédiction lorsque vous créez un enregistrement d'incident à l'aide du formulaire d'incident.

1. Accédez à la **Incident** > **Créer**.
2. Dans le nouveau formulaire Incident qui se charge, définissez les champs comme suit.
   - **Utilisateur:** Entrez le nom de l'appelant.
   - **Catégorie:** Laisser comme valeur par défaut.
   - **Description brève :** Saisissez une brève description que vous souhaitez tester.
3. Envoyez le formulaire d'incident.

Résultat : lorsque le formulaire est actualisé, un message d'information apparaît avec la catégorie d'incident automatiquement définie sur une valeur spécifique.

Remarque :
Pour certaines brèves descriptions, la prédiction peut ne pas être traitée, car la solution n'est pas suffisamment fiable pour prédire la valeur de cette entrée.

Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Tester une prédiction de solution de similarité

Une fois que vos solutions de machine learning (ML) sont formées, vous pouvez faire appel à l'API Intelligence prédictive pour faire une prédiction de solution. Dans cet exemple de procédure, nous utilisons l'application REST API Explorer pour tester une prédiction de solution de similarité pour les recommandations d'incidents résolus.

Avant de commencer

Formez votre solution ML avant de tester une prédiction.

Rôle requis : web_service_admin, rest_api_explorer, admin ou ml_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise des exemples de données pour illustrer ce que vous pouvez faire dans votre instance et peut ne pas représenter les données ou les enregistrements qui se trouvent réellement dans votre instance.

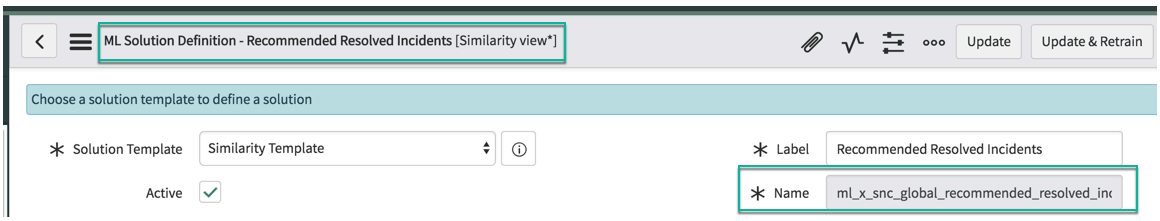
Ce scénario illustre une prédiction de solution de similarité pour une solution ML hypothétique que vous avez précédemment créée et formée. Vous pouvez également utiliser l'explorateur d'API REST pour tester une prédiction de solution de classification.

Traduction automatique

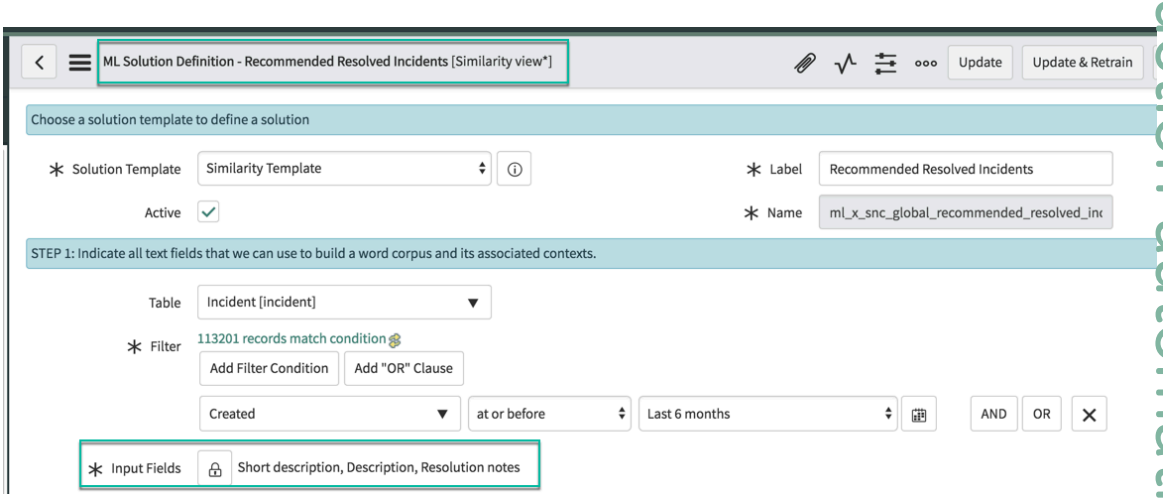
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Localisez la définition de solution ML dont vous souhaitez tester la prédiction, puis copiez sa valeur **Nom** dans votre presse-papiers ou dans un fichier Bloc-notes.
   Dans ce cas, nous utilisons la valeur du champ **Nom** dans votre enregistrement Incidents *résolus recommandés* pour la définition de la solution ML, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Copiez la ou les valeurs des **champs d'entrée** utilisées dans votre enregistrement de définition de solution ML que vous souhaitez que l'explorateur d'API REST utilise dans son appel à l'API Intelligence prédictive . Dans ce cas, nous utilisons le type de champ **Brève description** , car le modèle de prédiction a été entraîné pour utiliser ce champ afin d'apprendre, de coupler et de recommander des enregistrements similaires pour votre examen.



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet du navigateur que vous utilisez pour afficher votre instance, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans l'onglet dupliquer le navigateur, accédez à **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API REST**.
6. Cliquez sur **Explorer**.
7. Définissez ces champs de choix comme suit.
   Le Intelligence prédictive formulaire s'affiche. Vous utilisez ce formulaire pour préparer votre demande d'appel à l'API Intelligence prédictive .
8. Dans le champ solution-name **Value** , saisissez `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

   Remarque :
   Il s'agit de la valeur Nom que vous avez capturée à l'Étape 2 de cette procédure.

9. Cliquez sur **Ajouter un paramètre de requête**.

Traduction automatique

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

10. Dans la section Paramètres de requête, saisissez la valeur de l'un des champs d'entrée de la solution que vous testez.

    a. Dans le premier champ, collez `short_description`.

    Remarque :
    Il s'agit de l'un des champs d'entrée que vous avez capturés à l'étape 2 de cette procédure.

    Vous pouvez utiliser d'autres types de champs, tels que **Description** ou **Notes de résolution** , pour tester ce que la solution prédit.

    b. Dans le deuxième champ, entrez du texte que vous pourriez trouver dans un enregistrement d'incident. Par exemple, saisissez `Erreurs de détection`.

11. Cliquez sur le bouton [+] pour créer une deuxième condition de requête qui définit le nombre de résultats que vous souhaitez interroger.

    a. Dans le premier champ, saisissez `top_n`.

    b. Dans le deuxième champ, entrez `3`.
    Ces conditions définissent la requête pour récupérer les trois enregistrements d'incidents les plus similaires.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
    L'explorateur d'API REST envoie votre demande à l'API Intelligence prédictive .

13. Dans la section Corps de la réponse, copiez les trois valeurs de résultat que votre appel d'API a renvoyées, comme illustré dans l'image ci-dessous.



14. Dans l'onglet d'origine de votre navigateur, accédez à **Centre de services** > **Incidents**.

15. Comme le montre l'image ci-dessous, définissez les conditions de filtre pour les trois résultats de l'API REST sur la vue de liste de la table Incidents.

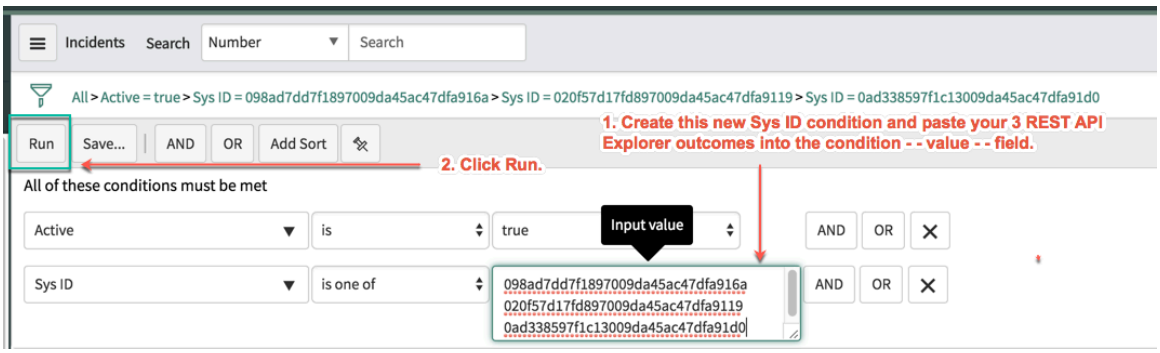
Traduction automatique

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

a. Ajoutez les conditions Actif et ID système ci-dessous à l'icône Filtre de la vue de liste Incidents.

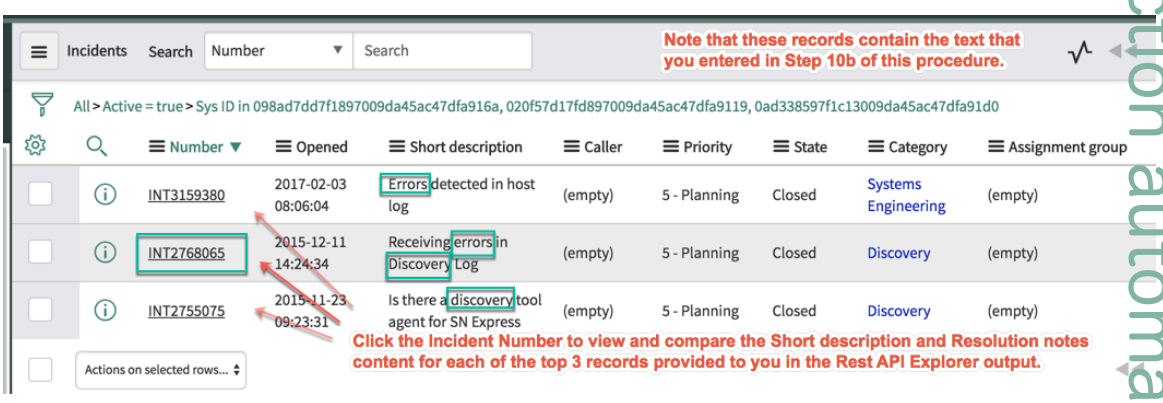
b. Collez les trois résultats des REST APIs dans le champ **Valeur d'entrée** de la condition d'ID système que vous avez créée.

c. Cliquez sur **Exécuter**.

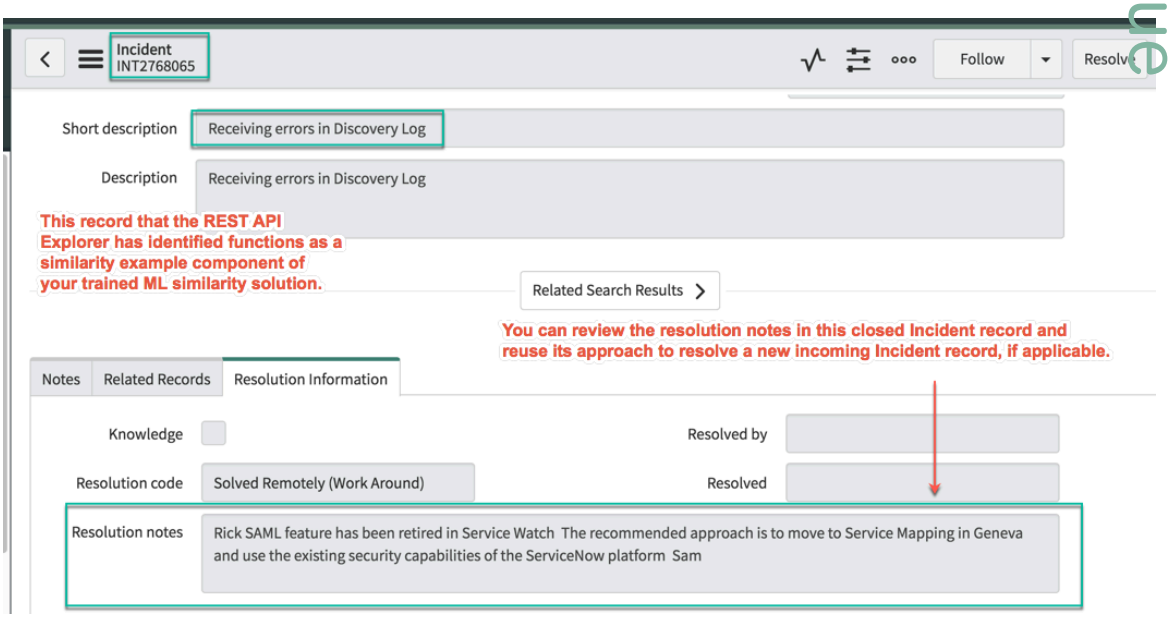


16. Selon l'image ci-dessous, comparez la liste des incidents renvoyée avec l'entrée de la sortie de prédiction dans l'explorateur d'API REST.

a. Cliquez sur le numéro d'incident pour ouvrir l'enregistrement de l'incident.



b. Selon l'image ci-dessous, examinez le texte des notes de résolution dans l'enregistrement d'incident.



Traduction automatique

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

Information associée

API Intelligence prédictive

MLPredictor : global

Suivre les résultats de prédiction de classification au fil du temps

Utilisez le tableau de bord des résultats de prédiction pour déterminer si les prédictions de solution s'améliorent au fil du temps. Identifiez les solutions qui nécessitent des changements de filtre ou une nouvelle formation.

Avant de commencer

- Pour garantir un affichage optimal du tableau de bord, activez des tableaux de bord dynamiques ou modifiez la mise en page du tableau de bord par défaut.
- Rôle requis : admin, ml_admin ou ml_report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord des résultats de prédiction répertorie la précision et la couverture des solutions de classification dans le temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Rapport sur les résultats de prédiction**.
2. Dans l'invite **Filtrer par solution** du tableau de bord des résultats de prédiction, sélectionnez les statistiques de solution que vous souhaitez examiner.
   Le système met à jour le tableau de bord en fonction de la solution que vous avez sélectionnée.
3. Identifiez les classes présentant une précision ou des valeurs de couverture anormales.

   Example
   Par exemple, identifiez les solutions dont la précision ou la couverture diminue avec le temps.

Que faire ensuite

Mettez à jour le filtre de définition de la solution pour inclure ou exclure des classes selon les besoins.

Examen des tâches de formation de votre solution ML

Utilisez les solutions ML (vue Tâches de formation) pour suivre, examiner et surveiller l'état et la progression de la formation de la solution pour toutes les tâches de formation de l'API et de l'interface utilisateur ML dans votre instance.

Contexte et utilisation

Lorsque vous soumettez une solution ou une définition de solution d'apprentissage machine pour une formation, elle est envoyée à un ServiceNow centre de données pour être traitée afin de prédire et de fournir un résultat de données. Selon la taille de la solution, la formation peut prendre des heures, voire des jours. La vue Tâches de formation vous aide à suivre toutes les tâches de formation de solution ML en cours et terminées dans votre instance.

Pour accéder à la vue des tâches de formation, utilisez le rôle administrateur ou ml_admin et le chemin de navigation suivant : **Tâches de formation de solution > PredictiveIntelligence**.

Traduction automatique

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

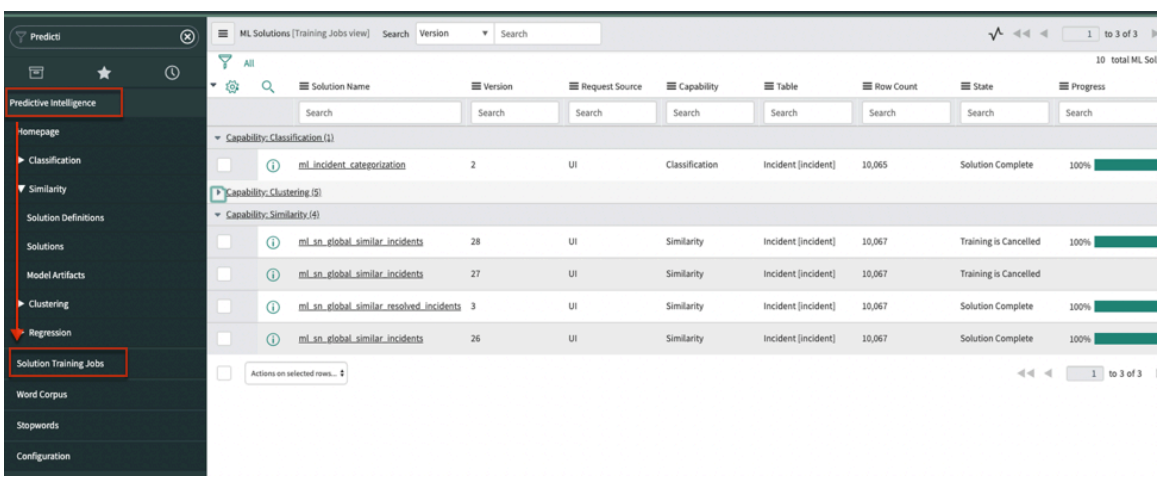
Remarque :
le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

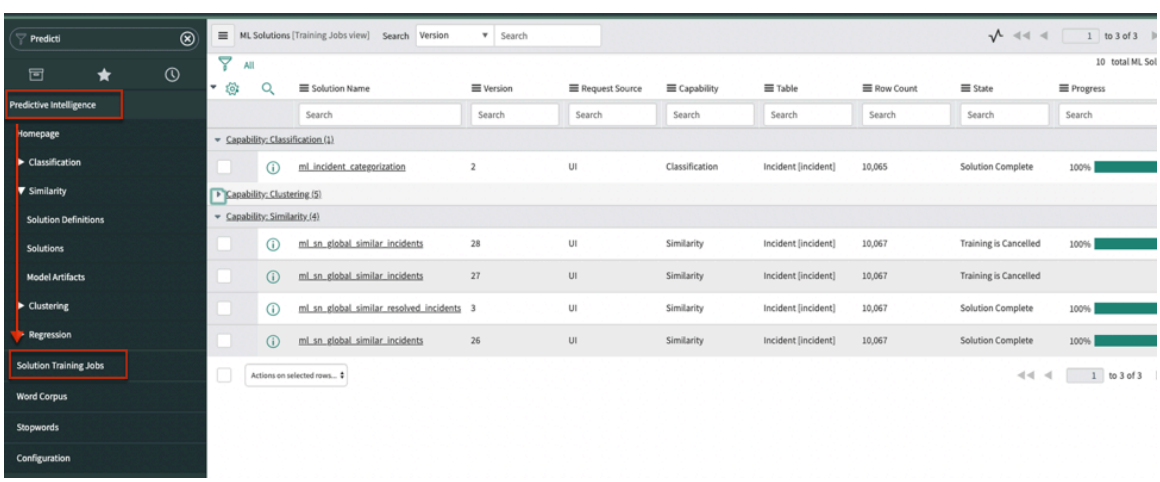
Résumé de la vue des tâches de formation

La vue affiche toutes les tâches de formation ML regroupées selon les quatre Intelligence prédictive cadres de travail des options : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Chaque solution ML dispose de valeurs pour sa version, son type de cadre de travail d'aptitude, l'état de la formation, le pourcentage d'achèvement de la formation et d'autres attributs pertinents.

Si vous n'avez pas de tâches de formation pour une option particulière, les solutions ML associées n'apparaîtront pas dans la vue. Par exemple, dans ce scénario, aucune tâche de formation de régression n'est répertoriée, car vous n'avez pas encore de solutions d'apprentissage automatique de régression que vous avez soumises pour formation.

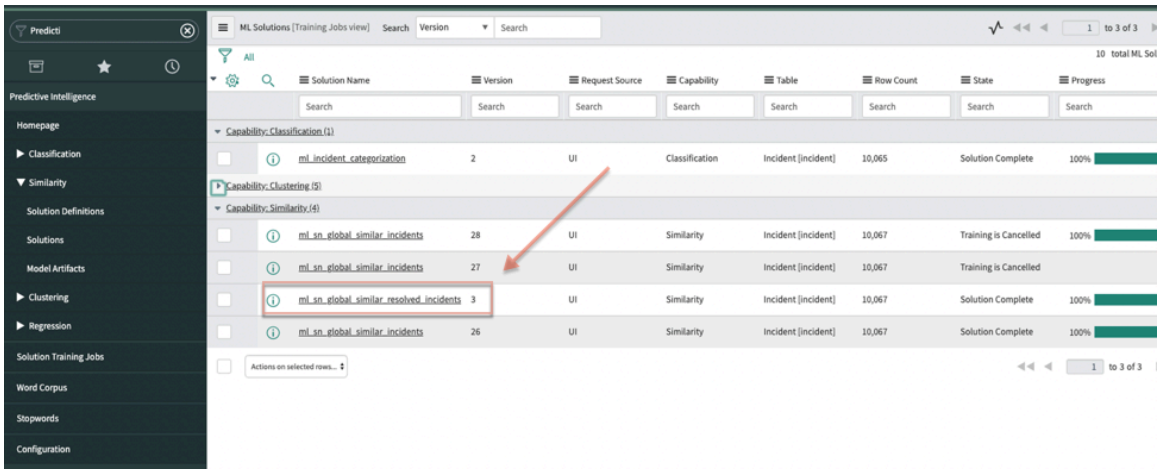


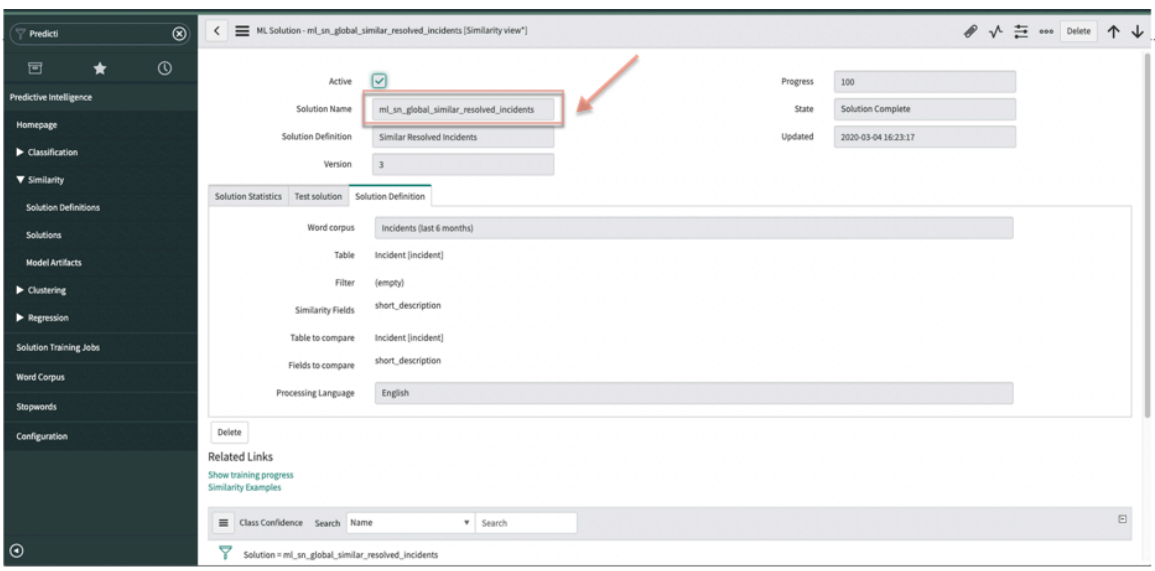


Lorsque vous cliquez sur le nom de la solution, vous pouvez voir les détails de la solution ML, comme le montrent les images ci-dessous.

Traduction automatique

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





Séparation de domaine et Intelligence prédictive

L’application et l’application Intelligence prédictiveCompréhension du langage naturel prennent en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Intelligence prédictive permet la création de solutions d'apprentissage machine supervisées à l'aide de jeux de données historiques. Une définition de solution d'apprentissage machine peut être configurée dans Intelligence prédictive chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques au domaine. Une fois qu'une solution est formée pour un domaine, la solution appelle une prédiction en vue d'une résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, la solution peut être un incident ou un ticket.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former une solution d'apprentissage machine (ML) pour chaque domaine en créant une définition de solution pour chaque domaine et en formant ces solutions. De cette façon, chaque solution utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine si nécessaire

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Prise en charge de la vue de base de données pour Intelligence prédictive

Utilisez les vues de base de données pour joindre deux tables ou plus comme entrée pour votre solution d'apprentissage machine (ML).

Utilisation des vues de base de données dans une solution ML

Les vues de base de données permettent d'augmenter la quantité de champs que votre solution peut utiliser pour la formation. En utilisant plusieurs tables dans votre formulaire de définition de solution ML, vous pouvez accéder à davantage de données d'entrée pour aider à enrichir le résultat de la solution.

Les vues de base de données vous permettent de joindre deux tables ou plus en une seule vue consolidée. Pour que cela fonctionne dans une solution ML, vous devez d'abord créer la vue de base de données. Reportez-vous à la section Vues de la base de données .

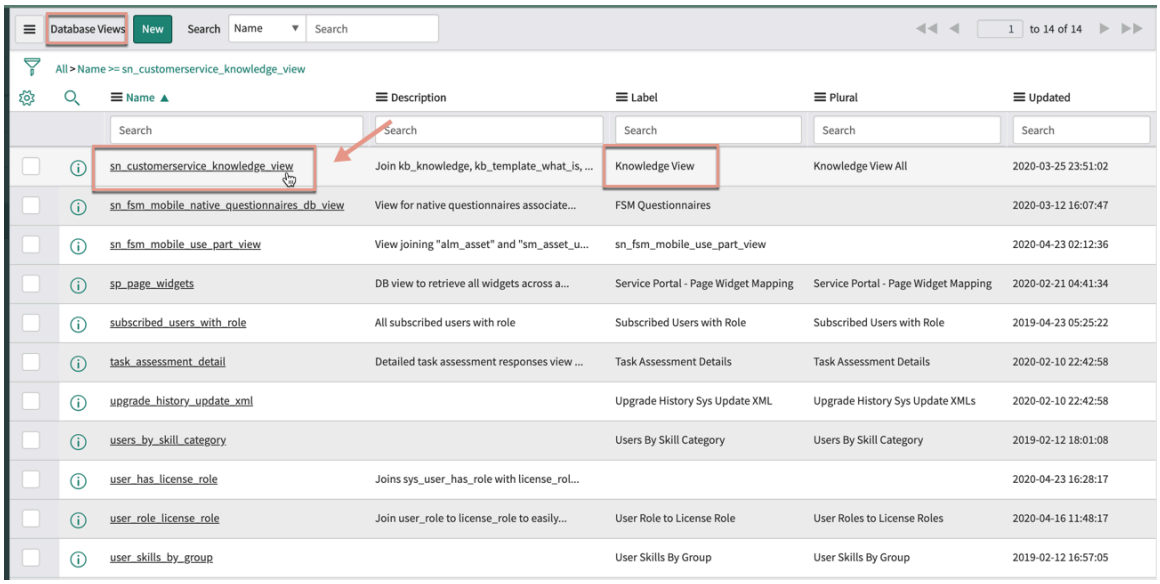
Les vues de base de données sont prises en charge dans les Intelligence prédictive quatre cadres de travail d'aptitude : classification, similarité, mise en grappe et régression.

Exemple de vue de base de données pour Intelligence prédictive

Dans l'exemple de scénario suivant, vous avez créé une vue de base de données à utiliser dans une solution de similarité ML. L'image ci-dessous montre l'enregistrement de vue de base de données que vous avez créé, y compris son **nom** et son **étiquette**.

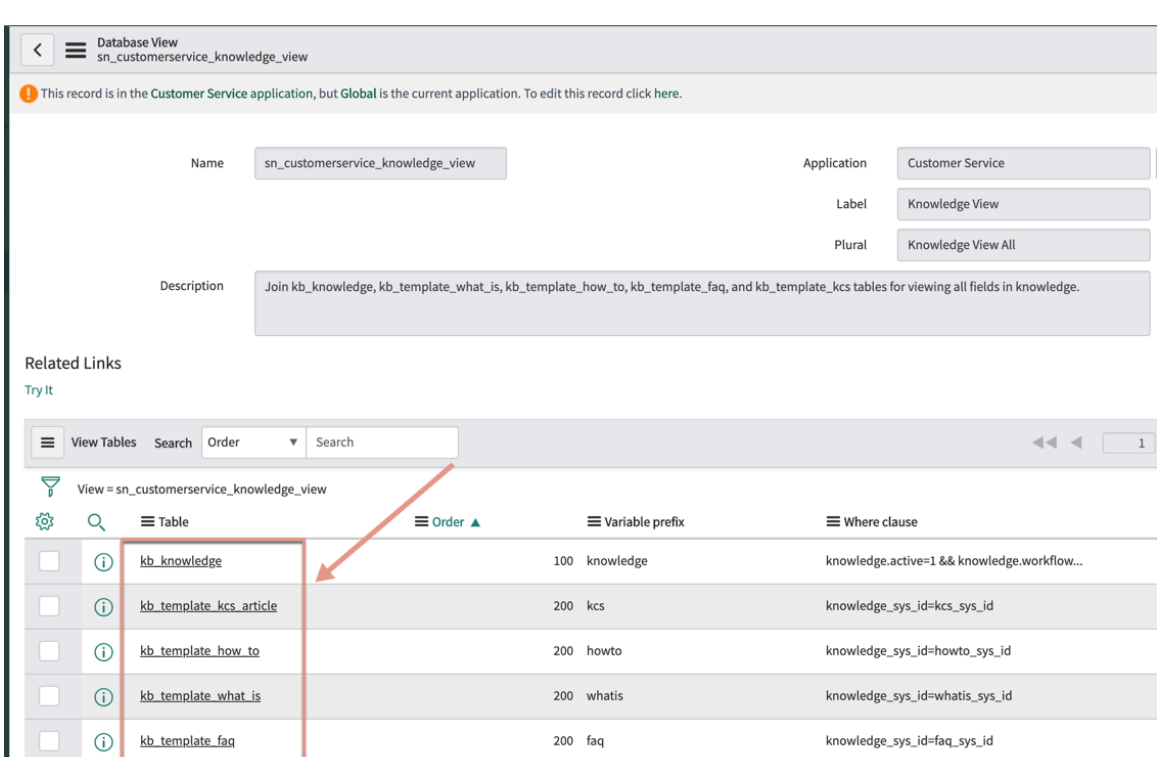
Traduction automatique

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



Lorsque vous cliquez sur le **nom** de l'enregistrement, son contenu apparaît, comme illustré dans l'image ci-dessous. Dans le contenu de la vue de base de données, les cinq tables de la base de connaissances que vous avez jointes à la vue sont répertoriées. La plupart de ces tables contiennent différents types de modèles d'articles de la base de connaissances, tels qu'une FAQ ou un article pratique.

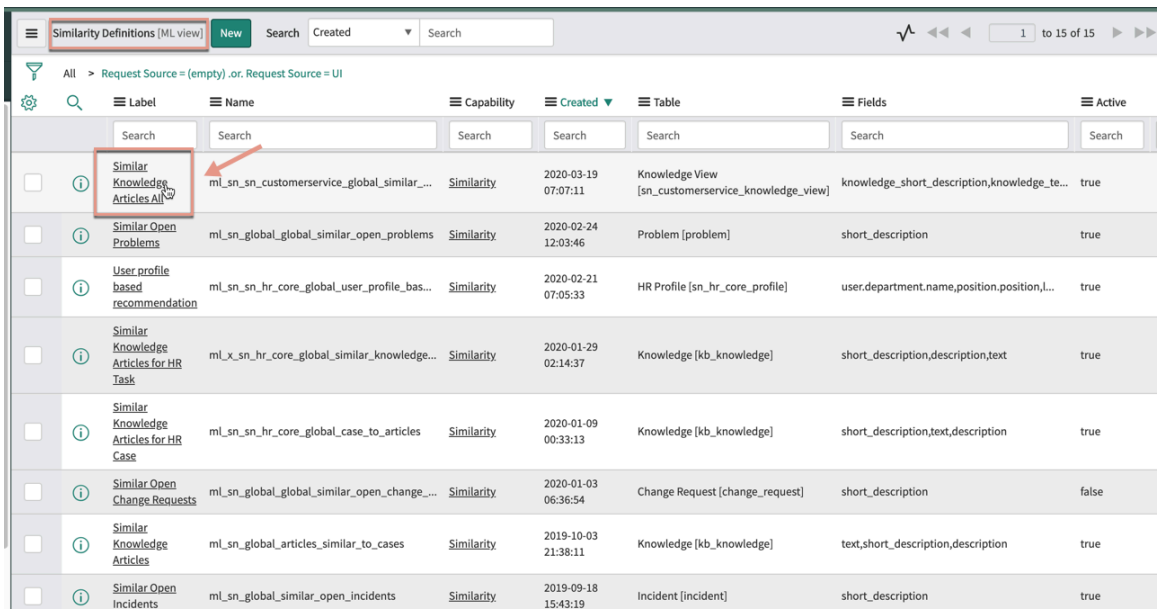
Lorsqu'une vue de base de données est utilisée comme entrée dans une solution de similarité, chacune des tables qui constituent la vue doit avoir au moins le nombre requis d'enregistrements défini dans la configuration de votre ServiceNow instance. Le nombre minimal par défaut requis est 10 000. Par exemple, la vue de base de données **Knowledge View** comporte cinq tables, chacune devant contenir 10 000 enregistrements. Si une table ne contient pas 10 000 enregistrements, vous risquez de ne pas voir les résultats de cette table. Si vous devez modifier cette valeur, contactez le service client.



Traduction automatique

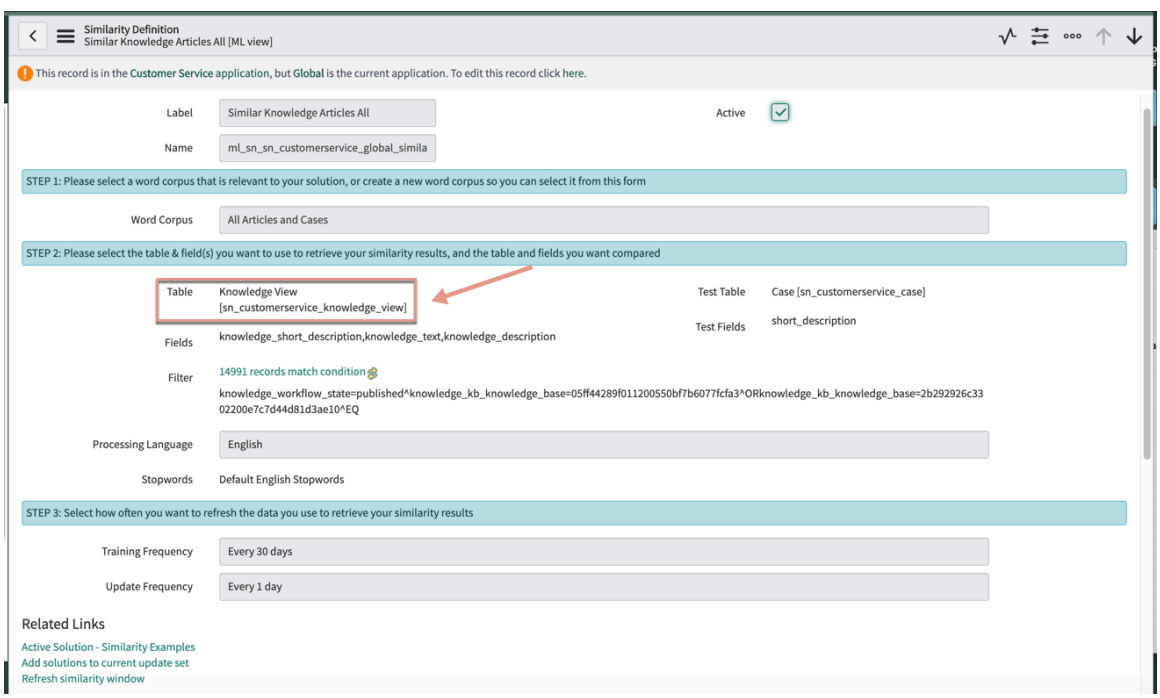
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans l'image ci-dessous, vous pouvez voir l'enregistrement de définition de solution de similarité que vous avez déjà créé et que vous prévoyez d'associer à votre vue de base de données. Lorsque vous cliquez sur **l'étiquette** de votre enregistrement de similarité, son formulaire de définition de similarité s'affiche.



Les formulaires de définition de similarité comparent vos enregistrements de table existants en fonction de leur similarité à l'aide d'une table dans le champ **Table** et d'une autre table dans le champ Table de **test** .

Pour utiliser une vue de base de données dans votre solution de similarité, au lieu de sélectionner une table dans le champ **Table** , vous sélectionnez la vue de base de données que vous avez créée, qui dans cet exemple de scénario est la vue de base de données **Knowledge View** . Cette configuration augmente le nombre d'enregistrements que votre solution utilise dans la formation, car le système compare et traite cinq tables de données au lieu d'une.



Traduction automatique

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

ServiceNow® Applications et fonctionnalités qui utilisent Intelligence prédictive

Consultez cette rubrique pour voir un exemple d'applications et de ServiceNow fonctionnalités qui exploitent Intelligence prédictive les fonctionnalités.

Le cas échéant, ServiceNow les équipes travaillent ensemble pour créer des produits qui appliquent les fonctionnalités d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine qu'elles Intelligence prédictive fournissent.

Ces équipes ont des clients dans différentes unités commerciales (BU) et industries. Par exemple, les Gestion du service clientèle équipes marketing, produit, conception, développement et documentation (CSM) s'associent à l'équipe de la plateforme Intelligence prédictive pour fournir des produits spécifiques à la BU aux ServiceNow clients CSM.

Voici une liste de quelques-uns des produits qui utilisent Intelligence prédictive la ServiceNow fonctionnalité.

Solutions d'apprentissage machine pour Strategic Portfolio Management	Solutions d'apprentissage machine pour Knowledge Management	Solutions d'apprentissage machine pour IT Service Management
Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery	Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery Agent Workspace	Solutions d'apprentissage machine pour la gouvernance, le risque et la conformité
Solutions d'apprentissage machine pour Vulnerability Response	Solutions d'apprentissage machine pour Customer Service Management	Solutions d'apprentissage machine pour l'administration de Search
Solutions d'apprentissage machine pour Field Service Management	Solutions d'apprentissage machine pour Event Management	Solutions d'apprentissage machine pour Flow Designer

Utiliser Predictive Intelligence dans Flow Designer avec des actions ML

Utilisez les actions Predictive Intelligence pour faire des prédictions à l'aide des modèles existants, sans la complexité et la surcharge liées à l'encodage de script.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés dans votre instance :
  - Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml)
  - Intelligence prédictive Génération de rapports (com.glide.platform_ml_pa)
  - Intelligence prédictive pour Concepteur de flux (com.snc.ml_flowdesigner)
- Créer ou utiliser une solution ML formée existante
- Rôles requis : flow_designer ou delegated_developer, et ml_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des flux qui intègrent des fonctions Concepteur de flux d'apprentissage machine prédictif pour effectuer des prédictions à utiliser dans vos workflows digitaux.

Vous pouvez utiliser Intelligence prédictive in pour Intelligence prédictive la classification, la similarité et les Concepteur de flux options de régression.

Traduction automatique

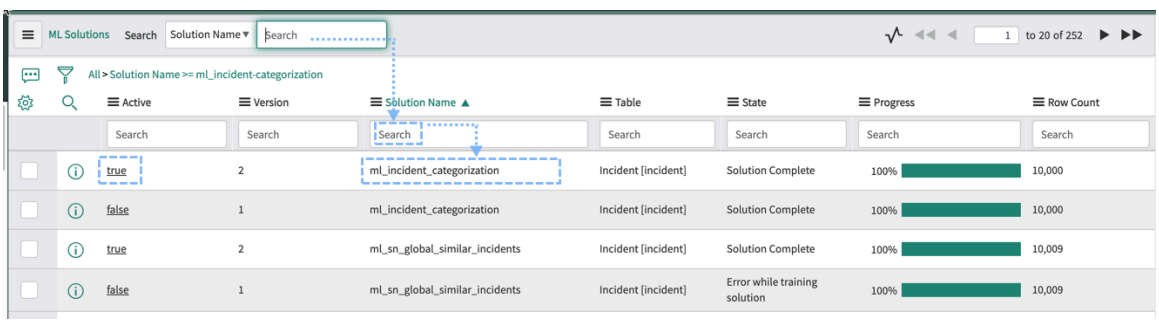
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans cet exemple de scénario, les seules Concepteur de flux actions de prédiction par lots disponibles sont la prédiction par lots de régression et la prédiction par lots de classification.

L'interface Concepteur de flux utilisateur est utile pour automatiser des processus d'encodage complexes pour un résultat de données spécifique. La première chose que vous voulez identifier est le processus que vous souhaitez automatiser. Dans cet exemple de scénario, vous automatisez l'affectation d'une catégorie à un enregistrement d'incident. Lorsque vous avez terminé le flux, le prochain enregistrement d'incident que vous créez dans votre instance met à jour le champ Catégorie de l'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans le champ **Brève description** du flux, comme indiqué à l'Étape 24 de cette procédure.

En fonction de votre cas d'utilisation, vous pouvez utiliser n'importe quelle solution d'apprentissage machine de classification, de similarité ou de régression active et formée dont vous avez besoin dans votre flux.

Dans cet exemple de procédure, vous créez un Concepteur de flux flux qui utilise la solution *ML ml_incident_categorization* dans une Concepteur de flux action. Dans cet exemple de scénario, vous pouvez trouver cette solution ML en effectuant une recherche dans la table Solutions ML, comme illustré dans l'image ci-dessous. Assurez-vous que la solution que vous utilisez a été formée et que sa valeur **Actif** est définie sur **vrai**.

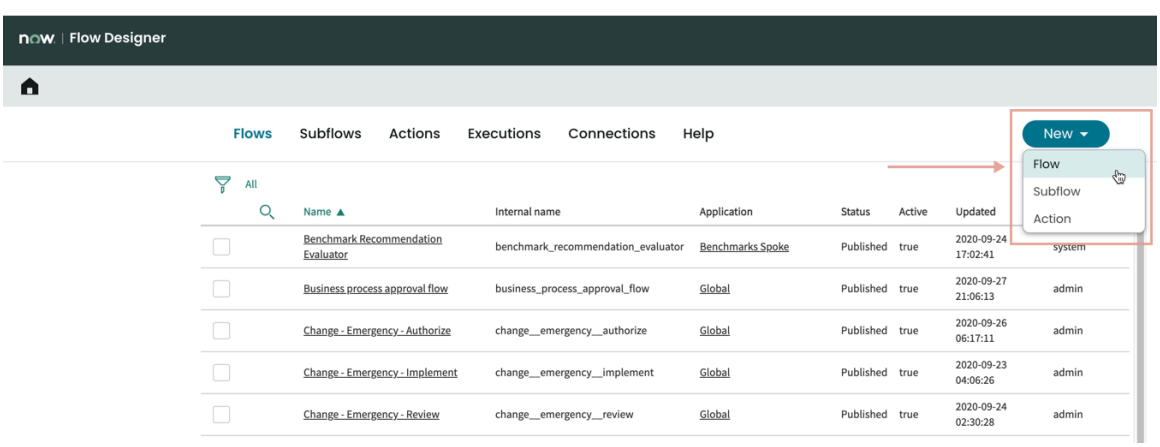


Le système déclenche ce flux spécifique sur le prochain enregistrement d'incident que vous créez.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de Flow Designer, consultez la documentation suivante : Flow Designer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.



Traduction automatique

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

3. Sur l'écran Propriétés du flux, configurez les champs suivants.

a. Nom du flux : donnez un nom au flux.
Dans ce scénario, entrez Affecter automatiquement la catégorie à l'incident.

b. Description : entrez une brève description récapitulative de ce que le flux fournit.
Par exemple, saisissez ce qui suit : Lorsqu'un incident est créé, il déclenche automatiquement ce flux, qui utilise ML Solutions pour prédire la catégorie correcte pour l'incident.

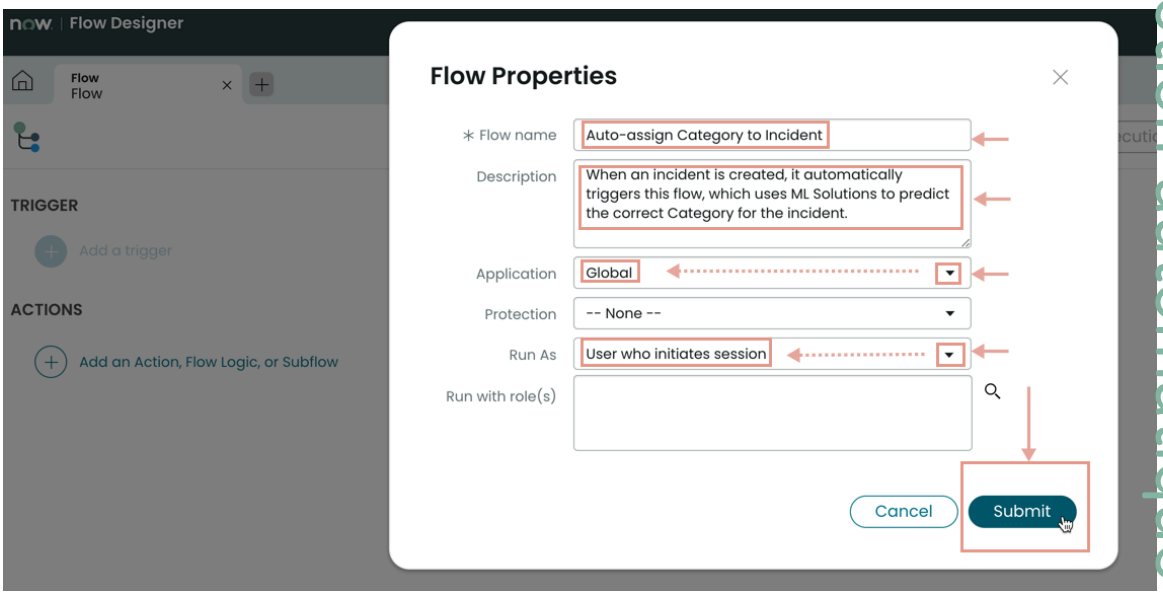
c. Application : sélectionnez **Global**.

d. Protection : sélectionnez **--Aucun--** ou **Lecture seule**.
Dans ce scénario, vous sélectionnez **--Aucun--**.

e. Exécuter en tant que : sélectionner **l'utilisateur qui lance la session**

f. Exécuter avec le(s) rôle(s) : laissez ce champ vide.

4. Sélectionnez **Envoyer**.



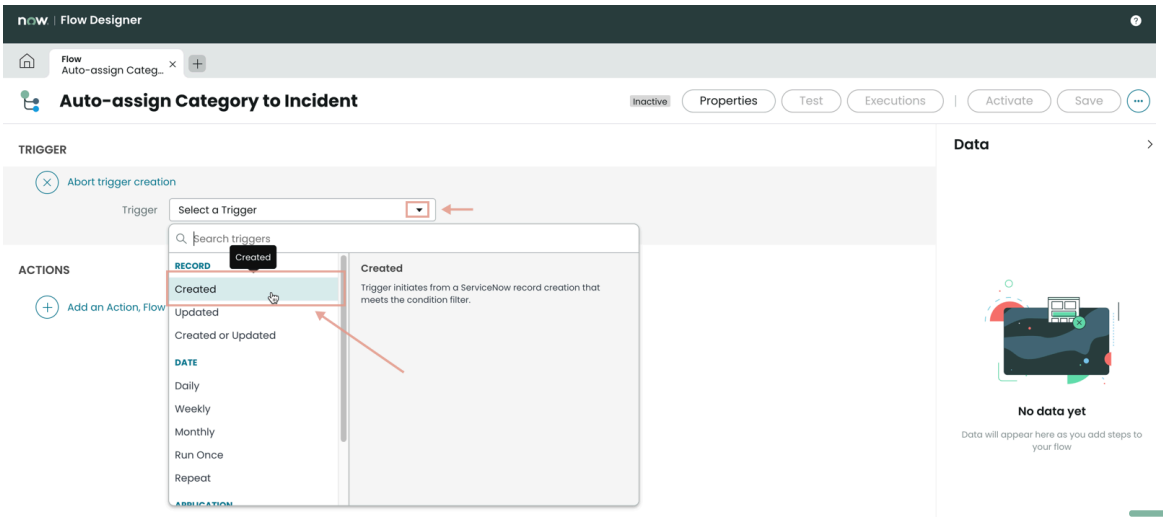
L'écran Flux s'affiche, affichant la *catégorie attribuée automatiquement au nom d'incident* que vous avez affecté au flux. Si un écran *de mise en route* s'affiche, sélectionnez **Ignorer la visite guidée**.

5. Dans la section TRIGGER de l'écran, configurez les champs suivants pour créer un déclencheur pour le flux.

Traduction automatique

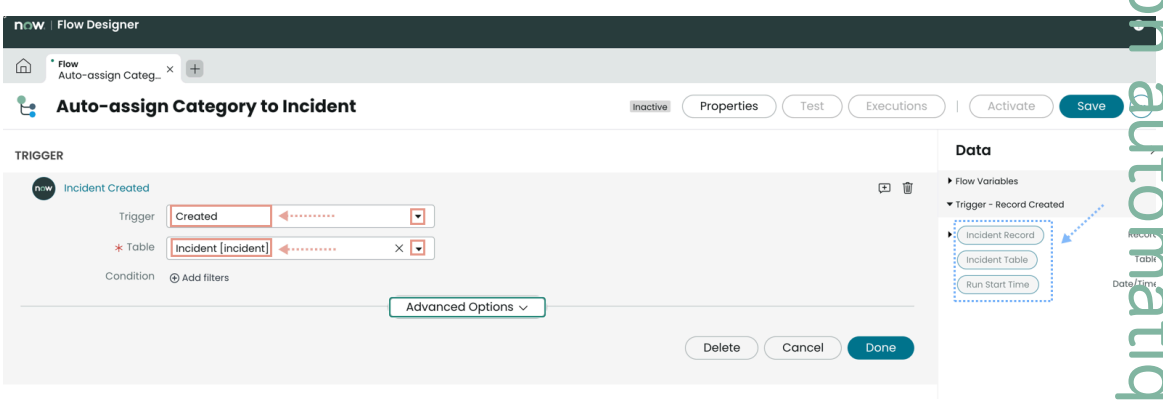
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Ajouter un déclencheur : sélectionnez **Créé**.



b. Table : sélectionnez **Incident [incident].**

> **Remarque :**
> Lorsque vous configurez à la fois les champs **Déclencheur** et **Table** , des pastilles de données d'enregistrement apparaissent dans la section **Données** de l'écran afin que vous puissiez les utiliser dans votre flux.

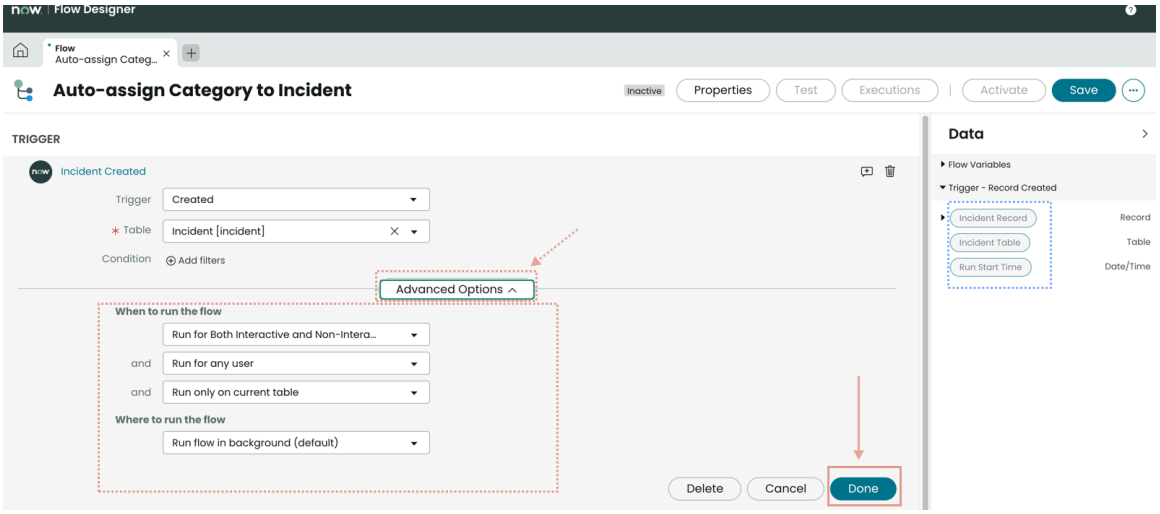


c. Condition : sélectionnez **Ajouter des filtres** si vous souhaitez ajouter des conditions au flux.

d. Facultatif : Ouvrez le panneau **Options avancées** pour afficher les conditions supplémentaires que vous pouvez appliquer au flux, puis sélectionnez à nouveau Options avancées pour fermer le panneau.

Traduction automatique

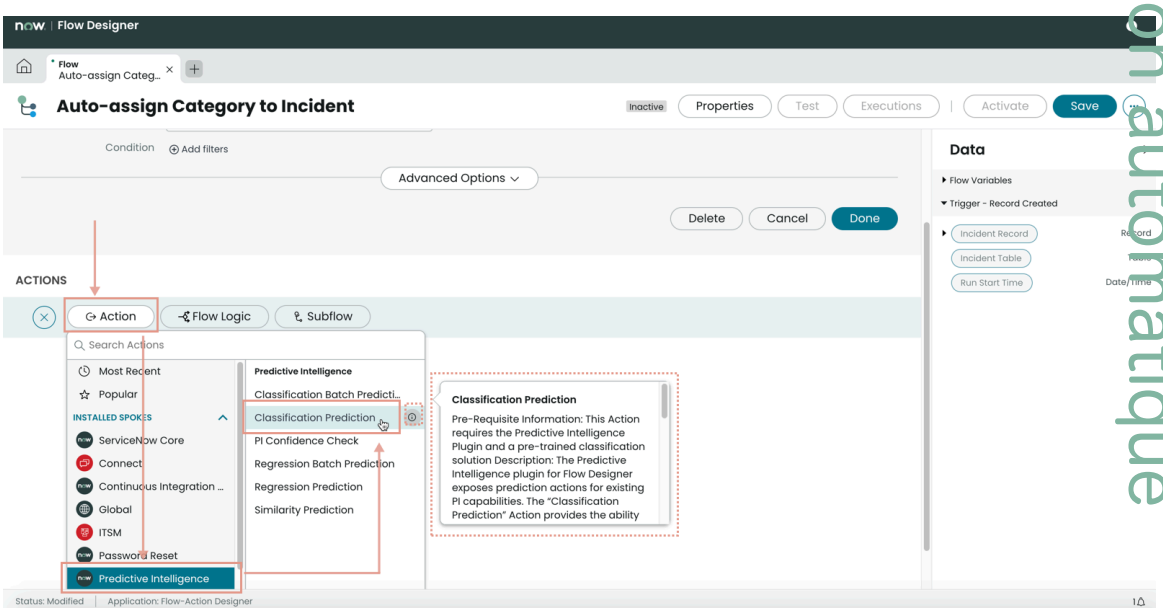
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



e. Sélectionnez **Terminé**.

6. Dans la section ACTIONS de l'écran, configurez les champs suivants pour créer une action de prédiction de classification.

a. Ajouter une action, une logique de flux ou un sous-flux : sélectionner **Action** > **Intelligence prédictive** > **Prédiction de classification**.



Sélectionnez l'info-bulle pour afficher la description d'une prédiction de classification.

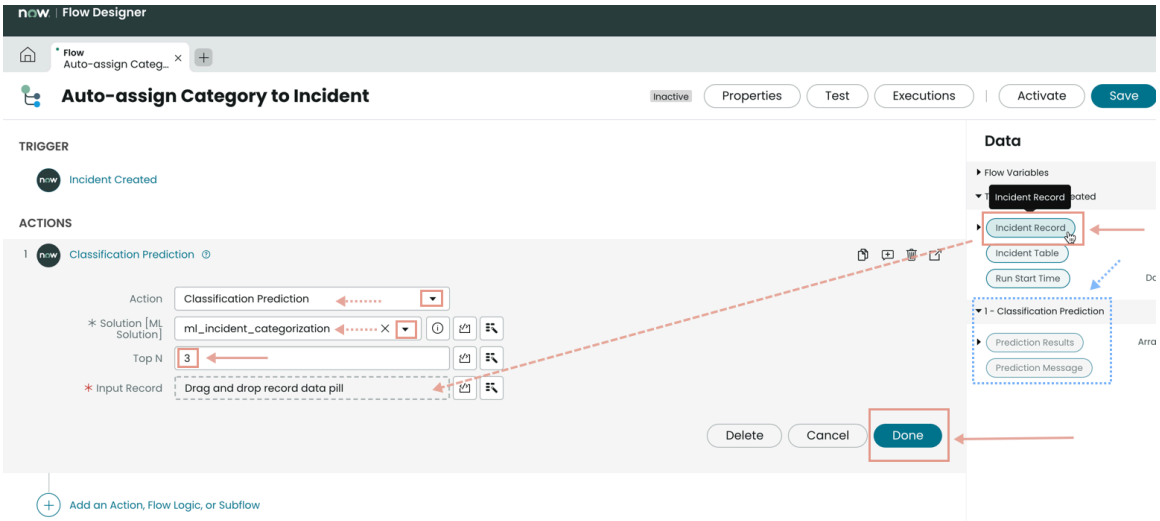
b. Nom de la solution [Solution ML] : sélectionnez **ml_incident_categorization**.

c. Top N : Entrez 3.
Lorsque vous entrez un nombre, par exemple 3, le système utilise les trois premières prédictions ML ayant le score de confiance de prédiction le plus élevé. Si vous n'entrez rien, le système définit la valeur par défaut sur 1.

d. Enregistrement d'entrée : faites glisser votre pastille de **données d'enregistrement de déclencheur → d'incident** dans le champ Enregistrement d'entrée.

Traduction automatique

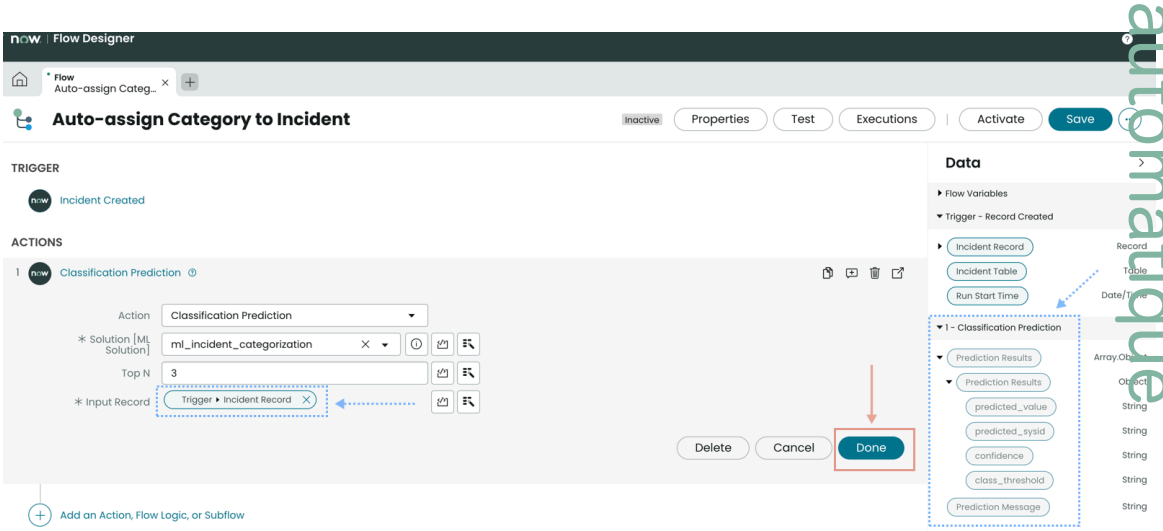
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Les valeurs Action, Nom de la solution, N Top N et Enregistrement d'entrée fournissent une base pour la prédiction de catégorie.

> **Remarque :**
> La pastille de données que vous déposez dans cet enregistrement doit également être un enregistrement. Par exemple, n'essayez pas de déposer une pastille de table ou une pastille de date/heure dans le champ Enregistrement d'entrée.

e. Sélectionnez **Terminé**.
Résultat : l'action de prédiction de classification est terminée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.



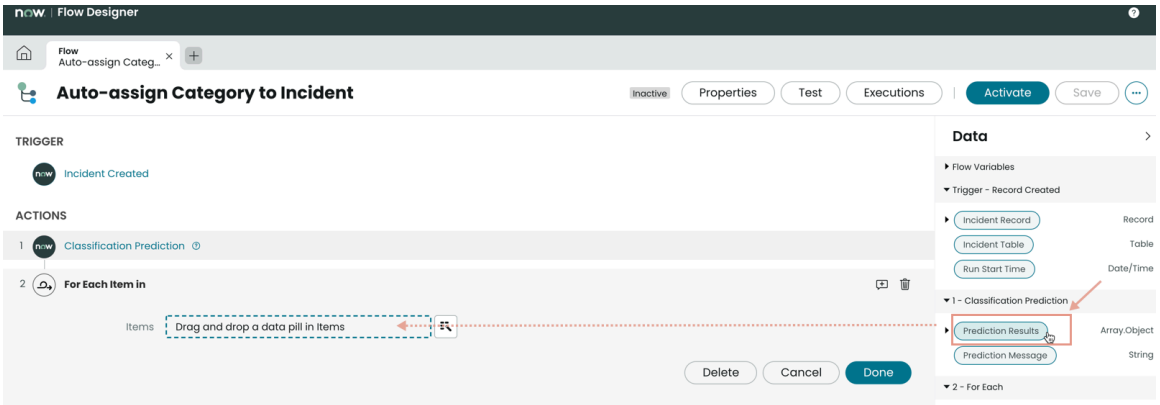
7. Dans la section ACTIONS de l'écran, utilisez les étapes suivantes pour créer des actions et une logique de flux pour les résultats de prédiction de l'incident.

> **Remarque :**
> Bien que vous puissiez utiliser une boucle pour itérer chaque résultat de prédiction, le scénario présenté dans cette documentation utilise un nombre relativement faible d'actions. Pour des configurations de flux plus avancées, consultez Flow Designer .

Traduction automatique

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

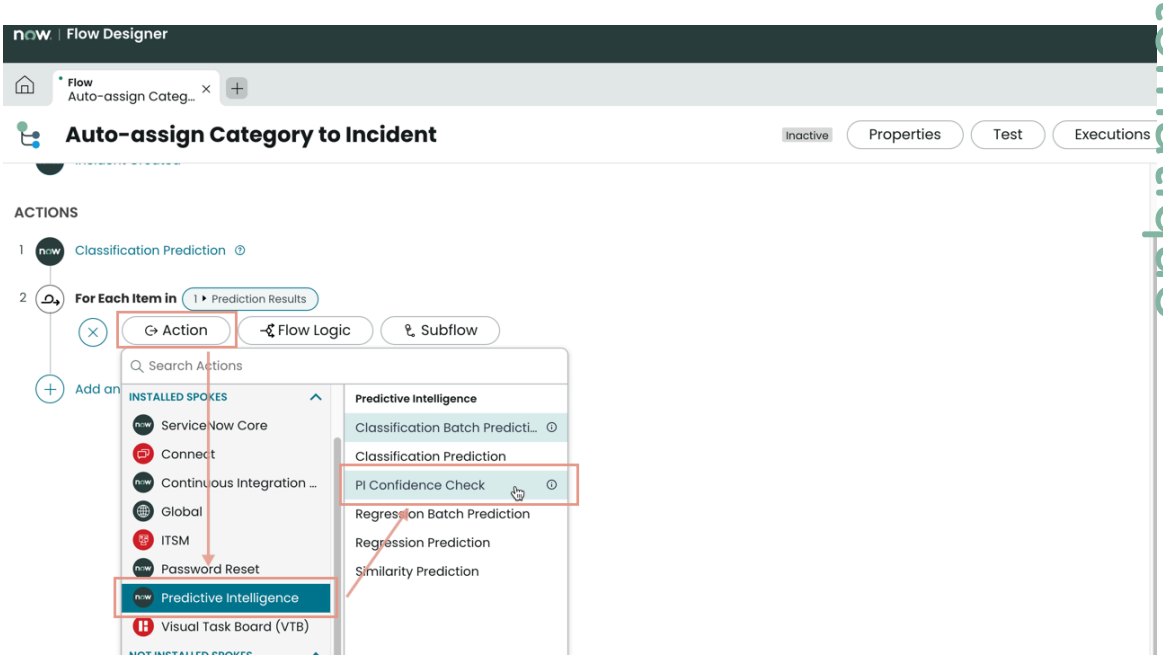
a. **Pour chaque élément de la liste des éléments** : faites glisser la pastille de données **des résultats de prédiction** dans le champ **Éléments** .



Remarque :
Pour accéder à la liste des éléments de l'action de prédiction de régression, vous n'avez pas besoin de l'élément **Pour chaque élément dans** la logique de flux.

b. Sélectionnez **Terminé**.
Résultat : l'action Résultats de prédiction est démarrée dans le flux et ses pastilles de données s'affichent dans la section Données de l'écran.

8. Dans la section ACTIONS de l'écran, sélectionnez **Action** > **Intelligence prédictive** > **Vérification de fiabilité PI**.
La vérification de fiabilité PI est un outil que vous pouvez utiliser pour comparer les valeurs dans un flux. Dans ce cas d'utilisation, il compare les valeurs de résultat de prédiction et le résultat de la vérification est Vrai ou Faux.



9. Faites glisser la pastille de **données de confiance** dans le champ **Nombre prévu d'Intelligence prédictive** .

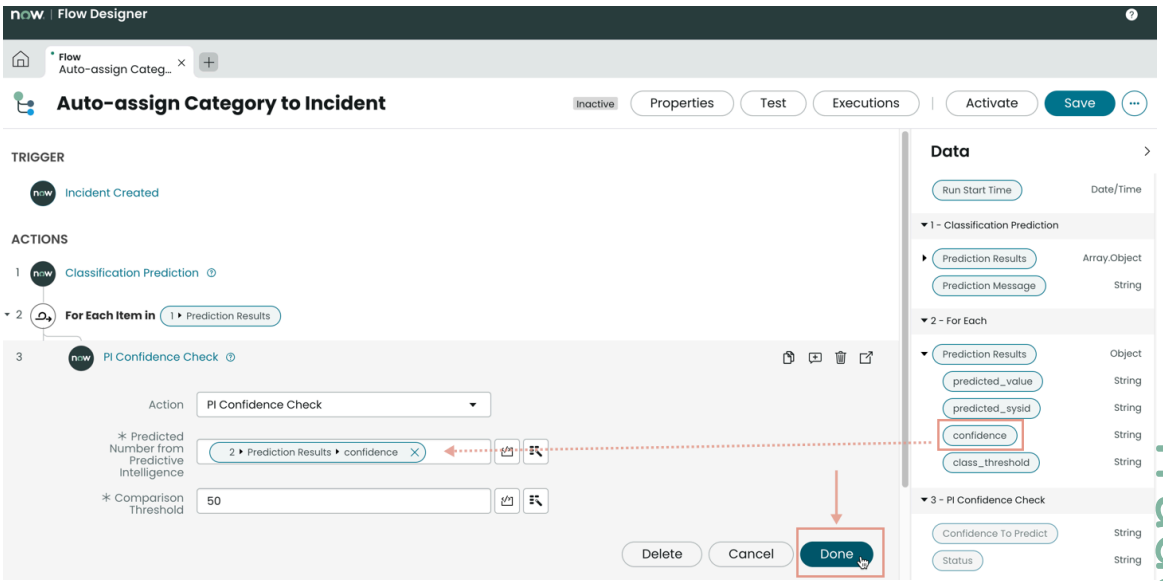
10. Entrez 50 dans le champ **Seuil de comparaison** .

Traduction automatique

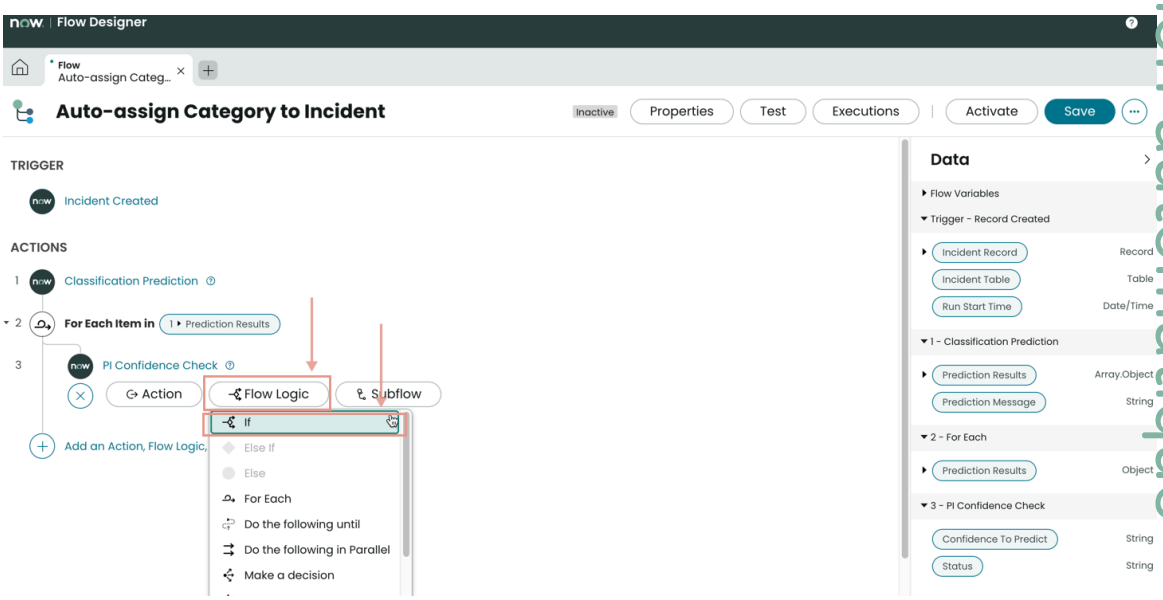
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans cet exemple de scénario, entrez le nombre 50, qui indique au système d'utiliser les prédictions dont le score de confiance est supérieur à 50 %.

11. Sélectionnez **Terminé**.



12. Sélectionner **Logique de flux** > **Si** pour ajouter une condition au flux.

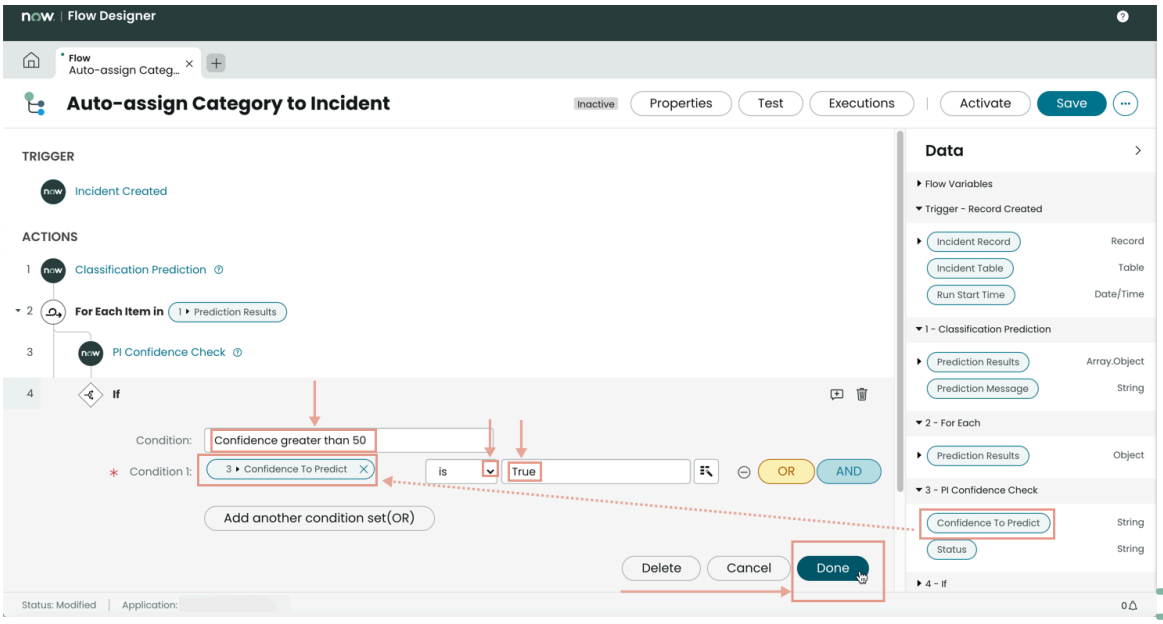


13. Configurez les champs suivants pour définir la première partie de la logique de flux de conditions.

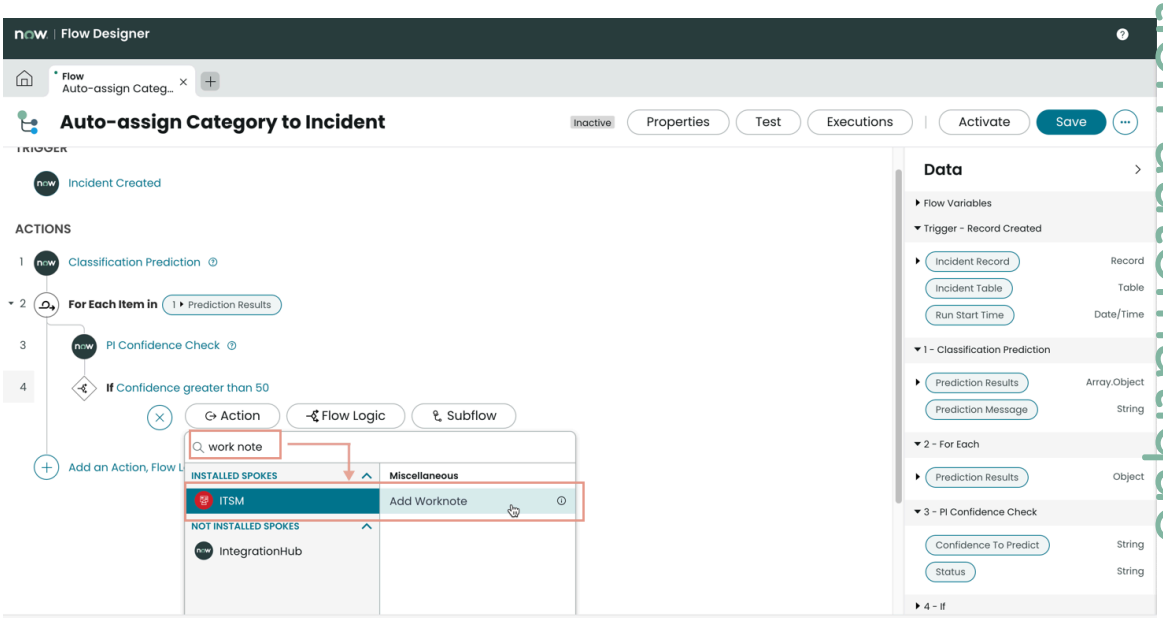
- **Condition** : saisissez un nom pour la condition qui définit ce qu'elle fait. Dans cet exemple de scénario, vous entrez une confiance supérieure à 50.
- **Condition 1** : Faites glisser la pastille de données **Confiance à prédire** dans le champ. Sélectionnez **est**, puis entrez la valeur Vrai. Cette étape complète la première partie (l'antécédent) de la logique de flux de condition.
- Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

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



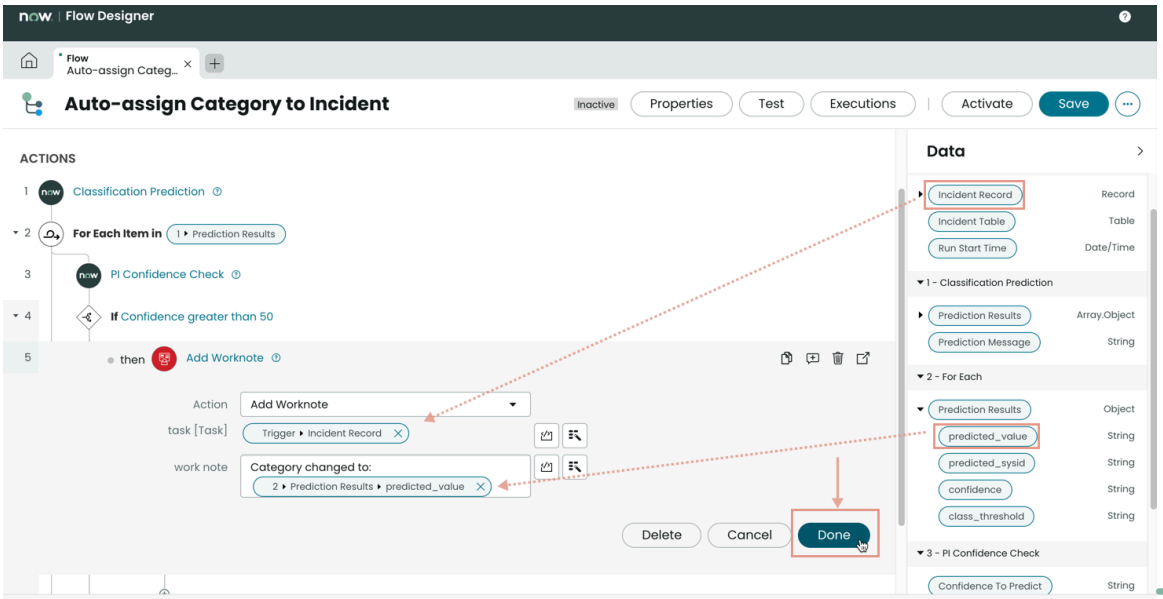
14. Sélectionnez **Action**, puis saisissez `note de travail` dans le champ de recherche.
15. Sélectionner **ITSM** > **Ajouter une note de travail** pour ajouter une note de travail en tant que deuxième partie (la conclusion) de la condition.



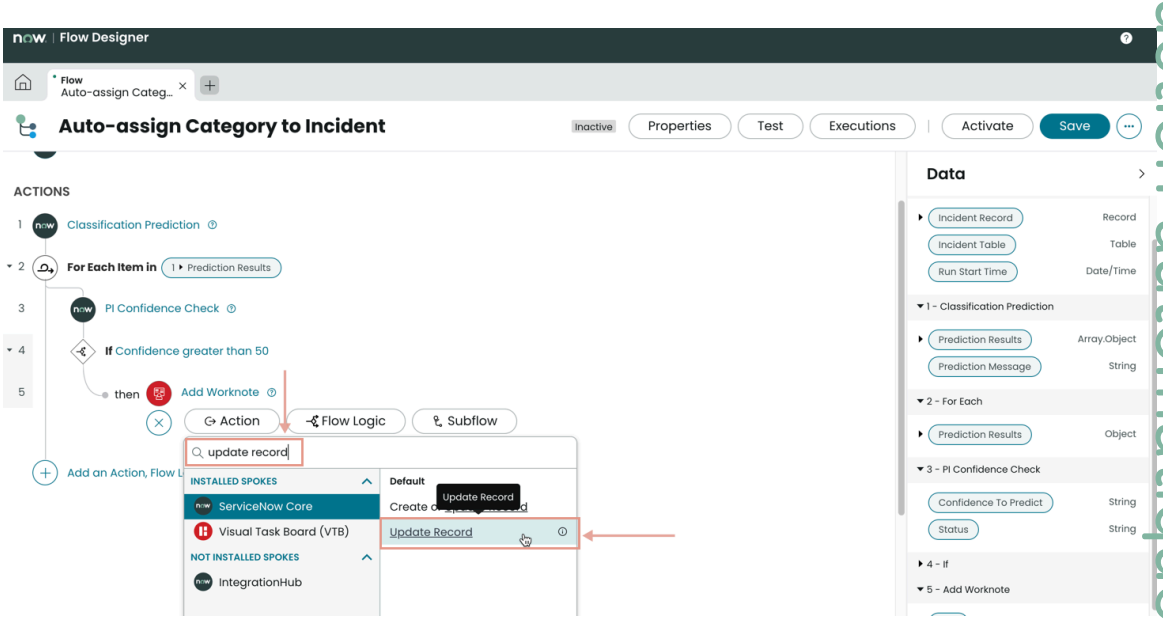
16. Configurez les champs suivants pour définir la deuxième et dernière partie de la logique de flux de conditions.
    - **Action** : suite à l'Étape 14, **Ajouter une note de travail** s'affiche automatiquement dans ce champ.
    - **tâche [task]** : faites glisser la pastille de données de **l'enregistrement d'incident** dans le champ.
    - **Note de travail** : faites glisser la pastille de données **predicted_value** dans le champ. Cette étape complète la conclusion de la logique de flux de condition.
    - Sélectionnez **Terminé**.

Traduction automatique

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



17. Sélectionnez **Action**, entrez Mettre à jour l'enregistrement dans le champ de recherche, puis sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.



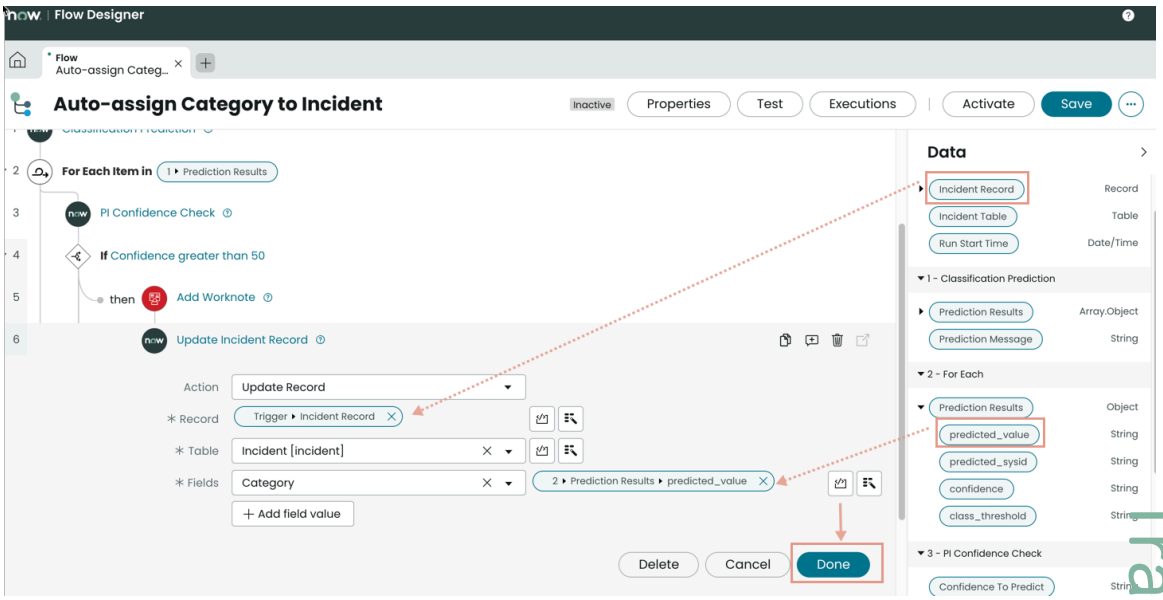
18. Configurez les champs suivants pour mettre à jour l'enregistrement d'incident.

- **Action** : suite à l'Étape 16, **Mettre à jour l'enregistrement** apparaît automatiquement dans ce champ.
- **Enregistrement** : faites glisser la pastille de données de **l'enregistrement d'incident** dans ce champ.
- **Table** : sélectionnez **Incident [incident].**
- **Champs** : sélectionnez **Catégorie**. Ensuite, faites glisser la pastille de données **predicted_value** dans ce champ, à côté de la valeur **Catégorie** .

Traduction automatique

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

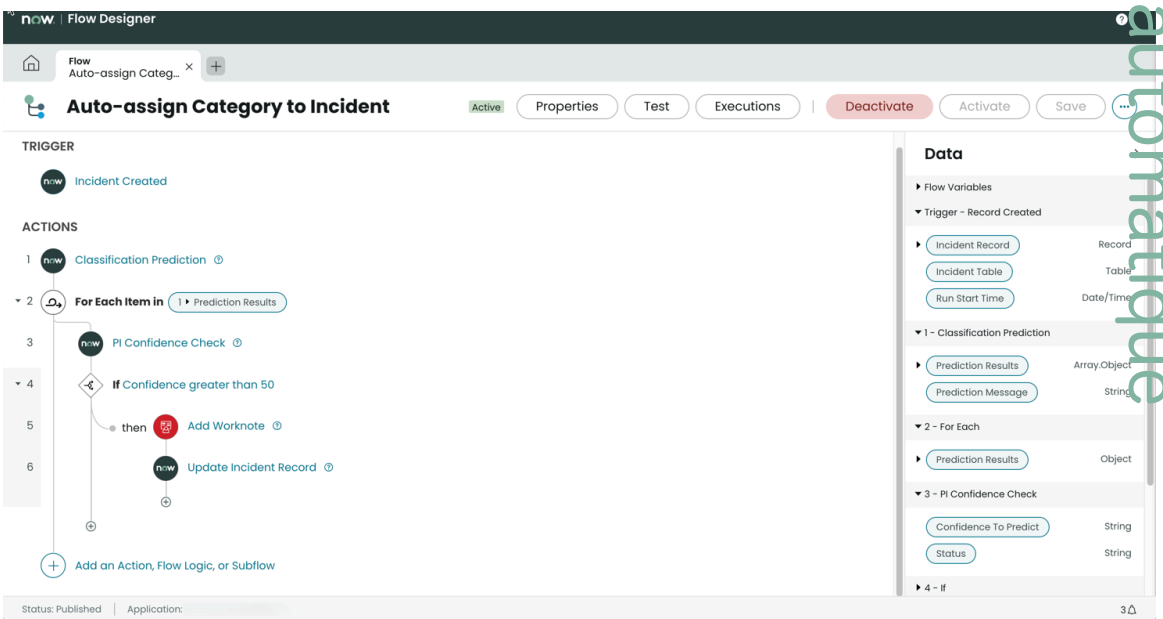
- Sélectionnez **Terminé**.



19. Sélectionnez **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Activer**.

Résultat

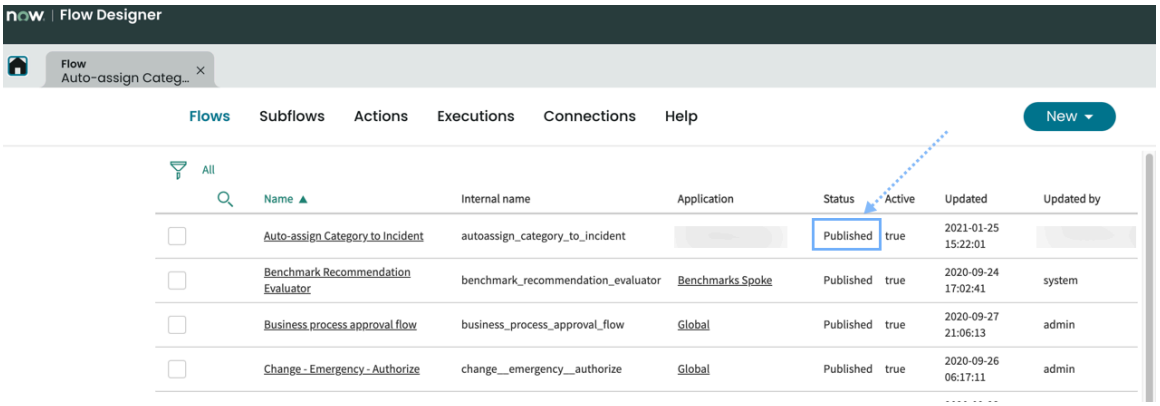
- Votre flux d'affectation automatique de catégorie à un incident est activé et terminé.



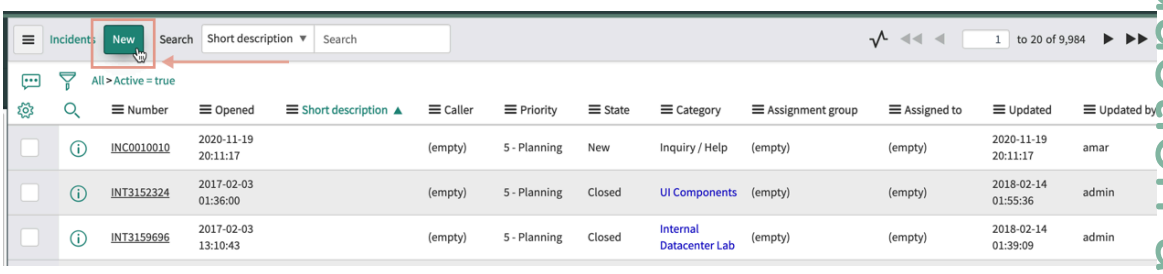
Traduction automatique

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

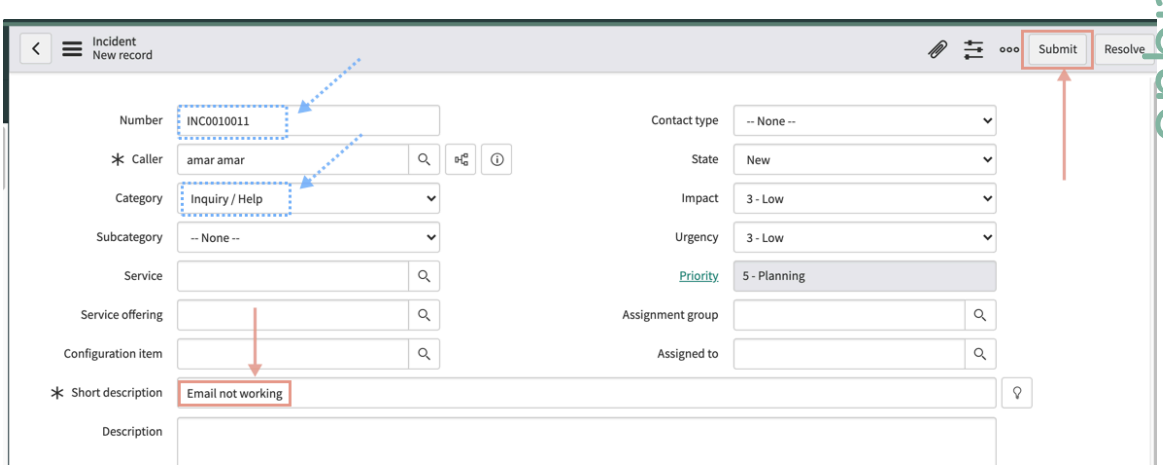
- Il apparaît également comme publié dans la colonne Flux de l'écran d'accueil Concepteur de flux .



21. Accédez à **Incidents**.
22. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement d'incident aléatoire dans la table Incidents. Dans cet exemple de scénario, vous créez des INC0010011 d'enregistrement.



23. Dans l'enregistrement que vous avez créé, notez dans l'image suivante que la valeur Catégorie est définie sur **Question/Aide**.
24. Dans le champ **Brève description** , entrez L'e-mail ne fonctionne pas.
25. Sélectionnez **Envoyer**.

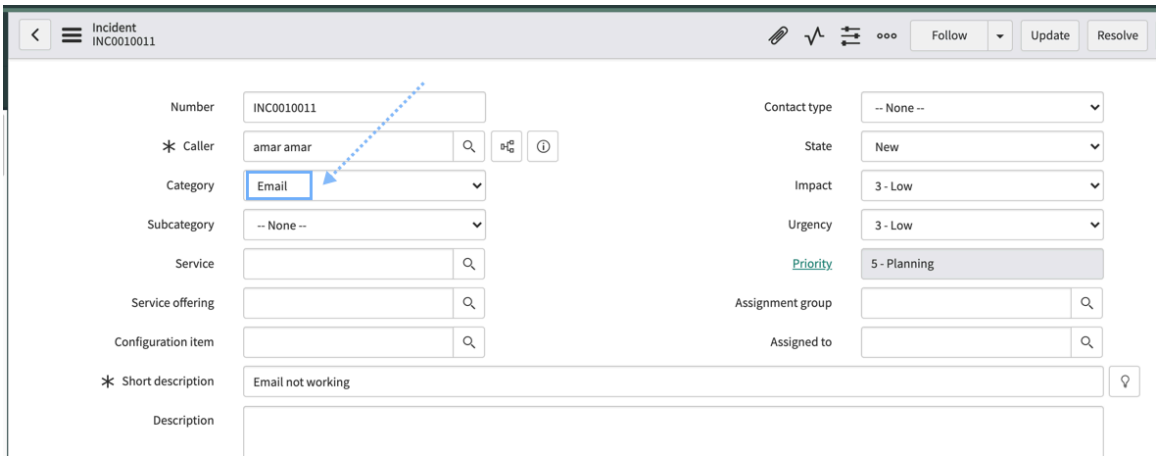


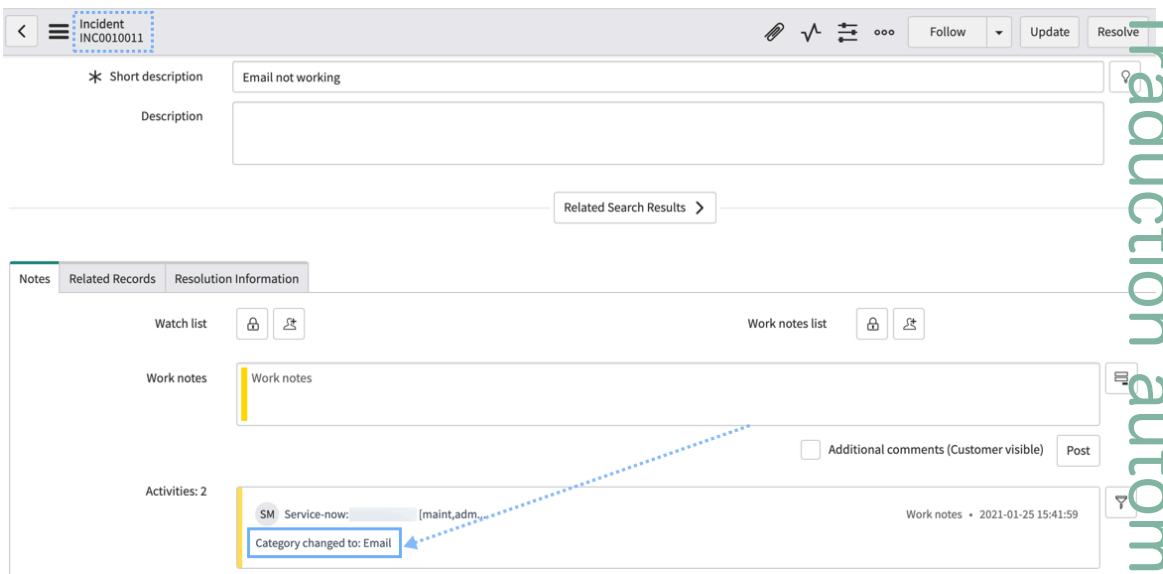
Résultat

Le système met à jour l'enregistrement d'incident pour montrer que sa valeur Catégorie est passée de **Question/aide** à **E-mail**.

Traduction automatique

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





Information associée

Intelligence prédictive pour Flow Designer

Utilisation d'objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory

Les objets pouvant contenir des scripts MLSolutionFactory permettent de définir la fonctionnalité ML. Vous pouvez utiliser les API pour composer des fonctionnalités pilotées par les données, telles que des sous-clusters de grandes grappes ou des clusters auxquels plusieurs PRB sont attachés.

Vous pouvez utiliser des objets pouvant contenir des scripts dans un point d'extension scripté pour modifier la méthode REST API afin de traiter des Intelligence prédictive cas d'utilisation métier uniques.

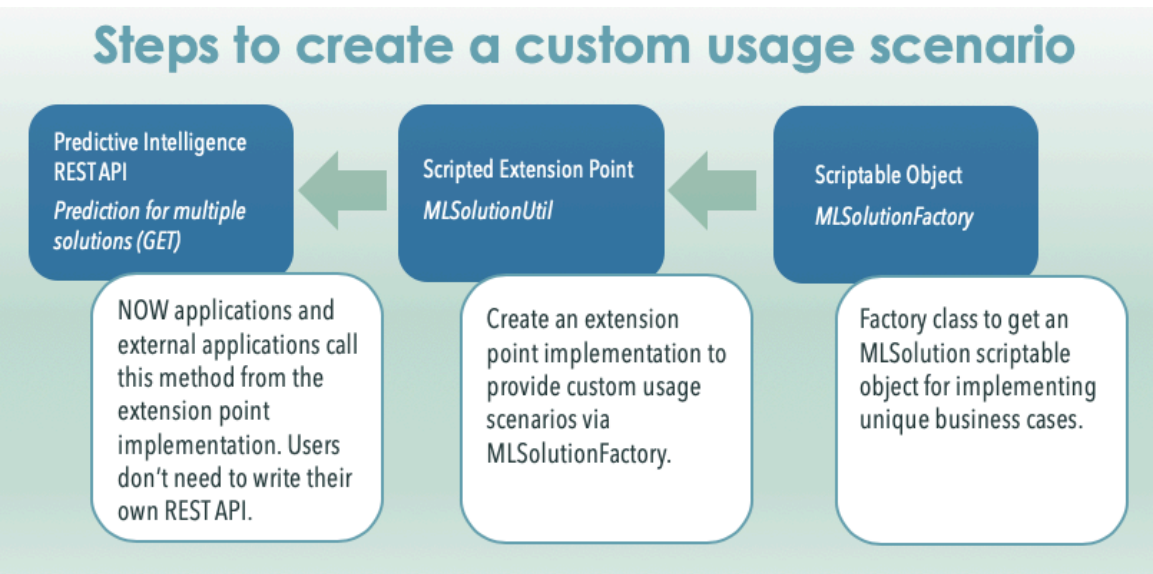
Les applications ServiceNow sur la NOW Platform peuvent appeler des objets pouvant contenir des scripts et des script includes. Les applications externes peuvent appeler des API REST scriptées. Par défaut, la méthode *GET (REST API - Prédiction pour plusieurs solutions) Predictive Intelligence* utilise le point d'extension scripté *MLSolutionUtil* pour prendre une liste de noms de solutions actives, exécuter des prédictions sur celles-ci en fonction de l'entrée et renvoyer des résultats. Le point d'extension *MLSolutionUtil* permet de créer des implémentations personnalisées pour des scénarios d'utilisation spécifiques, par exemple, en exécutant une deuxième prédiction de solution uniquement lorsque la condition d'une première prédiction de solution est satisfaite.

Traduction automatique

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

Voici le processus de haut niveau pour la création d'un scénario d'utilisation personnalisé.

1. Les développeurs personnalisent une implémentation de point d'extension scriptée *MLSolutionUtil* à l'aide de l'objet pouvant contenir des scripts *MLSolutionFactory* .
   - Répertorié comme *global. MLSolutionUtil* dans la table Point d'extension [sys_extension_point]
   - Reportez-vous à la section Enregistrer un script include personnalisé
2. L'implémentation du point d'extension scripté *MLSolutionUtil* utilise `MLSolutionFactory` pour obtenir l'objet pouvant contenir des scripts et appelle des méthodes de prédiction sur cet objet.
3. La méthode *GET - API REST Predictive Intelligence - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* appelle l'implémentation du `point d'extension MLSolutionUtil` , en fonction du périmètre de la demande.
4. Les applications appellent le point de terminaison *REST API Predictive Intelligence - Prédiction pour plusieurs solutions (GET)* à partir d'un formulaire de script include.



Pour plus d'informations, consultez

- Predictive Intelligence REST API
- MLSolutionFactory - Global

Conserver les solutions ML lors d'un clone système

Enregistrez vos données de solution d'apprentissage machine (ML) entraînée lors d'un clone système.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système stocke les solutions d'apprentissage machine entraînées en tant qu'enregistrements de pièces jointes. Ces enregistrements comprennent vos artifacts de solution, tels que les définitions de solutions, les enregistrements de modèles et les statistiques de modèle prédictif, qui sont tous des composants requis de la Intelligence prédictive fonctionnalité de prédiction. Pour conserver ces enregistrements, suivez les étapes de haut niveau ci-dessous chaque fois que vous exécutez un clone système.

Traduction automatique

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

Remarque :

Pour résoudre les problèmes courants liés aux solutions de clonage, consultez l'article Problèmes courants liés à Predictive Intelligence [KB0781893] dans .Now Support Base de connaissances

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le navigateur d'applications pour accéder à la liste Propriétés système.
2. Assurez-vous que la *glide.platform_ml.clone_artifacts* propriété système est définie sur **Vrai**.
3. Si vous souhaitez conserver uniquement les enregistrements de la solution ML et non les nombreux autres enregistrements de la table de sys_attachments, excluez la table de sys_attachments de votre exécution de clone.
4. Demandez un clone système.
   Le système conserve vos enregistrements de solution ML pendant le clone système.

Références de Intelligence prédictive

Pages de référence pour les composants de Intelligence prédictive.

Propriétés Intelligence prédictive

Les Intelligence prédictive propriétés contrôlent certains aspects des cadres de travail de la solution d'apprentissage machine et du processus de formation de la solution, ainsi que d'autres domaines de l'application.

À l'aide du rôle de maintenance, accédez à **Intelligence prédictive** > **Configuration** pour examiner ou modifier ces propriétés.

Remarque :
Certaines propriétés nécessitent d'autres rôles pour être examinées ou modifiées.

Apprentissage automatique

Propriété	Nom de la propriété	Description
Remplacer l'état *de lecture seule* de ml_solution_definition enregistrement pendant la formation	glide.platform_ml.override_training_lock	• Vrai : remplace l'état de **lecture seule** pendant l'entraînement, ce qui vous permet de modifier ml_solution_definition. • Faux : ml_solution_definition conserve l'état en **lecture seule** .
Nombre minimum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Définit le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation à la solution de régression.

Traduction automatique

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

Apprentissage automatique (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000
Nombre maximum d'enregistrements pour la régression	glide.platform_ml.api.max_enregistrements de régression	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de régression. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000
Durée (en ms) pendant laquelle une solution de formation patiente sans mises à jour avant d'expirer	glide.platform_ml.training_timeout	Définit le délai d'expiration, en millisecondes, pour une solution de formation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 21600000 (ms)
Taille maximale du modèle	glide.platform_ml.api.model_size	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez utiliser pour entraîner un modèle. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288000
Nombre maximal d'enregistrements utilisé lors de la formation	glide.platform_ml.api.csv_ligne_max.	Définit le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être utilisés dans la formation à la solution de classification. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000
Nombre minimum d'enregistrements utilisés dans la formation	ligne_min_glide.platform_ml.api.csv	Définit le nombre minimal d'enregistrements requis pour la formation à la solution de classification.

Traduction automatique

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

Apprentissage automatique (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000
Nombre maximal de jours pendant lesquels les enregistrements sur demande peuvent être récupérés	glide.platform_ml.api.csv_jour_fractionné	Définit le nombre maximal de jours pendant lesquels une seule demande peut être récupérée à partir de vos enregistrements. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
Nombre maximal d'enregistrements par table pour le corpus de mots	glide.platform_ml.api.max_enregistrements_de_corpus_de_mots	Définit le nombre maximal d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots pour les solutions de similarité et de mise en grappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300 000
Nombre maximum d'enregistrements pour la fenêtre de similarité (pour consulter les résultats)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer pour rechercher des résultats. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000
Nombre maximum d'enregistrements pour le regroupement	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Définit le nombre maximal d'enregistrements que vous pouvez inclure dans un cluster. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100 000

Planificateur de services partagés

Propriété	Nom de la propriété
URL du planificateur de service partagé	glide.shared_service_scheduler.url

Traduction automatique

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

Artefacts d'apprentissage automatique

Propriété	Nom de la propriété
Nombre maximal d'artefacts mis en cache (en Mo)	glide.cache.size.ml_object_cache
Schéma de compression du cache d'artefact	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Intelligence prédictive Prise en charge de la langue

Intelligence prédictive fournit une prise en charge multilingue pour votre instance. La langue par défaut est l'anglais.

Intelligence prédictive la prise en charge de la langue vous permet d'affecter une langue à votre solution ML. Par exemple, lorsque vous créez la solution, vous choisissez la langue que vous souhaitez que le système utilise pour traiter vos enregistrements de formation.

Pour obtenir un exemple d'affectation d'une langue à une solution ML, consultez la section Langue de traitement de l'Étape 3 de la Créer et former une solution de classification documentation. Vous pouvez également créer des listes de mots vides personnalisées pour une langue. Pour savoir comment procéder, consultez la Créer une liste de mots vides personnalisés documentation.

Couverture de l'assistance linguistique

Les langues actuellement disponibles pour Intelligence prédictive les listes de solutions et de mots vides d'apprentissage machine sont les suivantes : portugais (Brésil), chinois (simplifié), danois, néerlandais, anglais, finnois, Français, Français canadien, allemand, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, espagnol et suédois.

Rôles Predictive Intelligence

Intelligence prédictive est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur ML [ml_admin]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

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

Étiqueteuse ML [ml_labeler]

Peut créer, lire, écrire ou supprimer la table ml_label_candidate.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Utilisateur du rapport ML [ml_report_user]

Peut lire la table ml_predictor_results et la table ml_predictor_results_task.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

pa_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) est une solution d'intelligence artificielle (IA) qui permet à toute organisation d'automatiser et d'accélérer le processus d'extraction des données à partir des documents. Ces données peuvent facilement être intégrées dans des flux de travail d'automatisation plus importants afin d'économiser du temps et des ressources.

Accélérez et automatisez le traitement des documents à l'aide de Document Intelligence

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer



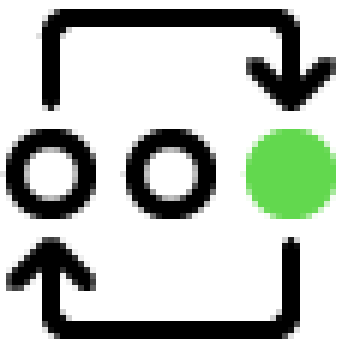
Découvrez les concepts et fonctionnalités d'IntelDoc.

Configurer



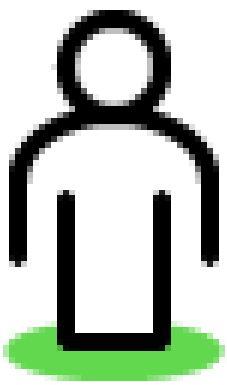
Configurez IntelDoc pour traiter différents types de documents.

Intégrer



Intégrez votre application IntelDoc à d'autres applications.

Utiliser



Utilisez l'application IntelDoc pour traiter des documents en détectant et en analysant le texte dans les documents.

Moniteur



Suivre l'utilisation et l'efficacité d'IntelDoc.

Références



Obtenez des détails sur les propriétés installées avec IntelDoc.

Traduction automatique

Explorer Intelligence documentaire

Intelligence documentaire vous aide à classer et à extraire rapidement et avec précision des informations à partir de documents à l'aide de l'intelligence artificielle (IA).

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

Vue d'ensemble

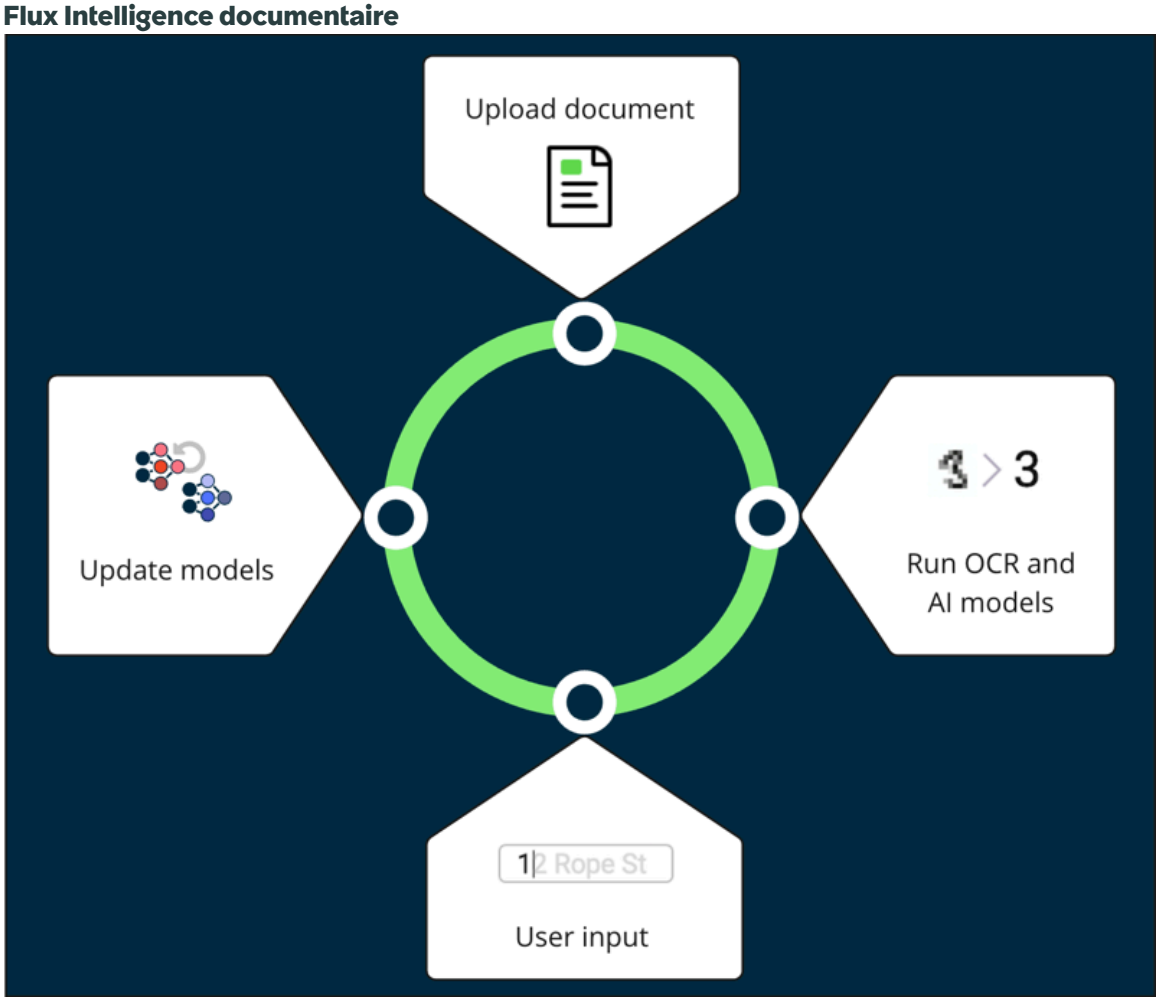
De nombreuses organisations utilisent aujourd'hui des solutions simples de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données de documents. Cela nécessite une configuration manuelle importante et nécessite souvent un ajustement manuel au fur et à mesure de l'évolution des documents. Intelligence documentaire va au-delà de la simple OCR, en utilisant l'IA pour identifier, comprendre et extraire du texte et des données à partir de documents. Cela vous permet d'extraire avec précision les informations pour automatiser le traitement des documents, même lorsque les documents ont du texte, une mise en forme et des modèles variés.

Workflow Intelligence documentaire

Avec Intelligence documentaire (IntelDoc), vous pouvez traiter des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF. Vous pouvez traiter des documents contenant du texte dactylographié tels que des formulaires, des factures, des documents d'identité, etc.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne l'extraction de documents dans Intelligence documentaire.

Flux Intelligence documentaire



Dans ce workflow :

1. Un document est chargé pour être traité dans une tâche de document.
2. IntelDoc extrait les données du document à l'aide de modèles OCR et d'IA.

Traduction automatique

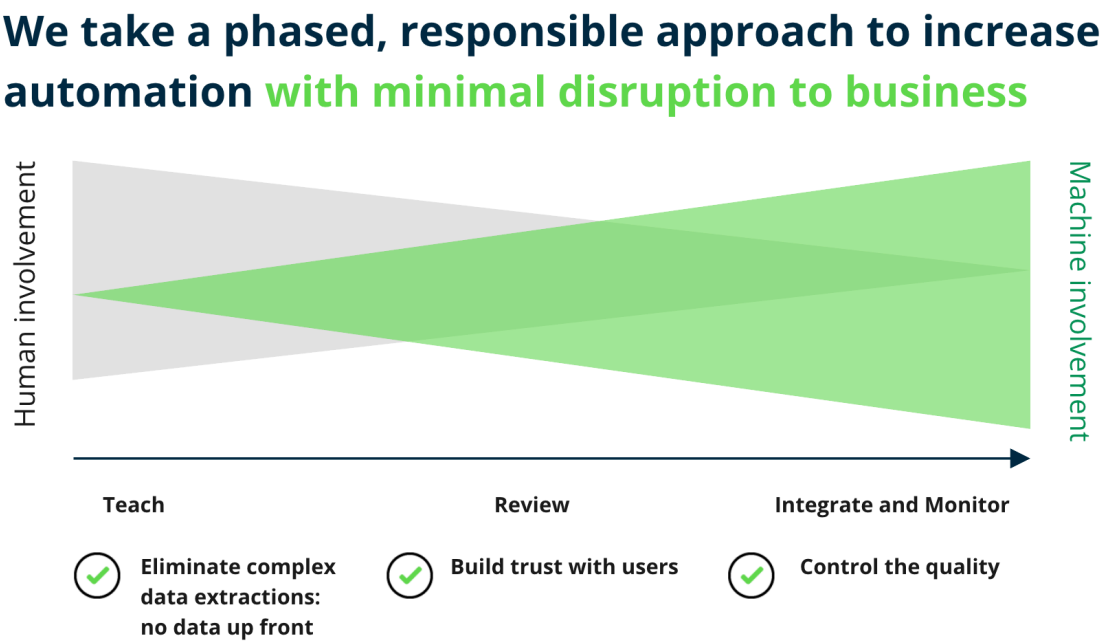
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. L'utilisateur fournit une entrée pour valider ou corriger les IntelDoc recommandations.

4. Les modèles sont mis à jour et formés pour fournir des résultats plus précis.

Intelligence documentaire avantages

Avantages de Intelligence documentaire



Intelligence documentaire fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Démarrez rapidement avec une configuration sans code qui permet l'extraction de données à partir de nombreux types de documents, y compris les documents PDF et papier numérisés.	Configurer les cas d'utilisation d'extraction de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Activez la catégorisation pour n'importe quel type de document que vous définissez.	Configurer les cas d'utilisation de classification de documents	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Automatisez intelligemment grâce à une IA responsable et basée sur le feedback pour un apprentissage continu.	Configurer les modes d'extraction de données	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Traduction automatique

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Intégrez de manière transparente les étapes de traitement des documents dans les flux de travail.	Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]
Accélérez l'extraction de documents structurés et semi-structurés tels que des formulaires, des factures, des pièces d'identité, etc.	Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]
Accélérez la classification des documents d'une ou plusieurs pages.	Classer des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail	Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Configurer Intelligence documentaire

Activez-la Intelligence documentaire sur votre instance et commencez avec la configuration de base.

1. Installez et configurez Intelligence documentaire.
   - Configurer Intelligence documentaire.

     Passez en revue les informations importantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.
   - Installer Intelligence documentaire.

     Pour une expérience de configuration optimale pour les cas d'utilisation d'extraction de documents, installez l'application Intelligence documentaire Admin.
   - Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou une version ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

     Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre vers un module d'extension Now Platform .
   - Configurer les paramètres de Intelligence documentaire.

     Utilisez les paramètres généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire les informations sont affichées aux utilisateurs.
2. Configurer Intelligence documentaire les cas d'utilisation.

   Configurez-le Intelligence documentaire pour traiter différents types de documents en leur indiquant les données que vous souhaitez extraire et les classes ou catégories que vous souhaitez appliquer.

Traduction automatique

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

- Configurer les cas d’utilisation d’extraction de documents.

  Créez des cas d’utilisation d’extraction, ajoutez des champs et des groupes de champs, et configurez les modes d’extraction de données pour commencer à extraire des données de vos documents.

- Configurer les cas d’utilisation de classification de documents.

  Créez des cas d’utilisation de classification, ajoutez des champs (classes) et formez vos cas d’utilisation pour commencer à classer des documents.

- Gérer les cas d’utilisation d’extraction de documents.

  Gérez vos Intelligence documentaire cas d’utilisation pour répondre à vos besoins de traitement des documents.

Configurer Intelligence documentaire

Examinez les informations suivantes avant de commencer la configuration Intelligence documentaire.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications principales ou les modules d’extension requis pour la ServiceNow prise en charge Intelligence documentaire sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d’extension suivants sont installés et activés à ServiceNow Storepartir du . Lorsque vous activez le premier module d’extension, ses modules dépendants sont activés automatiquement. Si ce n’est pas le cas, installez et activez une application à la fois dans l’ordre suivant pour garantir une implémentation fluide. • Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) • Plateforme Intelligence documentaire (com.glide.platform_ml_di) • Intelligence documentaire Composant UIB (com.sn_docintel_iframe) Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
(Facultatif) Installez l’application Intelligence documentaire Admin pour une expérience utilisateur améliorée permettant aux propriétaires de processus d’installer, de configurer et de surveiller leurs solutions d’extraction de documents.	Installer le Intelligence documentaire Administrateur application à partir du ServiceNow® Storefichier . Consultez la liste pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions. Les principales fonctionnalités de l’application sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	• Configurez facilement vos solutions d'extraction de documents en définissant ce que vous souhaitez extraire de vos documents. • Surveillez les performances de vos solutions d'extraction de documents et ajustez le niveau d'automatisation.
Vérifiez que les rôles requis Now Platform vous ont été affectés.	Les rôles suivants sont utilisés dans les Intelligence documentaire fonctionnalités : • L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store affecte les rôles. • sn_docintel.admin • sn_docintel.agent_de_création • sn_docintel.agent_extraction • sn_docintel.gestionnaire • sn_docintel.viewer
Séparation de domaine	Passez en revue les informations de la rubrique Domain Separation si vous avez l'intention de séparer les données, les processus et les tâches administratives. Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.
Vérifiez que les extensions de fichier requises pour la prise en charge Intelligence documentaire sont incluses dans toutes les personnalisations de propriétés système glide.attachment.extensions.	La propriété système glide.attachment.extensions est vide par défaut. Lors de la personnalisation, assurez-vous que les extensions de fichiers suivantes sont incluses : • jpeg • jpg • png • Pdf Pour plus d'informations, consultez Restrict attachment file extensions .
Copiez tous les cas d'utilisation nécessaires à la prise en charge de votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes décrites dans Dupliquer un cas d'utilisation pour copier un cas d'utilisation ainsi que ses champs, groupes de champs, intégrations, flux

Traduction automatique

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

Liste de vérification (suite)

Tâche de configuration	Description
	et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.
Importez tous les cas d'utilisation nécessaires pour prendre en charge votre Intelligence documentaire implémentation.	Suivez les étapes décrites dans Importer un cas d'utilisation pour importer un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Installer Intelligence documentaire

Vous pouvez installer Intelligence documentaire (sn_docintel) et Intelligence documentaire Admin (sn_docintel_admin) si vous disposez du rôle administrateur. L'application sn_docintel_admin installe les dépendances connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Passez en revue la liste des applications Intelligence documentaire d'administration dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence documentaire :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence documentaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intelligence documentaire administrateur (sn_docintel_admin).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou une version ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure

Intelligence documentaire La version 3.0 ou ultérieure inclut un schéma de base de données mis à jour pour prendre en charge sa transition d'une application incluse dans le périmètre vers un module d'extension Now Platform .

Tâches de mise à niveau

Passez en revue les informations contenues dans cette rubrique avant de procéder à une mise à niveau vers (IntelDoc) 3.0 ou une version ultérieure à Intelligence documentaire partir de la version 2.4 ou d'une version antérieure.

Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à Installer Intelligence documentaire.

Avant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche préalable à la mise à niveau	Description
Choisissez un moment pour planifier la mise à niveau	Évitez d'effectuer la mise à niveau pendant l'exécution de la tâche de mise à niveau de définition de tâche nocturne (cas d'utilisation). La mise à niveau de l'application à ce moment-là empêcherait la mise à niveau des cas d'utilisation jusqu'à l'heure d'exécution du lendemain.
Mettre à jour tout code personnalisé qui pointe directement vers les tables de base de données IntelDoc	Après la mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou une version ultérieure à partir de la version 2.4 ou d'une version antérieure, IntelDoc de nouvelles actions de flux seront utilisées. IntelDoc utilisera également Now Platform des tables de base de données (sys_di_) à la place des tables d'application incluses dans le périmètre (di_). Toutes les IntelDoc données seront migrées automatiquement vers ces tables de plateforme. **Remarque :** Les cas d'utilisation d'extraction de documents peuvent ne pas être disponibles tant que la migration n'est pas terminée.

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire Liste de vérification préalable à la mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche préalable à la mise à niveau	Description
	Si vous disposez d'un code personnalisé dans votre instance qui pointe directement vers les tables d'applications incluses dans le périmètre (di_), il doit être mis à jour, de préférence vers le composant de plateforme à l'aide d'API IntelDoc . Si vous avez du code personnalisé utilisant des IntelDoc actions de flux 2.4 ou antérieures, il doit être mis à jour pour utiliser des actions de flux 3.0 ou ultérieures. Pour obtenir la liste des tables, reportez-vous à Composants installés avec Intelligence documentaire.
Ajouter des enregistrements entre périmètres pour les intégrations	Pour toute intégration avec Intelligence documentaire, ajoutez des enregistrements entre périmètres pour les nouvelles IntelDoc tables de base de données. **Remarque :** Assurez-vous que les enregistrements entre périmètres existants des anciennes tables ne sont pas supprimés. Consultez la section Enregistrements entre périmètres pour obtenir la liste des enregistrements à ajouter. Pour plus de détails sur les enregistrements entre périmètres, reportez-vous à Cross-scope privilege record .

Pendant la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification de la mise à niveau vers la version 3.0 ou ultérieure

Tâche de mise à niveau	Description
Évitez d'utiliser l'espace Intelligence documentaire de travail pour extraire des champs	Attendez qu'une tâche de document soit migrée vers la table sys_di_task avant de la terminer à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. L'exécution d'une tâche pendant la mise à niveau peut entraîner une perte de données.

Traduction automatique

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

Après la mise à niveau

Intelligence documentaire Liste de vérification post-mise à niveau 3.0 ou ultérieure

Tâche postérieure à la mise à niveau	Description
Intégrations de tests IntelDoc et workflows personnalisés	Testez les intégrations de vos cas d'utilisation pour vous assurer qu'elles fonctionnent avec le nouveau schéma de base de données.
Vérifier la perte de données	Voici quelques cas où vous pouvez perdre des données : • Toute action entraînant la suppression de la pièce jointe dans un ancien enregistrement de di_task entraînerait la disparition de la pièce jointe pour le nouvel enregistrement de sys_di_task. • La suppression de toutes les nouvelles tâches créées pendant la migration des données (c'est-à-dire pendant ou juste après la mise à niveau vers la version 3.0 ou une version ultérieure) entraînerait une suppression définitive, car ces enregistrements pourraient ne pas avoir d'entrées dans di_task tables. • La suppression d'un ancien flux « process_task » (ou de toute action entraînant la suppression de ce flux) entraînerait une référence de flux vide dans les nouveaux enregistrements de configuration d'intégration.
Migration après la mise à niveau des cas d'utilisation hérités importés via des ensembles de mises à jour	À tout moment après l'achèvement de la mise à niveau 3.0 ou ultérieure et de la Intelligence documentaire migration des données, vous pouvez réexécuter le script de traitement par lots de migration exécuté pendant la mise à niveau. Vous pouvez exécuter ce script si vous devez migrer tous les cas d'utilisation importés nécessitant une migration vers les tables de la plateforme (sys_di_). **1.** Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. **2.** Ouvrez les tâches planifiées de `DocIntel migrate remaining data`

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire Liste de vérification post-mise à niveau 3.0 ou ultérieure (suite)

Tâche postérieure à la mise à niveau	Description
	3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**. **4.** Sélectionnez **Exécuter maintenant**. **⚠ Avertissement :** N'utilisez jamais la tâche par lots pour réexécuter la `DocIntel migrate remaining data` migration après avoir supprimé tous les enregistrements des tables sys_di. Vous devez uniquement l'utiliser pour migrer les données manquantes des tables di_ vers les tables sys_di.

Enregistrements entre périmètres

Enregistrements entre périmètres pour Intelligence documentaire la version 3.0 ou ultérieure

Périmètre source	Périmètre cible	Nom de cible	Opération	Type cible	Statut
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_task	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_group	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_ocr_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_pdf_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_prediction_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_training_input	Lecture	Table	Autorisé
Périmètre de l'intégration de la BU	global	sys_di_key_hint	Lecture	Table	Autorisé

Configurer les paramètres de Intelligence documentaire

Utilisez les paramètres généraux pour contrôler la façon dont Intelligence documentaire les informations sont affichées aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Paramètres**.
2. Ajustez les paramètres comme vous le souhaitez.

Remarque :
Les paramètres suivants ne s'appliquent qu'aux fonctionnalités d'extraction de documents.

Paramètres IntelDoc

Paramètre	Description
Option de correspondance exacte	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour activer l'option de correspondance exacte. Cela permet à l'utilisateur de sélectionner une icône pour afficher uniquement les recommandations qui correspondent exactement à ce qu'il saisit.
Score du candidat	Sélectionnez **Synchronisation automatique** pour rendre les scores de confiance visibles à côté de chaque recommandation. Pour plus d'informations, consultez Scores de confiance.
Panneaux latéraux	Sélectionnez l'emplacement du panneau de navigation et du panneau des champs de documents.
Largeur par défaut du panneau d'extraction	Entrez la largeur par défaut du panneau des champs du document (extraction) en pixels.
Largeur par défaut du panneau de miniatures	Entrez la largeur par défaut du panneau de navigation (miniature) en pixels.
Document par défaut adapté au panneau d'images	Sélectionnez le mode d'affichage du document dans le panneau (image) du document.

Configurer les cas d'utilisation d'extraction de documents

Dans Intelligence documentaire, un cas d'utilisation est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

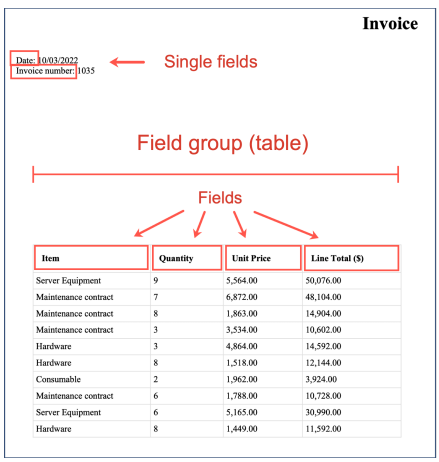
Traduction automatique

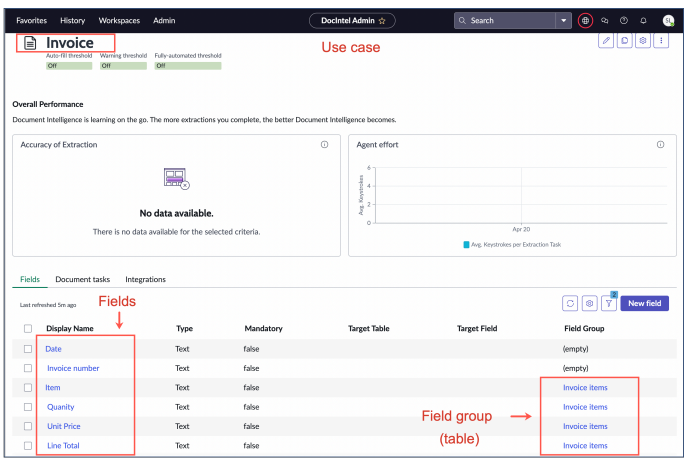
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vue d'ensemble

Dans un cas d'utilisation d'extraction de documents, vous définissez les informations que vous souhaitez que l'IA détecte dans un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les champs à détecter et l'emplacement où les résultats du traitement des documents doivent être stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents de facture, vous pouvez avoir besoin d'un cas d'utilisation « Facture ». Ce cas d'utilisation peut avoir des champs pour la date, le numéro de facture, l'élément, etc., afin de définir les informations à extraire du document.





Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation d'extraction de documents, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les tâches de documents.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation d'extraction de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom et la table cible pour le cas d'utilisation.

2. Créer un champ.

   Définissez les champs que l'IA apprendra à détecter et dont elle extraira les valeurs.

   Définissez des regroupements de champs pour aider à extraire et à organiser les données collectées à partir de tables ou de modèles d'informations, comme des listes de cases à cocher.

3. Configurer les modes d'extraction de données.

   Définissez comment les champs doivent être extraits des documents d'une tâche de document.

4. Configurez les intégrations.

   Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeur pour les workflows avec d'autres applications.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour extraire des valeurs de champ à partir de documents individuels, l'IA tirera les leçons des commentaires et continuera de s'améliorer.

Traduction automatique

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

Créer un cas d'utilisation d'extraction de documents

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour définir un document que vous souhaitez traiter dans Intelligence documentaire. Par exemple, les factures ou les permis de conduire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau cas d'utilisation**.
3. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
4. Sélectionnez une table cible pour stocker les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un cas d'utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs et des groupes de champs et en configurant les modes d'extraction de données.

Créer un champ

Configurez des champs dans le cadre de votre cas d'utilisation. Intelligence documentaire utilise des champs pour identifier et extraire des données de documents. Les champs peuvent être regroupés pour aider IntelDoc à extraire des données de documents avec des tables, des listes de cases à cocher et d'autres regroupements logiques de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Définir vos champs**.
   Si vous avez déjà défini un ou plusieurs champs et que vous souhaitez en ajouter un autre, sélectionnez **Nouveau champ**.
4. Sélectionnez le type de données que vous souhaitez extraire du document.

   Vous pouvez choisir l'un des types de données suivants à extraire :

   Champ unique

   Les champs uniques sont utilisés pour extraire une seule information dans le document. Par exemple, un numéro de document ou un nom de client.

   Liste des cases à cocher

   Les listes de cases à cocher sont utilisées pour extraire une case à cocher ou un groupe de cases à cocher. Chaque case à cocher peut être cochée ou décochée.

   Table

   Les tableaux sont utilisés pour extraire des listes ou des tableaux d'informations. Une table peut avoir plusieurs colonnes. Il n'est pas nécessaire de connaître à l'avance le nombre d'éléments de liste ou de lignes de table.

Traduction automatique

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

Groupe de champs unique

Les groupes de champs uniques sont utilisés pour extraire les valeurs qui sont regroupées dans le document. Par exemple, un emplacement avec une adresse, une ville et un pays. Un seul élément peut être extrait pour un seul groupe de champs, par opposition aux multiples lignes extraites pour une table.

Un formulaire s'affiche en fonction du type de données que vous avez sélectionné.

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Le type de formulaire dépend du type de champ que vous avez sélectionné à l'étape précédente.
   - Formulaire Champ unique
   - Formulaire Groupe de champs uniques
   - Formulaire de liste de cases à cocher
   - Formulaire Table
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le système a ajouté les nouveaux champs à la liste Champs associés au cas d'utilisation.

Configurer les modes d'extraction de données

Configurez les modes d'extraction pour les cas d'utilisation afin de définir comment Intelligence documentaire extrait les champs des documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modes d'extraction déterminent comment les données sont extraites dans la tâche de document et comment la tâche est traitée. Ce mode modifie le comportement des champs dans l'espace Intelligence documentaire de travail. IntelDoc utilise les modes d'extraction suivants.

Mode d'extraction	Description
Recommandation	IntelDoc fournit des recommandations pour les champs de l'espace de Intelligence documentaire travail. Choisissez la recommandation ou saisissez manuellement la valeur. Tous les champs doivent être examinés. Les recommandations sont classées en fonction de la confiance de l'IA dans la prédiction. Au fur et à mesure du IntelDoc traitement de vos documents, les recommandations s'améliorent au fil du temps.
Remplissage automatique	IntelDoc Renseigne automatiquement les champs de l'espace Intelligence documentaire de travail. Tous les champs doivent être examinés.

Traduction automatique

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

Mode d'extraction	Description
	Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment de confiance pour effectuer la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Entièrement automatisé (Traitement direct)	IntelDoc extrait automatiquement les données pour tous les champs et traite la tâche de document si les scores de confiance pour tous les champs obligatoires sont supérieurs au seuil de confiance défini. Les champs n'ont pas besoin d'être examinés. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu'il traite de plus en plus de documents. Choisissez le mode entièrement automatisé pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
4. Sélectionnez le mode d'extraction pour le cas d'utilisation.
   - Si le modèle d'IA a besoin d'un IntelDoc entraînement supplémentaire pour faire des recommandations avec des scores de confiance plus élevés, laissez le mode de recommandation par défaut en place sans sélectionner d'autre mode.
   - Si IntelDoc elle fournit des recommandations avec des scores de confiance supérieurs au seuil spécifié, sélectionnez l'option **Mode de remplissage automatique** .
   - Si IntelDoc remplit automatiquement les champs obligatoires avec des scores de confiance très élevés, sélectionnez l'option **Mode entièrement automatisé** .
5. **Facultatif :** Ajustez le seuil de remplissage automatique et le seuil d'avertissement pour le mode de remplissage automatique.

Traduction automatique

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

- (Optional) **Seuil de remplissage automatique** : IntelDoc ne remplit automatiquement les champs que si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez.

  Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de travail et le Intelligence documentaire mode recommandation est disponible pour extraire ces champs.

- (Optional) **Seuil d'avertissement** : IntelDoc affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez.

6. **Facultatif :** Ajustez le seuil de confiance pour les champs obligatoires en mode entièrement automatisé.

   - (Optional) IntelDoc complète et soumet automatiquement la tâche de document si tous les champs obligatoires ont un score de confiance égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez dans le champ **Seuil entièrement automatisé** .

   - (Optional) Si un champ obligatoire est en dessous du seuil, la tâche de document n'est pas soumise automatiquement et nécessite un examen par l'agent. Les champs qui ne sont pas obligatoires peuvent être laissés vides ou non analysés.

   - (Optional) Si aucun champ n'est défini comme requis pour la tâche de document, il IntelDoc complète et soumet automatiquement la tâche de document.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les cas d'utilisation d'extraction de documents

Gérez vos Intelligence documentaire cas d'utilisation pour répondre efficacement à vos besoins de traitement des documents.

Les rubriques suivantes décrivent les fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos cas d'utilisation d'extraction de documents.

- Dupliquez un cas d'utilisation et modifiez-le selon vos besoins pour configurer rapidement un nouveau cas d'utilisation avec des champs, des groupes de champs, des intégrations, des flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) similaires.
- Exportez et importez des cas d'utilisation formés pour les partager entre vos ServiceNow® instances.
- Supprimez un cas d'utilisation si vous n'avez plus besoin de traiter des documents avec.

Dupliquer un cas d'utilisation

Faites une copie d'un cas d'utilisation pour gagner du temps lorsque vous souhaitez créer un cas d'utilisation qui partage une structure similaire à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour créer une copie d'un cas d'utilisation avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez copier.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône Dupliquer ce cas d'utilisation ( ).
4. Dans la zone Dupliquer le cas d'utilisation, tapez un nom pour le nouveau cas d'utilisation.
5. Sélectionnez **Dupliquer**.

Résultats

Le cas d'utilisation dupliqué est affiché dans la liste des cas d'utilisation.

Exporter un cas d'utilisation

Exportez un cas d'utilisation d'extraction de données pour l'utiliser dans une autre ServiceNow instance en l'ajoutant à un ensemble de mises à jour.

Avant de commencer

- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation des cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour ajouter un cas d'utilisation d'extraction de données à un ensemble de mises à jour avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. L'ensemble de mises à jour peut ensuite être exporté pour être utilisé dans une autre instance.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez exporter.
3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône d'options ( ), puis **Ajouter à l'ensemble de mises à jour**.
4. Sélectionnez **Ajouter à l'ensemble de mises à jour**.
   Le cas d'utilisation est ajouté à un ensemble de mises à jour système.
5. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
6. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour que vous avez ajouté.
7. Dans le formulaire d'ensemble de mises à jour, sélectionnez **Exporter vers XML** sous Liens connexes.

Importer un cas d'utilisation

Importez un cas d'utilisation d'extraction de données pour l'utiliser dans votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Les ensembles de mises à jour pour un cas d'utilisation d'extraction de données sont téléchargés en fonction des étapes fournies à la section Exporter un cas d'utilisation.
- Assurez-vous que les deux instances disposent de la même version de famille et de la même version installée lors de l'exportation et de l'importation des cas d'utilisation Intelligence documentaire .
- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour importer un cas d'utilisation d'extraction de données avec ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
2. Sous Liens connexes, sélectionnez **Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML**.
3. Sélectionnez le fichier XML exporté et chargez-le.
4. Ouvrez l'enregistrement d'ensemble de mises à jour.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.

   Il peut y avoir quelques erreurs pour sys_di_extracted_values, indiquant Impossible de trouver un enregistrement dans sys_di_image pour l'image de colonne référencée dans cette mise à jour.

   Cette erreur est due au fait que ces valeurs extraites sont vides et n'ont pas de di_image.
6. Sélectionnez **Accepter la mise à jour distante**.
7. S'il n'y a pas d'autres erreurs, sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour.**
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour chaque ensemble de mises à jour.

Résultats

Le cas d'utilisation est importé dans l'instance et apparaît dans la liste des cas d'utilisation.

Supprimer un cas d'utilisation

Supprimez un cas d'utilisation lorsqu'il n'est plus nécessaire pour vos documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Dans la liste, sélectionnez le nom d'affichage du cas d'utilisation que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

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

3. Sur l'écran du cas d'utilisation, sélectionnez l'icône d'options (), puis **sélectionnez Supprimer**.
4. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
Le cas d'utilisation est supprimé, ainsi que les champs, groupes de champs, intégrations, flux et modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Configurer les cas d'utilisation de classification de documents

Un cas d'utilisation de classification de documents est un ensemble de catégories utilisées pour classer vos documents et leurs pages individuelles. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs connexes (classes), ainsi que de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes.

Vue d'ensemble

Dans un cas d'utilisation de classification de documents, vous définissez les classes ou catégories que vous souhaitez que l'IA détecte et applique à un document. Pour ce faire, spécifiez le type de document à traiter, les classes à appliquer et l'emplacement où les résultats du traitement des documents sont stockés.

Par exemple, si vous souhaitez traiter des documents d'identité, vous souhaiterez peut-être un cas d'utilisation « Documents d'identité ». Ajoutez ensuite des classes pour les passeports, les permis de conduire, les cartes d'identité militaires, etc., afin d'identifier le type de documents en cours de traitement.

Une fois que vous avez défini un cas d'utilisation de classification de documents, les agents peuvent commencer à traiter les documents correspondants dans les tâches de documents.

Workflow

Configurez un cas d'utilisation de classification de documents dans les étapes suivantes.

1. Créez un cas d'utilisation.

   Définissez le nom et les propriétés du cas d'utilisation.

2. Créez des classes de documents à l'aide de champs.

   Définissez les classes ou catégories que l'IA apprendra à détecter et à appliquer aux documents.

3. Former le cas d'utilisation.

   Lancez une tâche de formation pour fournir à l'IA des entrées des tâches de documents terminées dans le cadre d'une amélioration continue.

Au fur et à mesure que les agents travaillent sur des tâches de documents pour classer les documents et leurs pages individuelles, l'IA tire les leçons des commentaires et continue de s'améliorer.

Créer un cas d'utilisation de classification de documents

Créez un enregistrement de cas d'utilisation pour commencer à définir les classes ou catégories que vous souhaitez appliquer à un type de document ou à des pages du document.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le cas d'utilisation.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
6. Sélectionnez le cas d'utilisation que vous avez créé.
7. Sur le formulaire, modifiez les champs si nécessaire.

Formulaire Cas d'utilisation

Champ	Description
Nom d'affichage	Le nom du cas d'utilisation tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Remplissage automatique	Option permettant d'activer le mode de remplissage automatique. Sinon, le mode recommandation par défaut reste activé. IntelDoc Remplit automatiquement les classes (champs) pour chaque page de la tâche de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail. Tous les champs doivent être examinés. Le remplissage automatique ne fonctionne que si l'IA a suffisamment de confiance pour effectuer la prédiction. Vous pouvez modifier le seuil de confiance en mettant à jour le champ **Seuil de remplissage automatique** dans le cas d'utilisation.
Seuil de remplissage automatique	IntelDoc Remplit automatiquement les classes (champs) uniquement si le score de confiance de la recommandation principale est égal ou supérieur au pourcentage que vous définissez. Les champs dont le score de confiance est inférieur au seuil sont laissés vides dans l'espace de travail et le Intelligence documentaire mode recommandation est disponible pour extraire ces champs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ n’est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.
Seuil d'avertissement	IntelDoc Affiche un avertissement pour les champs vides et les champs remplis automatiquement avec un score de confiance égal ou inférieur au pourcentage que vous définissez. Ce champ n’est disponible que si le mode de remplissage automatique est activé.
Activer le traitement direct	Option permettant d’activer le mode de traitement direct. IntelDoc classe automatiquement toutes les pages du document et traite la tâche de document si les scores de confiance de toutes les pages sont supérieurs au **seuil de traitement direct** défini dans le cas d’utilisation. Les classifications n’ont pas besoin d’être révisées. IntelDoc devient plus confiant au fil du temps, à mesure qu’il traite de plus en plus de documents, et que ces documents sont utilisés pour former le cas d’utilisation. Choisissez le mode de traitement direct (mode entièrement automatisé) pour les documents fréquemment traités ou si vous avez confiance dans le système.
Seuil entièrement automatisé	Seuil de score de confiance pour les classifications de documents, qui permet à une tâche de document d’être entièrement automatisée en mode entièrement automatisé (traitement direct).
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un cas d’utilisation, terminez sa configuration en ajoutant des champs pour créer des classes de documents. Ensuite, formez le cas d’utilisation.

Traduction automatique

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

Créer une classe de documents

Créez des champs dans le cadre de votre cas d'utilisation de classification de documents. Intelligence documentaire utilise des champs pour définir les classes ou catégories à appliquer aux documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Champs** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définir un nouveau champ

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de la classe tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Cas d'utilisation	Le cas d'utilisation associé à cet enregistrement de champ (classe).
Type	Le type de champ (par exemple, un champ de texte ou une option de case à cocher). Sélectionnez du texte.
Actif	Option permettant d'indiquer si la classe est utilisée.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

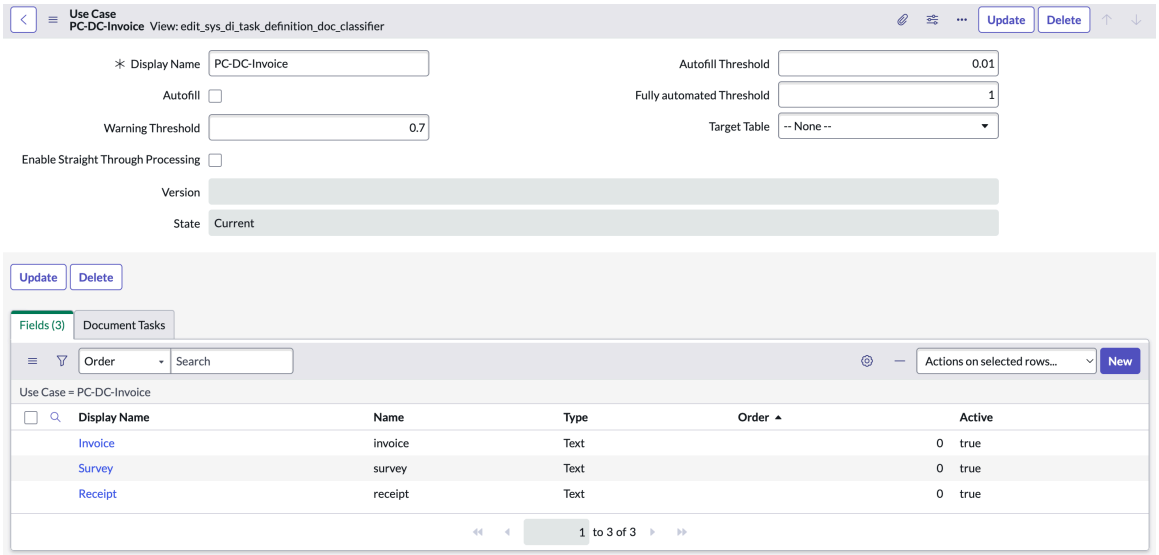
Résultats

Le système a ajouté le nouveau champ de classe à la liste Champs associée au cas d'utilisation.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation de classification de documents avec classes



Former un cas d'utilisation

Formez le cas d'utilisation de classification de documents avec l'entrée de l'utilisateur à partir des tâches de documents terminées afin d'améliorer Intelligence documentaire les recommandations au fil du temps.

Avant de commencer

- Il doit y avoir au moins une tâche de document révisée associée au cas d'utilisation pour l'entraîner. Parmi toutes les tâches examinées, il doit y avoir au moins deux pièces jointes pour chaque type que vous avez défini dans votre cas d'utilisation.

  Commencez par créer une tâche de document et terminez-la à l'aide de l'espaceIntelligence documentaire de travail.

  Remarque :
  Vous ne serez pas en mesure de traiter la tâche tant que le cas d'utilisation n'est pas formé, mais vous pouvez le terminer en remplissant tous les champs et en le soumettant.

- Rôle requis : sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les cas d'utilisation de classification de documents ne commencent pas par des modèles IA pré-entraînés. Il est donc important d'entraîner les modèles avec l'entrée de l'utilisateur à partir des tâches de documents terminées.

Remarque :
Pour réduire la charge du serveur et minimiser les problèmes de performances, la limite par défaut pour la formation d'un cas d'utilisation est d'une fois tous les 30 jours.

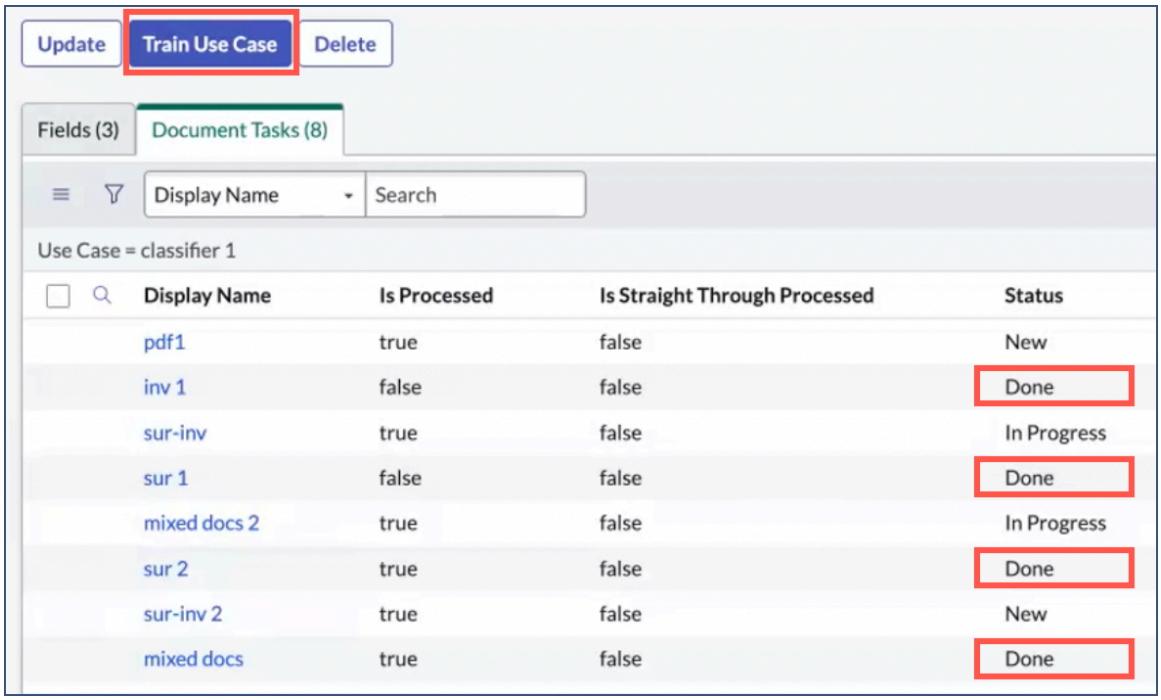
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez un cas d'utilisation dans la liste.
3. Sélectionnez **Former le cas d'utilisation**.

Traduction automatique

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

IntelDoc utilise les valeurs extraites des tâches de documents à l'état Terminé pour entraîner le modèle.



Résultats
La tâche du cas d'utilisation de formation commence. Cette tâche peut prendre plusieurs heures.

Gérer les valeurs de champ

Affichez les valeurs de champ collectées à partir de vos tâches de documents traitées. Examinez les valeurs et ajoutez toute information supplémentaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois votre tâche de document terminée, les données extraites ou les classifications apparaissent dans la liste Valeurs de champ. Le formulaire de valeur de champ inclut plus d'informations sur la valeur.

Procédure

1. Pour les champs d'extraction de données de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Valeurs de champ**.

   Pour les champs ou les classes de classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Valeurs de champ**.

2. Sélectionnez le nom de la valeur (données).
3. Sur le formulaire, examinez les champs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Données	Valeur de champ extraite du document.
Est examiné	Indique si cette valeur de champ a été révisée par un utilisateur.
ID du candidat (ID de recommandation)	ID du système interne pour la recommandation sélectionnée.
index	Pour les champs qui font partie d'un groupe de champs : ordre de la valeur de champ par rapport à d'autres valeurs de champ pour le même champ. Pour les champs réguliers, l'index est toujours de 0.
Correspondance exacte du candidat (recommandation)	Indique si la valeur du champ correspond exactement à la recommandation principale de l'IA.
Champ	Champ du cas d'utilisation auquel la valeur appartient.
Classement du candidat (recommandation)	Classement que l'IA a affecté à la recommandation sélectionnée.
Est marqué	Indique si un utilisateur a marqué cette valeur de champ dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Tâche de document	Tâche de document avec le document joint à partir duquel la valeur de données a été extraite.
Graphique des disponibilités	Indique si cette valeur de champ était disponible ou manquante dans le document.
Frappes	Nombre de frappes nécessaires pour extraire cette valeur de champ.
Enregistrement cible	Enregistrement dans lequel la valeur de champ est utilisée.
Métadonnées	Métadonnées associées à la valeur du champ.
Table cible	Table qui stocke les valeurs de champ.
Domaine	Domaine lié à cette valeur de champ.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Consultez Séparation de domaine et Intelligence documentaire.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications

Étendez les options à Intelligence documentaire d'autres ServiceNow applications. D'autres applications peuvent tirer parti de l'extraction de documents à l'aide Intelligence documentairede .

Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé

Configurez une intégration pour déclencher le traitement des tâches de documents ou l'extraction de valeurs. Les intégrations peuvent être utilisées pour configurer rapidement des flux avec d'autres applications.

Avant de commencer

- Vous devez d'abord ajouter une table cible à votre cas d'utilisation avant de créer une intégration.
- Rôle requis : sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les points d'intégration de votre Intelligence documentaire solution. Deux points d'intégration sont fournis : l'un permet de créer et de traiter Intelligence documentaire automatiquement des tâches de documents, et l'autre permet de propager automatiquement les valeurs de champ vers une autre application lorsque l'extraction est terminée dans Intelligence documentaire.

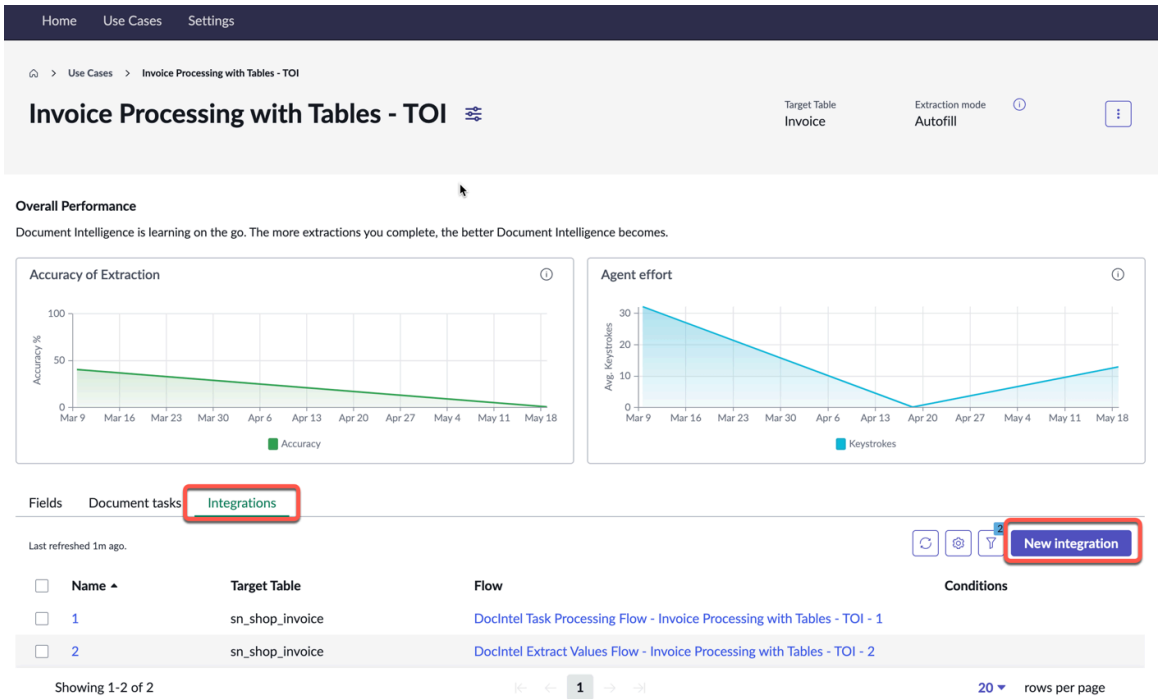
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Cas d'utilisation**.
2. Sélectionnez le cas d'utilisation pour lequel vous souhaitez configurer des points d'intégration.
3. Accédez à l'onglet **Intégrations** et sélectionnez **Configurer votre première intégration**.

   Si vous avez déjà défini une ou plusieurs intégrations et que vous souhaitez en ajouter une autre, sélectionnez **Nouvelle intégration**.

Traduction automatique

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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Donnez un nom à votre intégration.	Nom de l'intégration.
Cas d'utilisation	[Lecture seule] Cas d'utilisation à utiliser pour la tâche d'intégration.
D'où voulez-vous extraire les documents et où voulez-vous stocker les données extraites ?	[Lecture seule] Table à partir de laquelle recevoir des données ou envoyer des données. **Remarque :** La table cible est extraite du cas d'utilisation.
Quel type d'intégrations voulez-vous définir ?	**Traiter la tâche** ou **extraire des valeurs**. Le type **Tâche de processus** crée un point d'intégration pour créer et traiter IntelDoc automatiquement des tâches de documents en fonction de déclencheurs spécifiques qui se produisent dans la table cible. Le type **Extraire les valeurs** crée un point d'intégration pour propager automatiquement les valeurs extraites vers la table cible lorsque l'extraction est terminée dans IntelDoc (c'est-à-dire lorsque l'état de la tâche de document passe à Terminé).

Traduction automatique

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

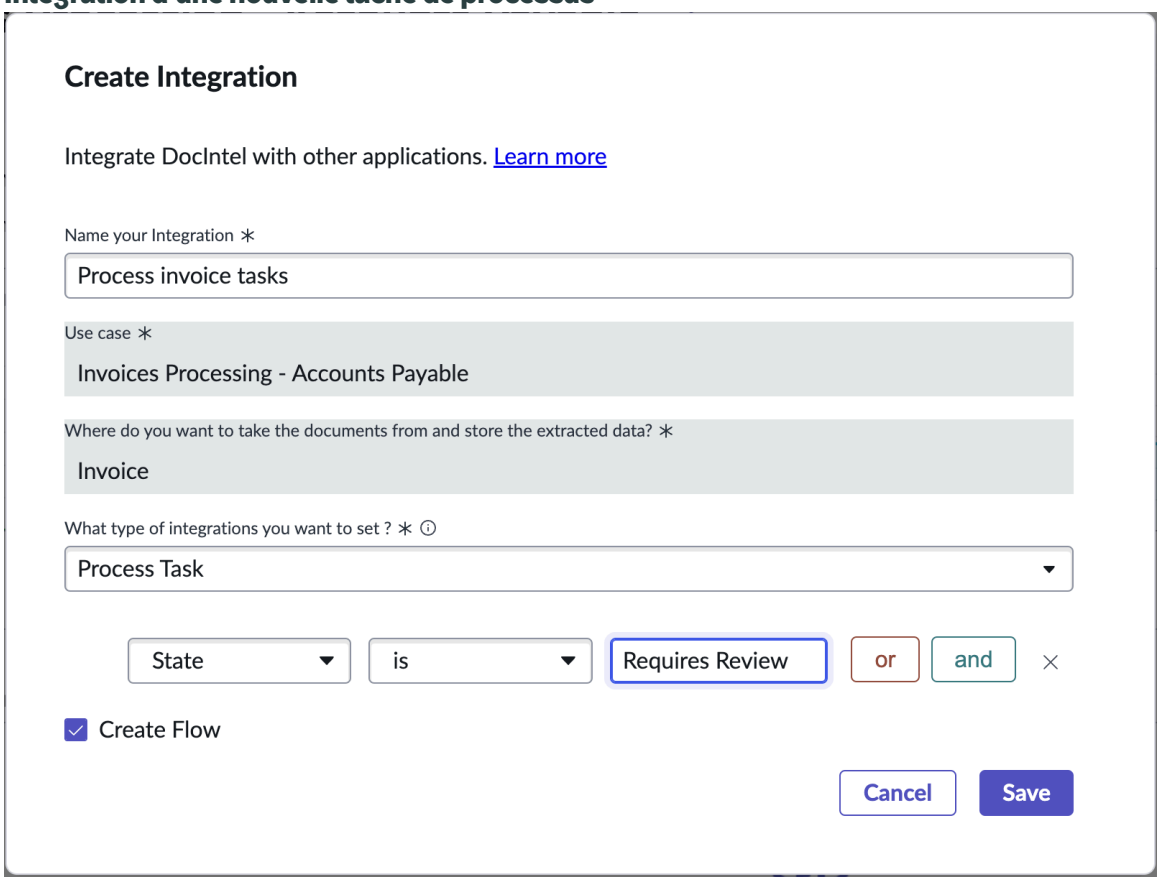
Champ	Description
Conditions	Filtres utilisés pour sélectionner certains champs à utiliser comme déclencheurs spécifiques pour l'intégration. Traiter la tâche uniquement.
Créer un flux	Sélectionnez cette option pour créer un flux Flow Designer pour cette intégration. Cette option doit être sélectionnée, sauf si vous prévoyez d'écrire votre propre script personnalisé pour configurer l'intégration.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Example: Intégration

Les images suivantes montrent deux exemples d'intégration. La première image est une intégration de tâche de processus qui se déclenche lorsqu'un enregistrement doit être examiné. La deuxième image est une intégration d'extraction de valeurs qui peut envoyer automatiquement les champs extraits à la table de factures.

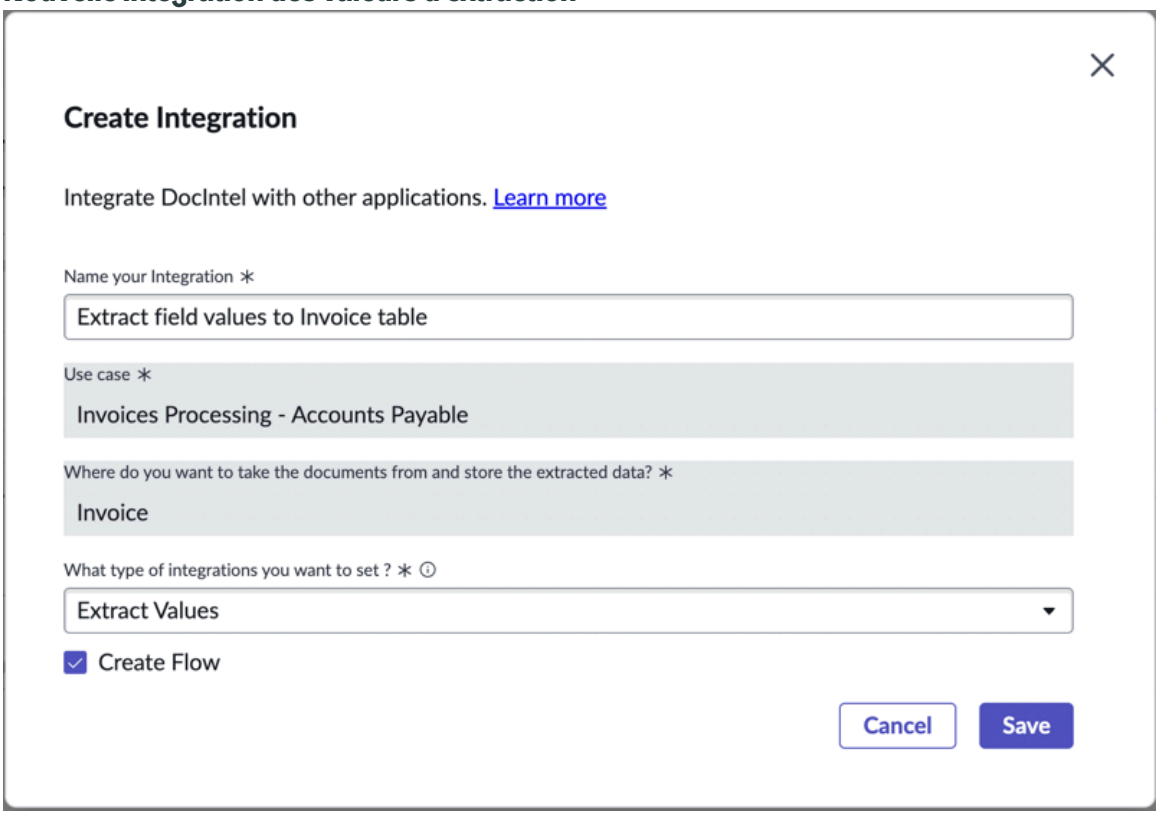
Intégration d'une nouvelle tâche de processus



Traduction automatique

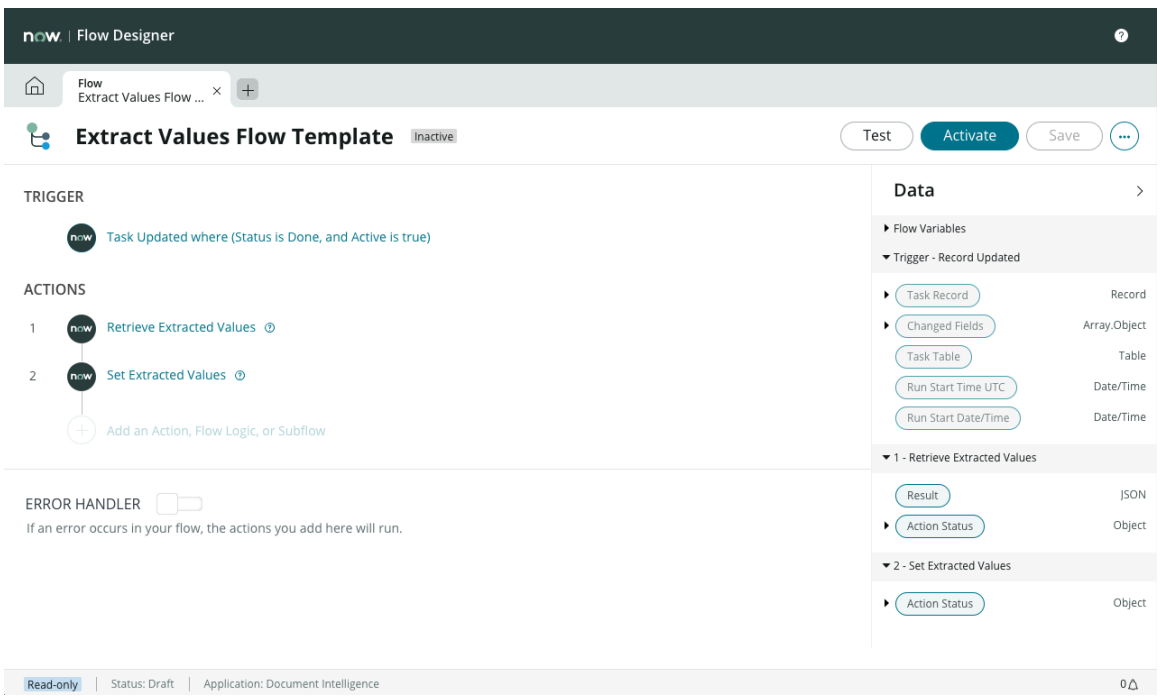
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Nouvelle intégration des valeurs d'extraction



Que faire ensuite

Si vous avez choisi de créer un flux, terminez l'activation dans Concepteur de flux.



Pour plus d'informations, consultez Création de flux dans Flow Designer.

Intégration à Customer Service Management

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de documents à Gestion du service clientèle (CSM). Extrayez les informations pertinentes des pièces jointes d'e-mail et de

Traduction automatique

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

ticket, telles que les numéros de carte de crédit ou adresses des clients, et ajoutez ces informations aux tickets.

Les agents peuvent examiner les valeurs des champs extraits et apporter des corrections selon les besoins en accédant à l'interface Intelligence documentaire directement à partir du ticket. À partir de cette interface, les agents peuvent confirmer les valeurs correctes, corriger les valeurs incorrectes et continuer d'entraîner le modèle. Cette interaction Human In the Loop (HITL) de vérification des valeurs recommandées permet aux agents d'affiner le modèle et d'améliorer continuellement les performances.

Créez des cas d'utilisation qui identifient les informations à extraire des pièces jointes, telles que les factures, et ajoutez automatiquement ces informations aux champs de ticket, en fonction de la configuration. Les étiquettes identifient les champs extraits du formulaire de ticket.

Pour plus d'informations, consultez Document Intelligence for CSM .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec CSM

Lorsqu'un ticket est créé, la Intelligence documentaire fonctionnalité for CSM vérifie :

- Si le ticket comporte une ou plusieurs pièces jointes
- Si les types de pièces jointes sont spécifiés dans la propriété système sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Si le ticket répond à ces exigences, la fonctionnalité :

- Identifie le cas d'utilisation approprié à utiliser en fonction du ticket ou du type de ticket et des filtres du cas d'utilisation.
- Crée une tâche à l'aide du cas d'utilisation, de la sys_id de chaque pièce jointe et de la référence du ticket.
- envoie la tâche, les sys_ids des pièces jointes et la référence du ticket comme entrées au modèle de prédiction ;
- utilise des solutions de reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des données des documents ;
- définit l'état de la tâche sur Terminé une fois la solution terminée.
- Si le mode d'extraction dans le cas d'utilisation est défini sur Entièrement automatisé (traitement direct), les valeurs de champ extraites sont ajoutées au ticket.
- Si le mode d'extraction est défini sur Remplissage automatique ou Recommandation, l'agent peut valider les valeurs de champ dans l'interface Intelligence documentaire .

Activer Intelligence documentaire pour CSM

Définissez les propriétés système et activez les flux requis à activer Intelligence documentaire pour CSM.

Consultez Document Intelligence for Customer Service .

Intégration à Financial Services Operations

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de documents à Financial Services Operations (FSO).

Intelligence documentaire l'intégration à FSO permet à l'apprentissage machine (ML) d'aider à automatiser rapidement le traitement des documents et à extraire avec précision

Traduction automatique

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

les informations des documents. Les administrateurs peuvent poursuivre l'intégration Intelligence documentaire à l'FSO Document Processor pour permettre aux utilisateurs d'extraire et de stocker des champs d'un document.

Pour plus d'informations, consultez Document Intelligence for FSO .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec FSO ?

Intelligence documentaire fonctionne dans le cadre de ce Document Processor qui suit :

- La création d'un type de document (sn_doc_processor_type) crée un enregistrement dans IntelDoc le cas d'utilisation (sys_di_task_definition)
- La création d'un attribut de document (sn_doc_processor_attribute) crée un IntelDoc enregistrement de champ (sys_di_key)
- La mise à jour de l'enregistrement d'attribut de document met à jour l'enregistrement de champ

La création d'une tâche de vérification de document (sn_doc_processor_verification_task) crée une IntelDoc tâche de document (sys_di_task) si elle répond aux exigences suivantes :

- La tâche de vérification de document a « ocr_processing_needed » cochée
- La tâche de vérification de document joint un document
- La tâche de vérification de document est dans l'état « Soumis »

Une fois la tâche de IntelDoc document terminée, les valeurs doivent être extraites vers la table Champs extraits (sn_doc_processor_extracted_value).

Activer Intelligence documentaire pour FSO

Assurez-vous que toutes les applications et tous les modules d'extension nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans le FSO Document Processor.

Reportez-vous à la section Activer Document Intelligence for FSO .

Intégrer à Opérations de comptes fournisseurs

Intelligence documentaire fournit des options d'extraction de documents à Opérations de comptes fournisseurs (com.sn_ap_ic).

Opérations de comptes fournisseurs utilise les options de Intelligence documentaire pour extraire des informations rapidement et avec précision des documents de facture reçus en tant que pièces jointes d'e-mail, puis créer des enregistrements de factures dans l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Pour plus d'informations, consultez Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Comment Intelligence documentaire fonctionne avec Opérations de comptes fournisseurs

IntelDoc pour Opérations de comptes fournisseurs extrait les informations requises à partir des factures reçues en pièces jointes à un e-mail, crée des enregistrements de factures dans Accounts Payable Management et ajoute les informations extraites dans les enregistrements de factures.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Activer Intelligence documentaire pour Opérations de comptes fournisseurs

Assurez-vous que tous les modules d'extension et applications nécessaires sont installés et activés pour être activés Intelligence documentaire dans le module d'extension de l'application Opérations de comptes fournisseurs .

Consultez Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Intégrer à Automation Center

Utilisez cette fonction Automation Center pour découvrir les opportunités d'automatisation du traitement des documents avec Intelligence documentaire.

Dans Automation Center, vous pouvez afficher Intelligence documentaire les mesures d'automatisation et découvrir les opportunités d'automatisation. Pour en savoir plus sur Automation Center, consultez Automation Center .

Utiliser Intelligence documentaire

Utilisez les tâches de documents pour traiter les documents à des fins de classification et d'extraction de données dans Intelligence documentaire.

Dans une tâche de document, vous chargez les documents d'une ou plusieurs pages que vous souhaitez traiter. Ensuite, IntelDoc ils sont traités en détectant et en analysant le texte de ces documents, puis en remplissant automatiquement les champs définis dans le cas d'utilisation ou en fournissant des recommandations pour les remplir.

Pour les tâches de documents qui ne sont pas encore entièrement automatisées, l'entraînement de l'IA IntelDoc est un élément important pour parvenir à une automatisation complète.

Traitez les tâches de documents dans les étapes suivantes :

1. Créer une tâche de document.
   a. Créez l'enregistrement de tâche.
   b. Traitez la tâche de document.
2. Terminer une tâche de document.
   a. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour entraîner l'IA.
   b. Soumettez la tâche de document.

Créer une tâche de document

Créez une tâche de document et chargez des documents d'une ou plusieurs pages aux formats JPEG, PNG ou PDF pour commencer à extraire du texte ou à classer des documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.creation_agent

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit des étapes manuelles pour créer une tâche de document. Si vous avez des intégrations configurées avec d'autres workflows, cette tâche peut être automatisée. Consultez Intégrer Intelligence documentaire avec d'autres applications.

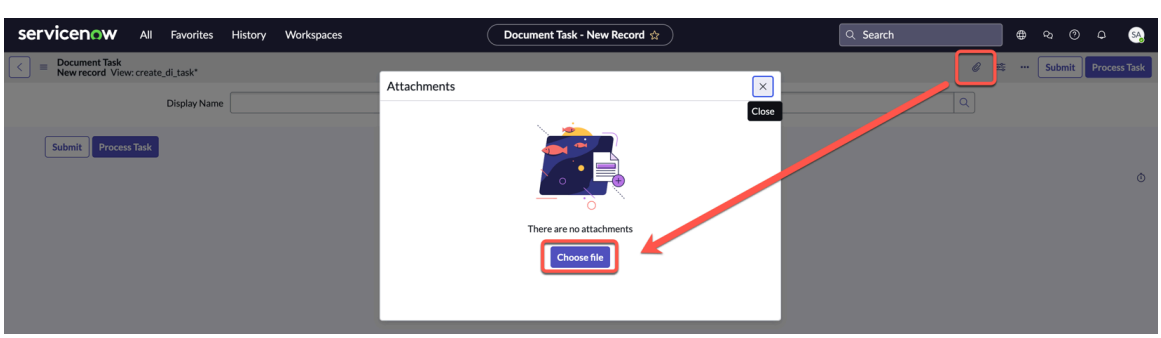
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une tâche de document pour l'extraction de données de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Créer une tâche de document**.
   - Pour créer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Créer une tâche de document**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de tâche de document

Champ	Description
Nom d'affichage	Le nom associé à ce cas d'utilisation. Par exemple, PO-1.
Cas d'utilisation	Le cas d'utilisation créé pour ce type de document.

3. Sélectionnez l'icône **Gérer les pièces jointes** et sélectionnez le document que vous souhaitez charger pour traitement.



4. Sélectionnez **Tâche de processus**.

   Intelligence documentaire analyse le document et extrait des données ou des classes pour les champs définis dans le cas d'utilisation.

Que faire ensuite

Recherchez la tâche de document dans la liste des tâches de document. Une fois que le champ **Est traité** devient Vrai, Intelligence documentaire a terminé l'analyse du document. Vous pouvez procéder à l'achèvement de la tâche de document, ce qui permet d'entraîner l'IA via votre saisie ou votre examen des champs extraits.

Terminer une tâche de document

Une fois le traitement de la tâche de document terminé, effectuez la tâche en fournissant une entrée ou une révision pour entraîner l'IA.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

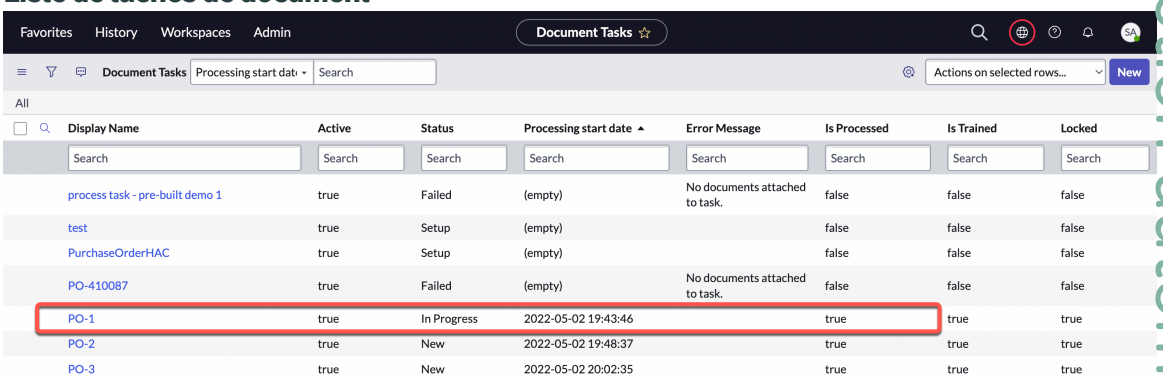
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour effectuer une tâche de document pour l'extraction de données de document, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Tâches de document**.
   - Pour effectuer une tâche de document pour la classification de documents, accédez à **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Classification de documents** > **Tâches de document**.
2. Passez en revue la liste des tâches de documents et assurez-vous que le champ Est traité de la tâche de document est défini sur vrai.

   L'image suivante montre la liste des tâches de documents. Le champ Est traité pour la tâche PO-1 est vrai, ce qui indique que la tâche a été traitée et qu'elle est disponible pour l'entrée de l'utilisateur.

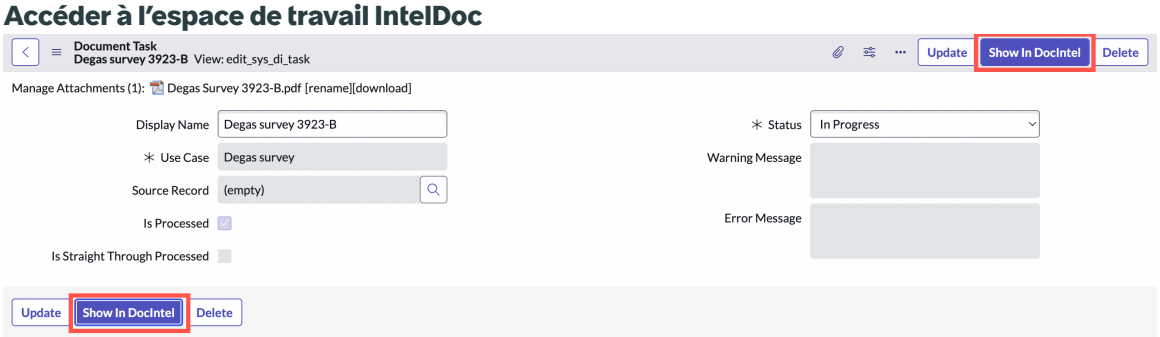
   Si l'état apparaît comme Configuration, accédez à l'enregistrement de la tâche de document et sélectionnez **Traiter la tâche**.

Liste de tâches de document



3. Sélectionnez la tâche de document traitée.
4. Sélectionnez **Afficher dans IntelDoc**.
   L'image suivante montre comment accéder à l'espace de travail pour l'extraction Intelligence documentaire de données.

Accéder à l'espace de travail IntelDoc



   L'espace Intelligence documentaire de travail s'ouvre dans un nouvel onglet.
5. Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour examiner les champs du document et sélectionner les recommandations appropriées.

Traduction automatique

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

En savoir plus Utilisez l'option Intelligence documentaire espace de travail pour extraire des champs.

En savoir plus Utilisez l'option Intelligence documentaire Espace de travail pour classer des documents.

6. Sélectionnez **Soumettre** pour terminer la tâche de document.

Extraire des champs à l'aide de l'espace de Intelligence documentaire travail

Utilisez l'espace de travail pour l'extraction Intelligence documentaire de champs, la recherche de recommandations, le marquage de champs et l'identification des champs manquants afin d'effectuer des tâches de documents.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités de gestion de documents qui vous permettent d'examiner et de traiter rapidement l'extraction de texte.

Avec l'espace de Intelligence documentaire travail, vous pouvez :

- Examinez efficacement les recommandations de l'IA et confirmez le texte extrait de votre document.
- Marquez les champs, identifiez les champs manquants et examinez les champs en attente.

Pour démarrer avec l'espace de Intelligence documentaire travail :

- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation d'extraction de données de documents, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Aménagement de l'espace Intelligence documentaire de travail

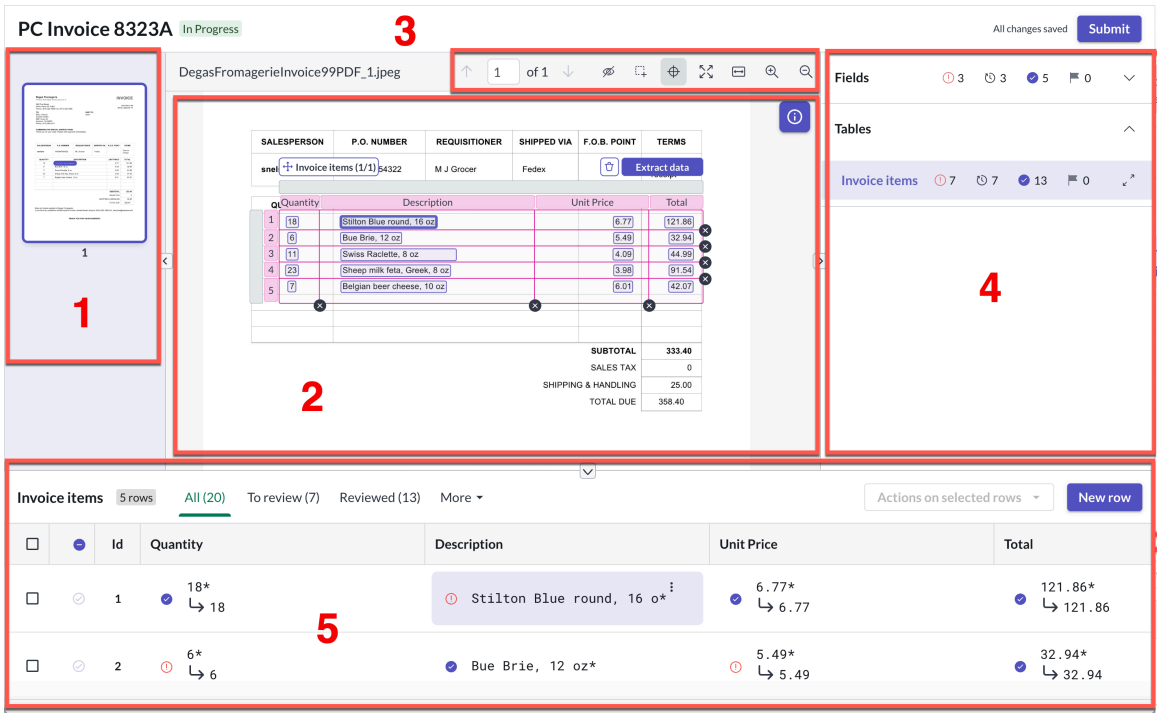
L'illustration suivante montre l'espace de travail d'une Intelligence documentaire tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau des vignettes
- 2 : panneau d'images du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 : panneau des champs de document
- 5 - Panneau de table

Remarque :
Dans cette vue, le panneau des champs de document est développé afin que les champs soient visibles.

Traduction automatique

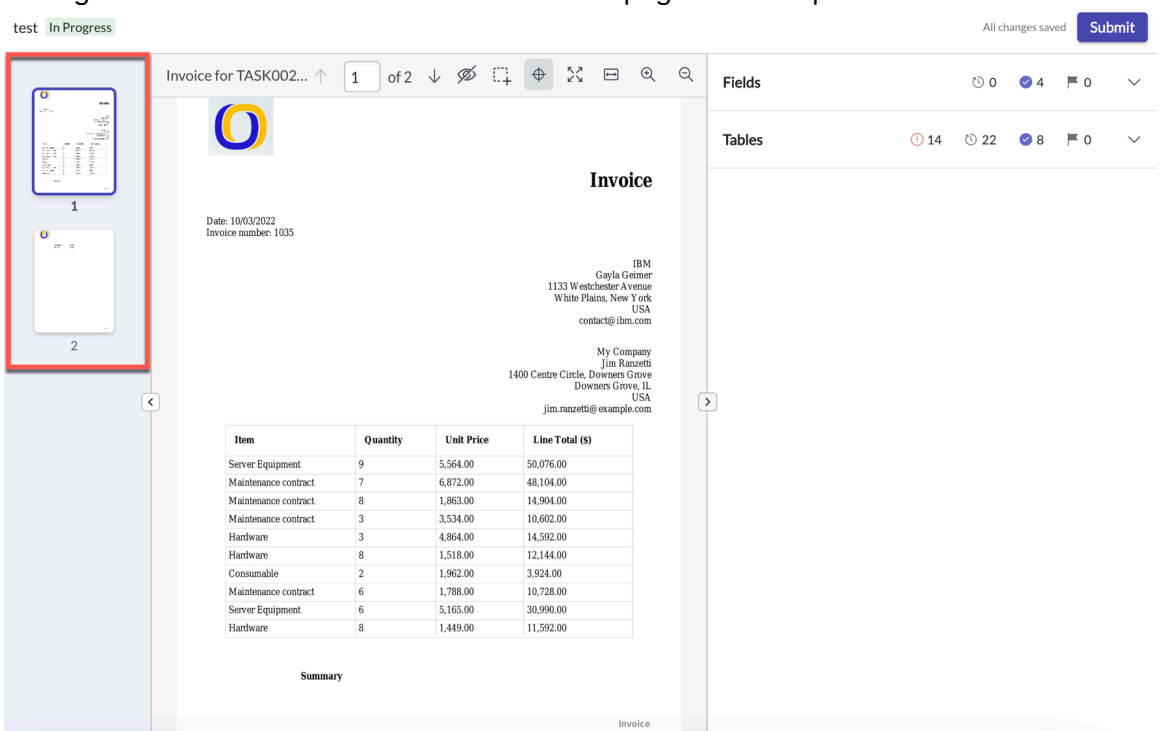
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Panneau de miniatures

Dans le panneau des vignettes de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un document de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'images du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau des champs de document.

L'image suivante montre un document de deux pages dans le panneau de miniatures.



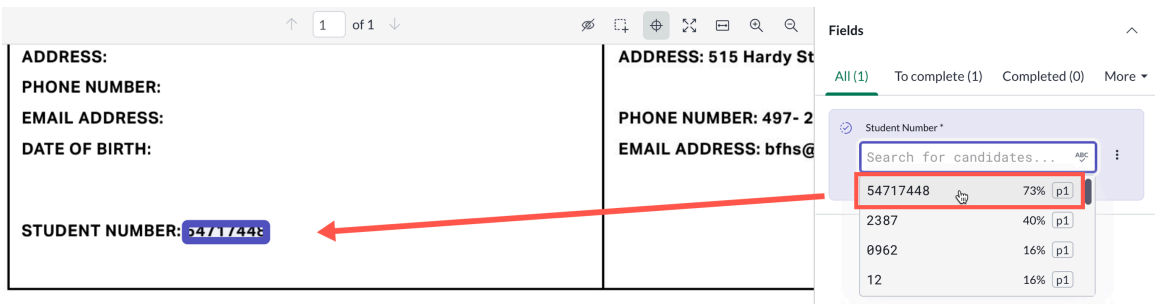
Traduction automatique

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

Panneau d'images du document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans les champs du panneau des champs de document, elles sont mises en surbrillance dans le panneau d'image du document pour vous aider à sélectionner l'option appropriée.



Vous pouvez également extraire des informations directement à partir de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document en vue de son extraction, vous pouvez utiliser diverses commandes pour agrandir la zone d'affichage, zoomer ou vous concentrer sur les zones dont vous avez besoin. Vous pouvez également extraire des informations directement à partir de l'image du document à l'aide de l'outil de dessin. Pour en savoir plus, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

L'illustration suivante montre les contrôles de document.



Panneau des champs de document

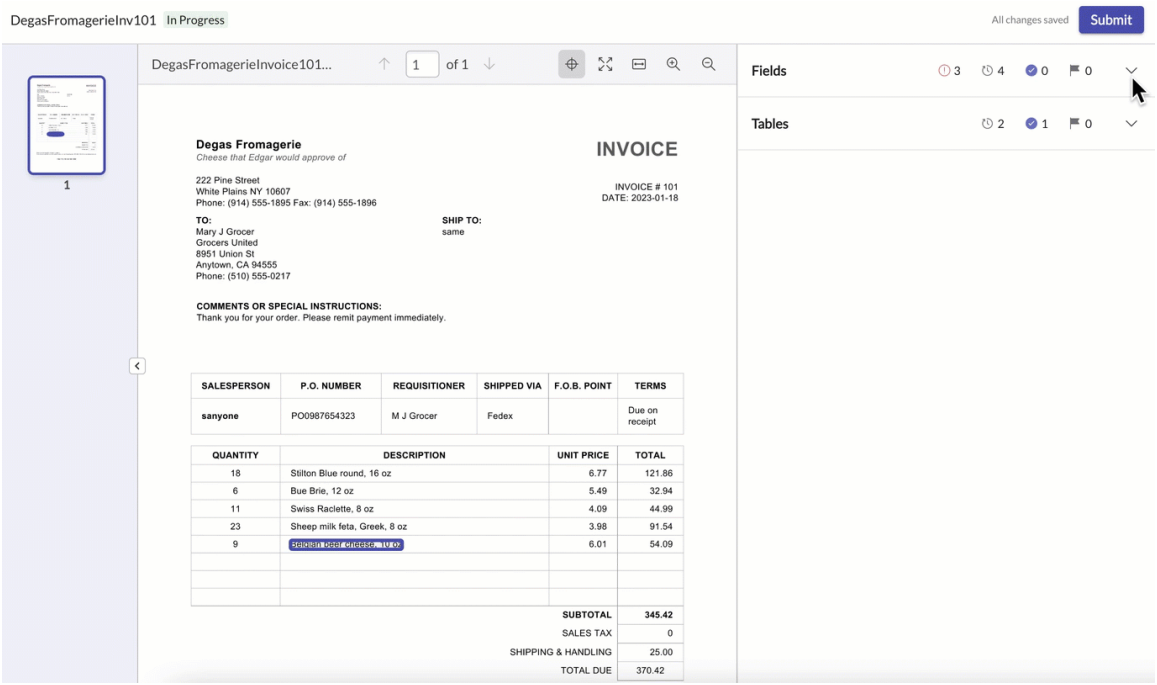
Le panneau des champs de document vous permet d'ouvrir des éléments pour examen, y compris l'affichage des recommandations de l'IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

L'illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau des champs de document.

Traduction automatique

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

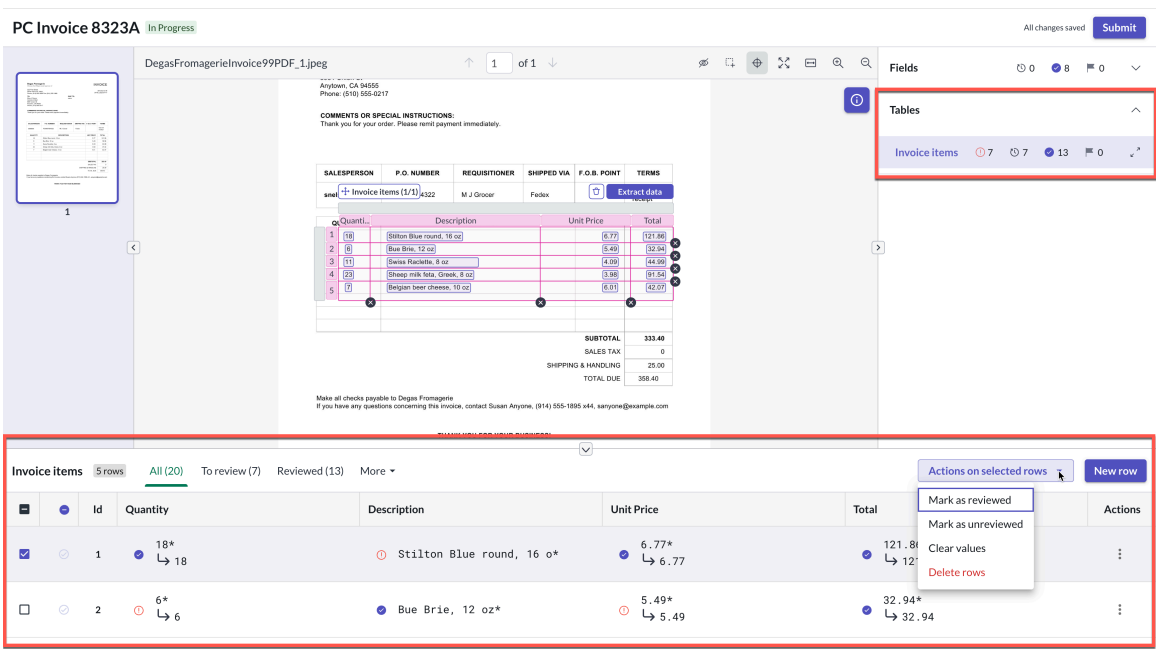


Panneau de table

Le panneau de table vous permet d'ouvrir les lignes de la table pour les examiner, y compris pour afficher les recommandations de l'IA. Vous pouvez également marquer des champs ou marquer des champs comme manquants dans le document. D'autres contrôles de table vous permettent d'insérer des lignes et de redimensionner les colonnes selon vos besoins.

Remarque :
Un astérisque indique un champ obligatoire.

L'illustration suivante montre les différentes fonctionnalités du panneau de table.



Extraire des champs uniques

Extrayez les champs de texte et de nombre de votre document dans le panneau des champs de documents.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Procédez comme suit pour extraire des champs uniques d'un document.

Si les valeurs des champs sont déjà renseignées automatiquement, vous pouvez les examiner pour vérifier qu'elles sont correctes ou ajuster les champs au besoin.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
3. Commencez à saisir du contenu dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

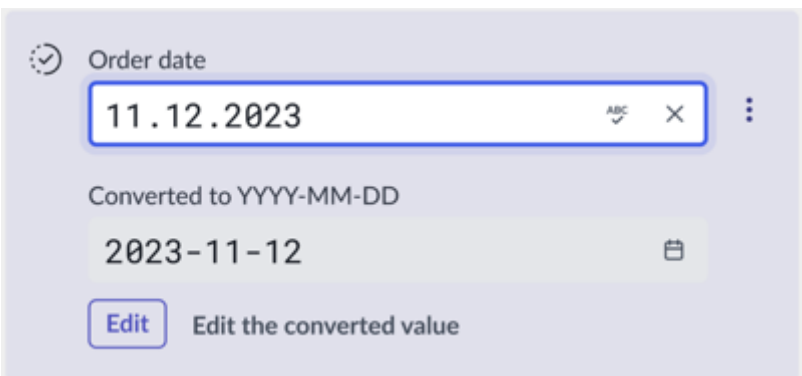
   La recommandation ayant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.

   Conseil :
   Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, filtrez ou marquez les recommandations
   - Pour filtrer la liste afin de n'afficher qu'une recommandation qui correspond exactement à ce que vous saisissez, sélectionnez l'icône du mode de correspondance exacte ( ) dans le champ.
   - Pour marquer le champ en vue d'une attention ultérieure, sélectionnez **Marquer pour le suivi** dans le menu des options de champ ( ).
   - Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquante dans le document** dans le menu des options de champ.

   Le champ sera marqué comme terminé lorsque vous passerez au champ suivant.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, corrigez les conversions de valeur de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Normalisation des données.

   a. Sélectionnez **Modifier** dans le champ de valeur convertie.
   b. Saisissez la valeur de conversion mise à jour.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Extraire les champs des cases à cocher

Extrayez les champs des cases à cocher de votre document dans le panneau des champs de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour extraire les champs Case à cocher d'un document.

Si les champs Case à cocher sont déjà remplis automatiquement, vous pouvez les examiner pour vous assurer qu'ils sont corrects ou ajuster les champs si nécessaire.

Procédure

1. Dans le panneau Champs du document, développez **Champs**.
2. Sélectionnez un champ.
   Une liste de cases à cocher s'affiche si le champ est désigné comme type de champ Case à cocher.
3. Sélectionnez les cases à cocher qui s'appliquent au groupe de champs.
   Pour chaque case cochée, IntelDoc peut fournir une ou plusieurs correspondances potentielles dans le document.

   a. Cochez une case.

   b. S'il y a plusieurs recommandations sur l'image du document qui correspondent à la case à cocher, sélectionnez celle qui s'applique.

   Vous pouvez sélectionner ou désélectionner une recommandation sur le document à tout moment.

   Conseil :

   - Appuyez sur la **touche de tabulation** du clavier pour parcourir les recommandations.
   - Appuyez sur **Entrée** ou **Retour** pour en sélectionner une.
   - Pour désélectionner une recommandation, sélectionnez-en une autre.

   c. Si aucune recommandation n'est trouvée, ou si aucune des recommandations n'est correcte, sélectionnez **Afficher toutes les recommandations de cases à cocher** dans le menu des options de case à cocher () et choisissez parmi toutes les autres options du document.

   Conseil :
   Cochez la case pour une attention ultérieure en sélectionnant **Marquer pour le suivi** dans le menu d'options de la case à cocher.

   d. Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée pour la case à cocher dans le document, sélectionnez **Aucune correspondance trouvée** dans le menu d'options de la case à cocher.

   e. Répétez ces étapes pour chaque case à cocher qui s'applique au groupe de champs.

4. Si vous êtes en mode Recommandation, vérifiez que tous les champs sont marqués comme terminés.
   Si vous êtes en mode de remplissage automatique, marquez les champs comme examinés.

Traduction automatique

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

Extraire les champs de table

Extrayez des champs de table de votre document dans le panneau de table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour extraire des champs de table d'un document.

Si les valeurs des champs sont déjà remplies automatiquement, vous pouvez vérifier qu'elles sont correctes ou ajuster les champs si nécessaire.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser l'outil de dessin pour extraire facilement les tableaux directement sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin.

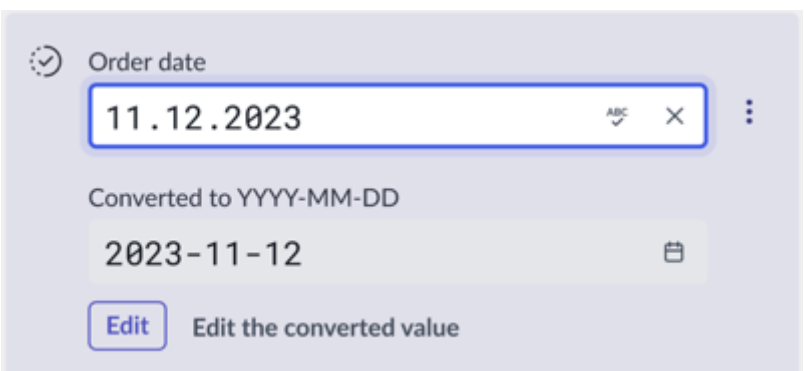
Procédure

1. Dans le panneau Champs de documents, développez **Tables**.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Selectionner une table.
   Le panneau de table s'affiche.
3. Sélectionnez la recommandation qui s'applique à chaque champ de table.
   - Pour sélectionner une recommandation, commencez à saisir du texte dans le champ et sélectionnez une recommandation dans la liste déroulante.

     Conseil :
     Au fur et à mesure que vous parcourez les recommandations dans la liste déroulante, elles sont mises en surbrillance dans le document pour vous aider à sélectionner la bonne option.

   - Pour marquer le champ pour une attention ultérieure, sélectionnez **Marqueur pour le suivi** dans le menu des options de champ ()
   - Si vous ne trouvez pas de correspondance appropriée dans le document, sélectionnez **Manquante dans le document** dans le menu des options de champ.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, corrigez les conversions de valeur de champ.

   (Optional) Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Normalisation des données.



Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Modifier** dans le champ de valeur convertie.

b. Saisissez la valeur de conversion mise à jour.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Ajustez les lignes du tableau selon vos besoins.

> **⚠ Avertissement :**
> Si vous disposez d'une grille sur l'image du document, les modifications apportées directement aux lignes du tableau ne peuvent pas être synchronisées avec la ou les grilles. La ou les grilles seront supprimées pour éviter les données contradictoires.

   - Pour ajouter une ligne, sélectionnez **Nouvelle ligne**.
   - Pour effacer toutes les valeurs de champ de la ligne, sélectionnez **Effacer les valeurs de ligne** dans le menu des options de ligne (icône du 
   - Pour insérer une ligne, sélectionnez **Insérer une ligne au-dessus** ou **Insérer une ligne au-dessous** dans le menu des options de ligne.
   - Pour supprimer une ligne, sélectionnez **Supprimer la ligne** dans le menu des options de ligne.

6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Si nécessaire, affichez ou masquez des colonnes dans le panneau de tableau.

   a. Sélectionnez l'icône des paramètres ().

   b. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher.
   Désélectionnez les colonnes que vous souhaitez masquer.

   c. Sélectionnez **Appliquer les changements**.

   [End]

7. Passez en revue et complétez les lignes.

   - Si vous avez renseigné les champs, assurez-vous que toutes les lignes sont marquées comme terminées.
   - Si les valeurs des champs sont remplies automatiquement, toutes les lignes sont marquées comme examinées.

Extraire des champs à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire des informations directement à partir des tableaux de l'image du document.

Vue d'ensemble de l'outil de dessin

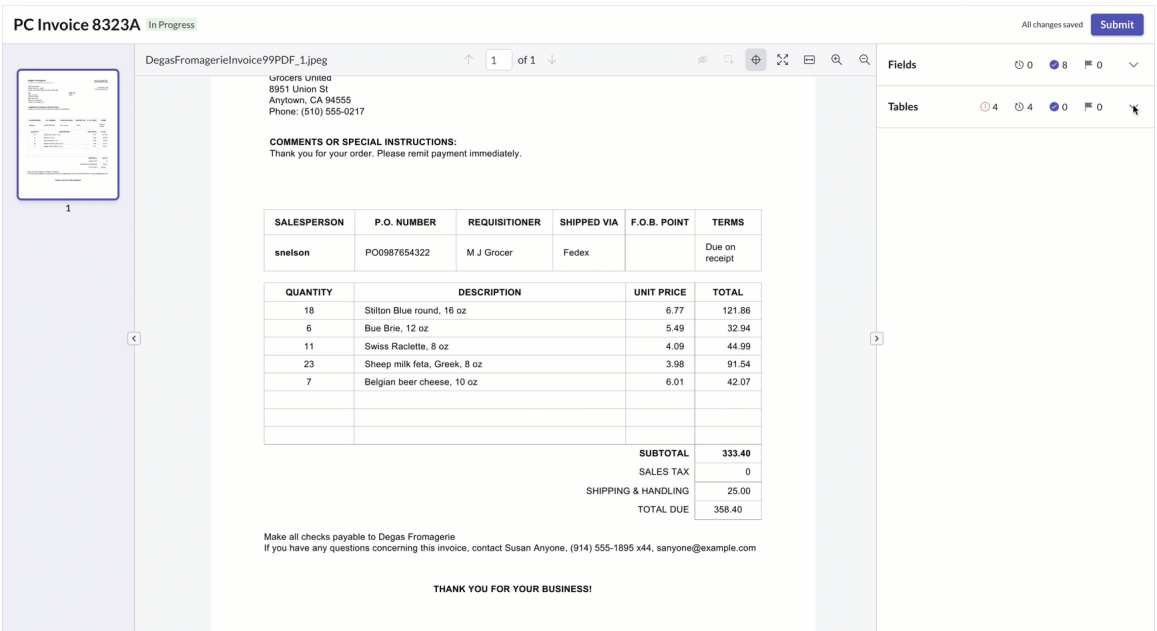
Lors de l'affichage d'un document traité dans l'espace Intelligence documentaire de travail, vous pouvez utiliser l'outil de dessin pour examiner et extraire des champs de l'image du document.

En particulier dans les cas où il n'y a pas encore de recommandations ou des recommandations incorrectes, l'outil de dessin est utile pour sélectionner la zone spécifique du document que vous souhaitez extraire.

Traduction automatique

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

Tous les champs de table extraits doivent déjà apparaître dans une grille sur la table. Vous pouvez examiner les champs extraits directement à partir de la grille et effectuer les ajustements nécessaires. Si les champs de table sont vides ou s'il n'y a pas de grille, vous pouvez créer une ou plusieurs grilles sur la table pour extraire les champs.



Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin

Utilisez l'outil de dessin pour extraire un tableau directement à partir de l'image du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour extraire un tableau d'un document à l'aide de l'outil de dessin. Les données extraites sont utilisées pour remplir les champs de table connexes.

Si les champs de table sont remplis automatiquement, une grille d'outils de dessin est déjà disponible en fonction des champs extraits. Vous pouvez ajuster les champs selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

Vous pouvez sélectionner plusieurs sections d'un tableau sur les pages d'un document.

Procédure

1. Dans le panneau Champs de document, développez la section Tables.
   La section Tables affiche uniquement les champs affectés à un groupe de champs de table.
2. Sélectionnez une table dans la section Tables.

   Le panneau de table s'affiche et l'icône de l'outil de dessin ( ) est activé dans la barre d'outils des contrôles de documents.

   Si les champs de la table sont déjà remplis automatiquement et que la grille s'affiche sur la table, ou si vous avez déjà dessiné une grille, passez à l'étape 5.

Conseil :

Réduisez le panneau Table à l'aide de l'icône Réduire le panneau de la table (icône), si nécessaire.

Traduction automatique

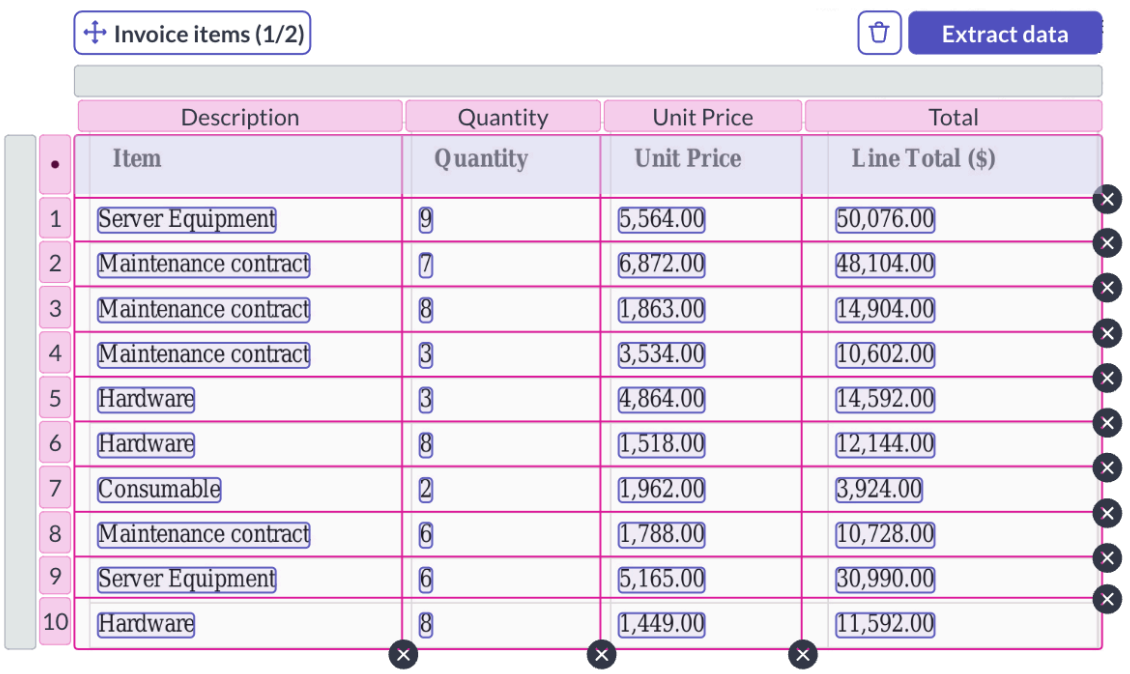
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin ( ).
4. Dessinez un cadre sur la zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

Conseil :
Inclure la ligne d'en-tête du tableau dans la zone de sélection.

Une grille modifiable s'affiche sur la table. La grille définit les cellules du tableau dans la zone que vous avez sélectionnée. Les numéros de ligne de la grille correspondent aux lignes du panneau Table.

Le texte de la cellule apparaît entouré d'une ligne pointillée avant d'être extrait vers les champs de la table. Une fois extrait, il apparaît dans une zone à lignes continues.



5. Ajustez la grille selon vos besoins.

Pour plus d'informations, consultez Ajuster la grille de l'outil de dessin.

6. **Facultatif :** Pour sélectionner une autre section du tableau sur la même page ou sur une autre page du document :

   a. Sélectionnez l'icône de l'outil de dessin ( ).

   b. Dessinez un cadre sur l'autre zone de l'image du document que vous souhaitez extraire.

   Remarque :
   Il n'est pas possible de dessiner une nouvelle grille sur une grille existante.

   Le numéro de grille en regard du nom de la table affiche le numéro de grille mis à jour. Par exemple, « Éléments de ligne (2/2) » indique que vous êtes dans la deuxième des deux grilles utilisées pour extraire les champs de la table Éléments de campagne.

   c. Ajustez la grille selon vos besoins.

Traduction automatique

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

7. **Facultatif :** Pour masquer la ou les grilles, sélectionnez l'icône Masquer/afficher la ou les grilles (icône

   (Optional) Une zone partiellement transparente indique l'emplacement d'une grille cachée sur le document.

   Sélectionnez la grille masquée ou l'icône Masquer/afficher la ou les grille(s) pour afficher la grille.

8. pour extraire les données.

   - Sélectionnez **Extraire les données**.

     Ce bouton s'affiche si aucune donnée n'a encore été extraite.

   - Sélectionnez **Mettre à jour les champs**.

     Ce bouton s'affiche si les champs de table sont déjà remplis et que vous avez apporté des modifications qui remplaceront certains d'entre eux.

     Le bouton **Mettre à jour les champs** indique le nombre de champs à mettre à jour.

   Les données de la ou des grilles sont extraites et utilisées pour remplir les champs de table connexes.

   Si des cellules ou des colonnes sont vides dans la ou les grilles, les champs de la table connexe sont définis sur **Manquants dans le document**.

Ajuster la grille de l'outil de dessin

Ajustez la grille de l'outil de dessin pour mieux adapter les informations que vous souhaitez extraire de l'image du document.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tables qui disposent d'une grille d'outils de dessin sur l'image du document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédez comme suit pour apporter des modifications à une grille. Vous pouvez ensuite extraire les mises à jour vers les champs de table connexes.

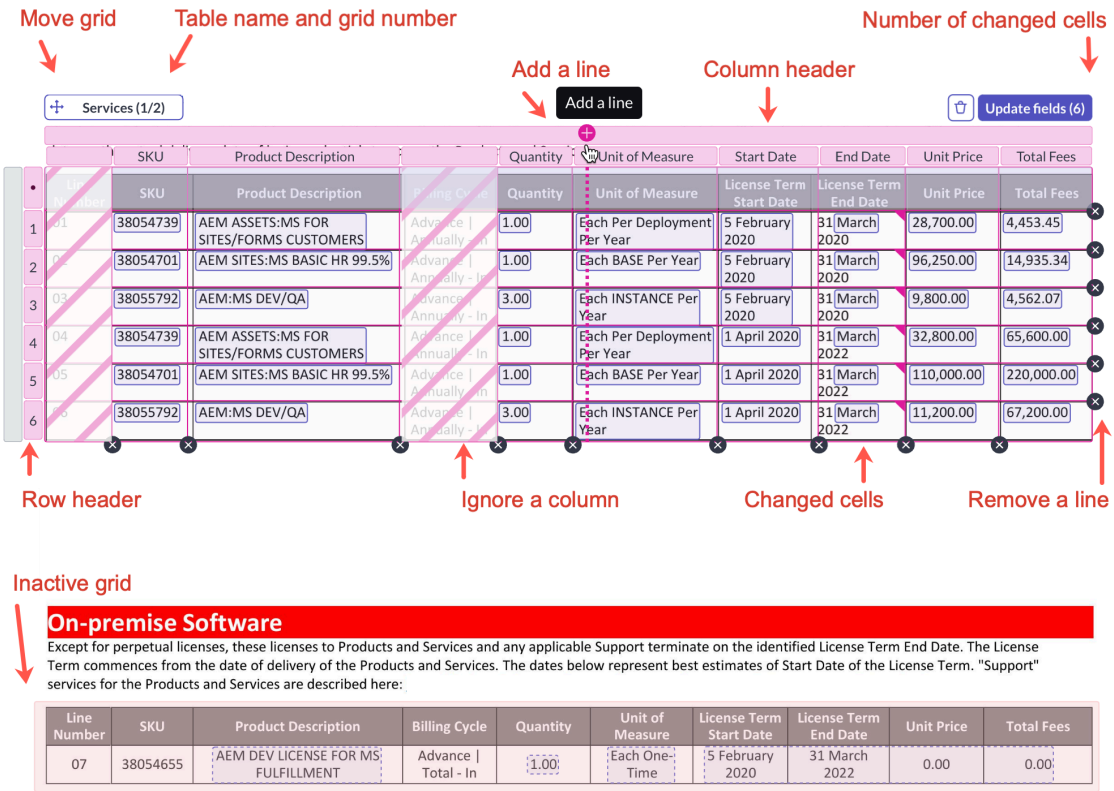
Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la grille que vous souhaitez modifier.

   Si vous avez plusieurs grilles sur le document, une seule affiche les outils d'édition. L'autre grille apparaît en tant que superposition jusqu'à ce que vous la sélectionniez pour la modifier.

Traduction automatique

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



2. Ajustez la grille selon vos besoins.

   Les ajustements sont enregistrés automatiquement.

   Tous les ajustements qui produisent une modification des extractions précédentes sont indiqués dans le coin de la cellule.

   Le texte de la cellule apparaît entouré d'un cadre de ligne continue s'il est déjà extrait. Il apparaît dans une zone en pointillé s'il n'est pas encore extrait.

Examiner un champ sur l'image du document

Utilisez l'outil de dessin pour examiner les champs remplis automatiquement directement à partir du panneau d'image du document.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tableaux qui disposent d'une grille d'outils de dessin sur le document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

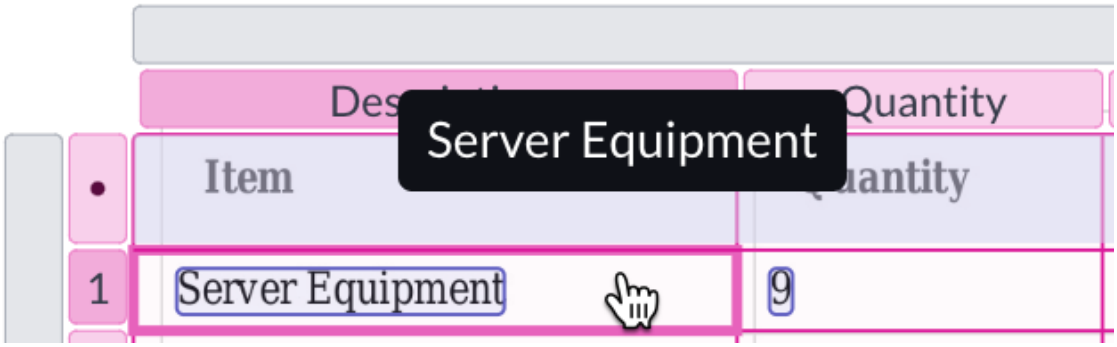
Procédure

1. Sur l'image du document, pointez sur une cellule que vous souhaitez examiner dans la grille.

   S'il y a une valeur extraite, le texte de la cellule apparaît entouré d'une zone.

Traduction automatique

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



2. Vérifiez la valeur qui s'affiche dans l'info-bulle du champ.
   - Si la valeur est exacte, passez à la cellule suivante.
   - Si la valeur doit être modifiée, modifiez le champ.

     Consultez Modifier un champ sur l'image du document.
3. Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque champ que vous souhaitez examiner.

Modifier un champ sur l'image du document

Modifiez les champs sur l'image du document pour vous assurer que les informations correctes sont extraites.

Avant de commencer

- Ces étapes s'appliquent aux tableaux qui disposent d'une grille d'outils de dessin sur le document. Pour plus d'informations, consultez Extraire une table à l'aide de l'outil de dessin.
- Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

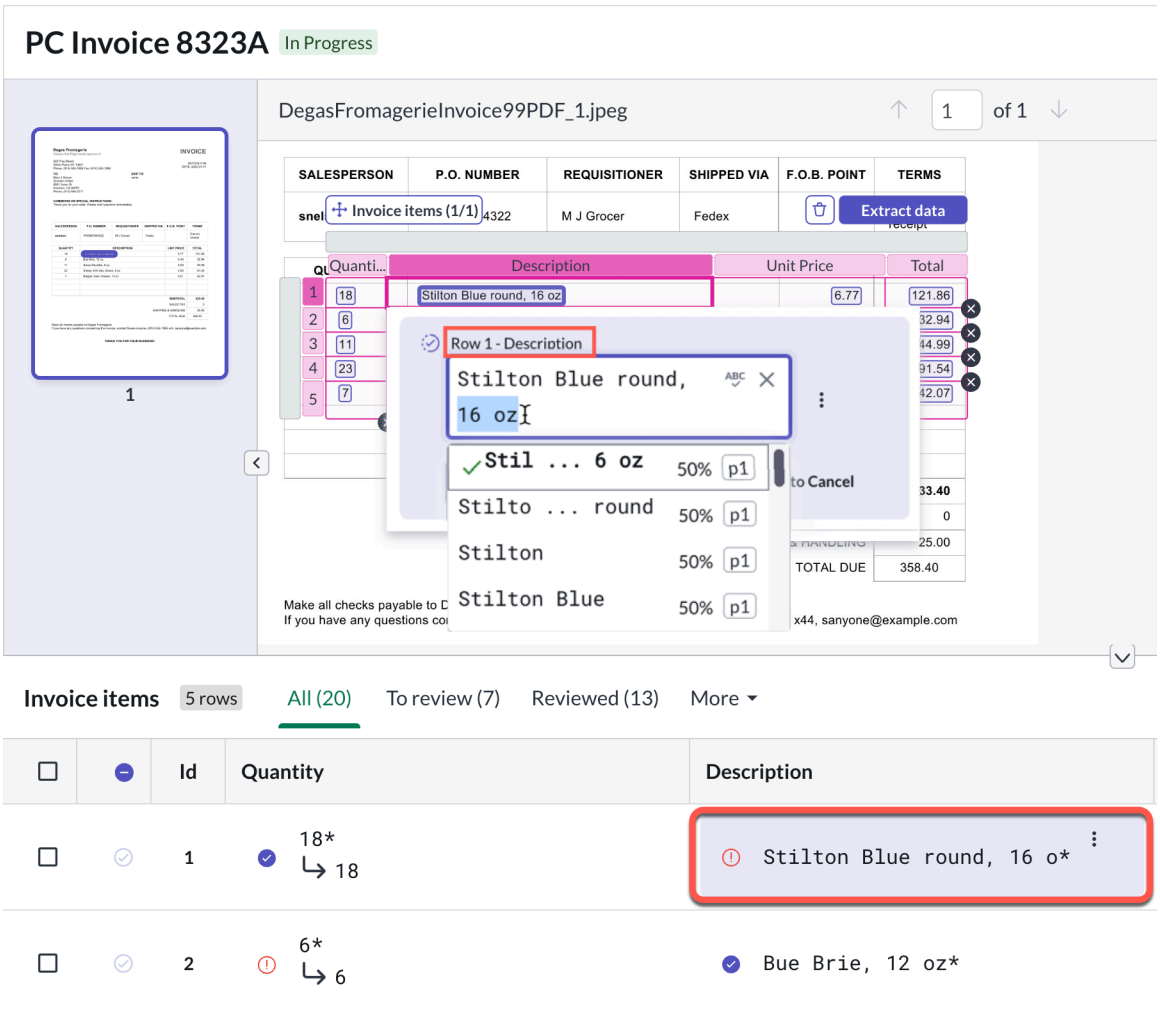
Pour modifier un champ, procédez comme suit en modifiant la recommandation sur l'image du document. Le texte détecté par IntelDoc apparaît entouré d'une zone.

Procédure

1. Sur l'image du document, sélectionnez la cellule que vous souhaitez modifier dans la grille.
   Une boîte de dialogue s'affiche, affichant le champ de table associé.
2. Entrez une valeur dans la zone de texte ou sélectionnez une autre recommandation dans la liste.

Traduction automatique

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



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Classer des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail

Utilisez l'espace Intelligence documentaire de travail pour étiqueter vos documents. L'espace de travail vous permet d'entraîner le modèle IA en fournissant une entrée directe et en validant ou en corrigeant les recommandations fournies par IntelDoc.

Vue d'ensemble de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'espace Intelligence documentaire de travail (IntelDoc) fournit des fonctionnalités qui vous permettent d'appliquer rapidement des classes ou des catégories aux documents joints et à chacune de leurs pages.

Pour commencer à utiliser l'espace de Intelligence documentaire travail, procédez comme suit :

- Créer une tâche de document Pour un cas d'utilisation de classification de documents, chargez un document et traitez la tâche.
- Une fois IntelDoc la tâche traitée, vous pouvez commencer à utiliser l'espace de travail. Consultez Terminer une tâche de document.

Traduction automatique

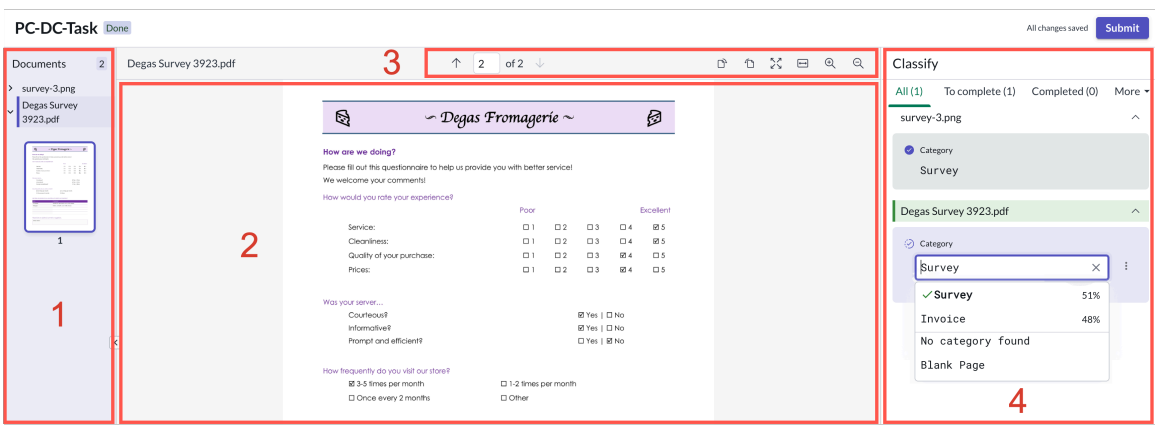
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Aménagement de l'espace Intelligence documentaire de travail

L'image suivante montre l'espace de travail d'une Intelligence documentaire tâche de document. L'espace de travail comprend les zones suivantes :

- 1 - Panneau des vignettes
- 2 : panneau d'images du document
- 3 - Contrôles des documents
- 4 : panneau Classifier

Remarque :
Dans cette vue, les documents du panneau Classifier sont développés afin que les catégories soient visibles.



Panneau de miniatures

Dans le panneau des vignettes de l'espace de travail, vous pouvez sélectionner une page à partir d'un ou de plusieurs documents de plusieurs pages. La page sélectionnée s'affiche dans le panneau d'images du document. La sélection d'une page n'affecte pas ce qui est affiché dans le panneau Classifier.

Panneau d'images du document

Le panneau d'image du document affiche la page sélectionnée dans le panneau de miniatures.

Contrôles de documents

Lorsque vous examinez un document en vue de sa classification, vous pouvez utiliser diverses commandes pour faire pivoter, agrandir la zone d'affichage, zoomer ou faire la mise au point sur les zones dont vous avez besoin.

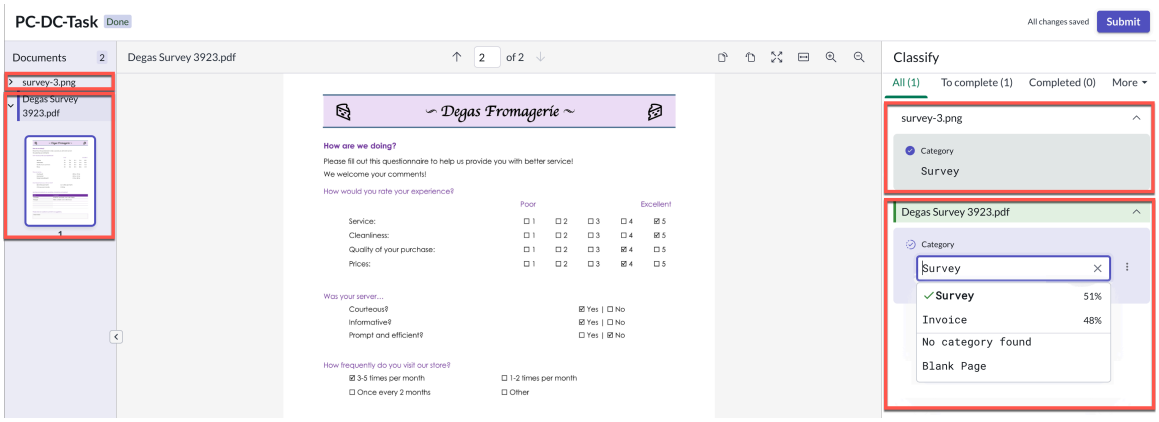
Panneau Classifier

Le panneau Classifier vous permet d'ouvrir chaque classification de document et de page pour examen, y compris pour afficher les recommandations de l'IA.

L'image suivante montre le panneau Classer avec un champ de catégorie pour chaque pièce jointe de la tâche de document, vous permettant de saisir ou de passer en revue la catégorie.

Traduction automatique

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



Classer des documents et des pages de documents

Classez vos documents dans le panneau Classer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.extraction_agent

Procédure

1. Dans le panneau Classer, examinez toutes les catégories remplies automatiquement pour chaque document afin de vous assurer qu'elles sont correctes.
2. Sélectionnez une catégorie pour un document en sélectionnant le champ **Catégorie** .
3. Sélectionnez une recommandation appropriée pour le document à l'aide de la liste de recommandations.
   - Commencez à saisir du texte dans le champ **Catégorie** et sélectionnez une recommandation dans la liste.

     La recommandation ayant le score de confiance le plus élevé s'affiche en haut de la liste.
   - Sélectionnez **Catégories mixtes** pour un document de plusieurs pages qui inclut plusieurs types de document.

     Sinon, si vous sélectionnez une catégorie pour un document de plusieurs pages, cette catégorie est appliquée à toutes les pages du document.
   - Sélectionnez **Page vierge** pour une page vierge dans un document.
   - Sélectionnez **Aucune catégorie trouvée** si vous ne trouvez pas de correspondance correcte.

     Le document sera marqué comme terminé lorsque vous passerez au champ **de catégorie** suivant.
4. Sélectionnez une recommandation pour chaque page d'un document de catégories mixtes.
   La page sera marquée comme terminée lorsque vous passerez à la page suivante.
5. **Facultatif :** Si nécessaire, marquez les documents ou les pages pour une attention ultérieure en sélectionnant **Marqueur pour le suivi** dans le menu d'options à partir de l'icône d'options (⋮).

Traduction automatique

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

Surveillance des Intelligence documentaire performances

Suivez les performances d'extraction de documents pour Intelligence documentaire comprendre leur utilisation et leur efficacité.

Surveiller les performances

Surveillez les performances d'extraction de documents au Intelligence documentaire fil du temps dans l'expérience administrateur.

Avant de commencer

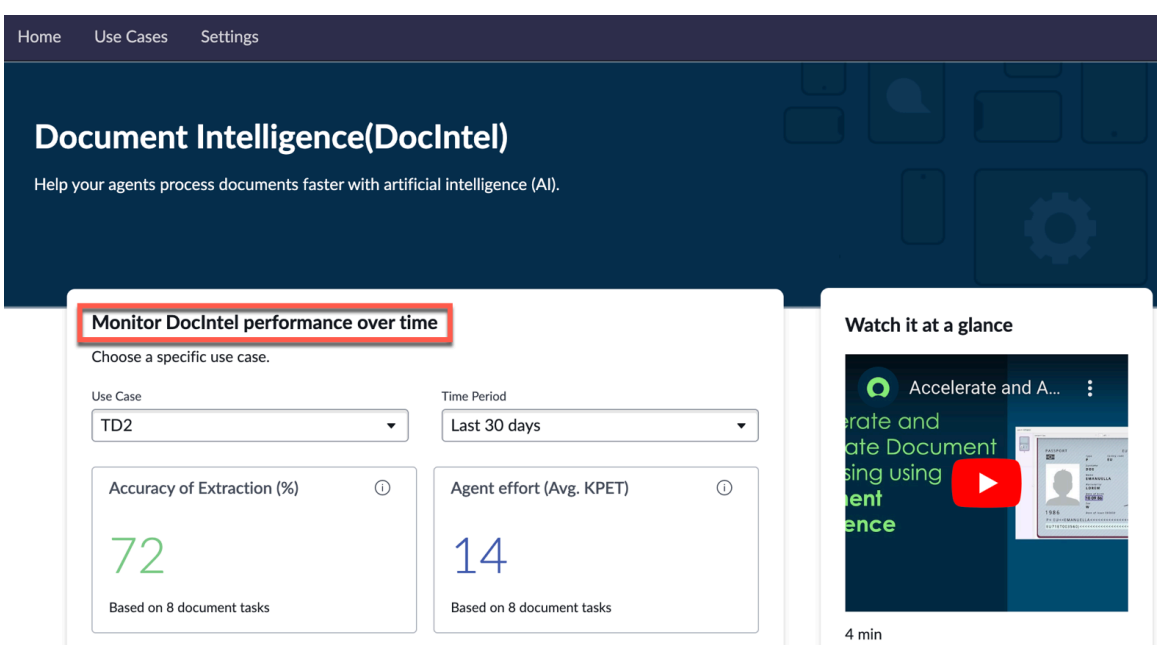
- Assurez-vous que les Intelligence documentaire applications Application (sn_docintel) et Intelligence documentaire Administrateur (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store sont installées et actives. Pour plus d'informations, consultez Installer Intelligence documentaire.
- Avoir un cas d'utilisation actif avec plusieurs tâches de documents terminées. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cas d'utilisation d'extraction de documents.
- Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez examiner la valeur de votre Intelligence documentaire implémentation (IntelDoc) lorsque vous ouvrez la page d'accueil de l'expérience Intelligence documentaire administrateur.

La section **Surveiller les performances d'IntelDoc au fil du temps** affiche les mesures suivantes :

- Le widget Précision de l'extraction affiche la précision moyenne de l'extraction par période pour le cas d'utilisation sélectionné. La précision est définie comme le nombre de fois où la recommandation principale de l'IA est la réponse correcte.
- Le widget Effort de l'agent indique le nombre de frappes que vos agents doivent effectuer afin d'extraire toutes les valeurs de champ pour une tâche de document. Cette mesure est une moyenne par tâche de document.



Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Administration de l'extraction des données de documents** > **Accueil**.
2. Développez la liste **Cas d'utilisation** et sélectionnez votre cas d'utilisation.
3. Développez la liste **Période** et sélectionnez une plage de dates.
4. Examinez les résultats affichés dans les widgets **Précision de l'extraction et Effort de l'agent**.

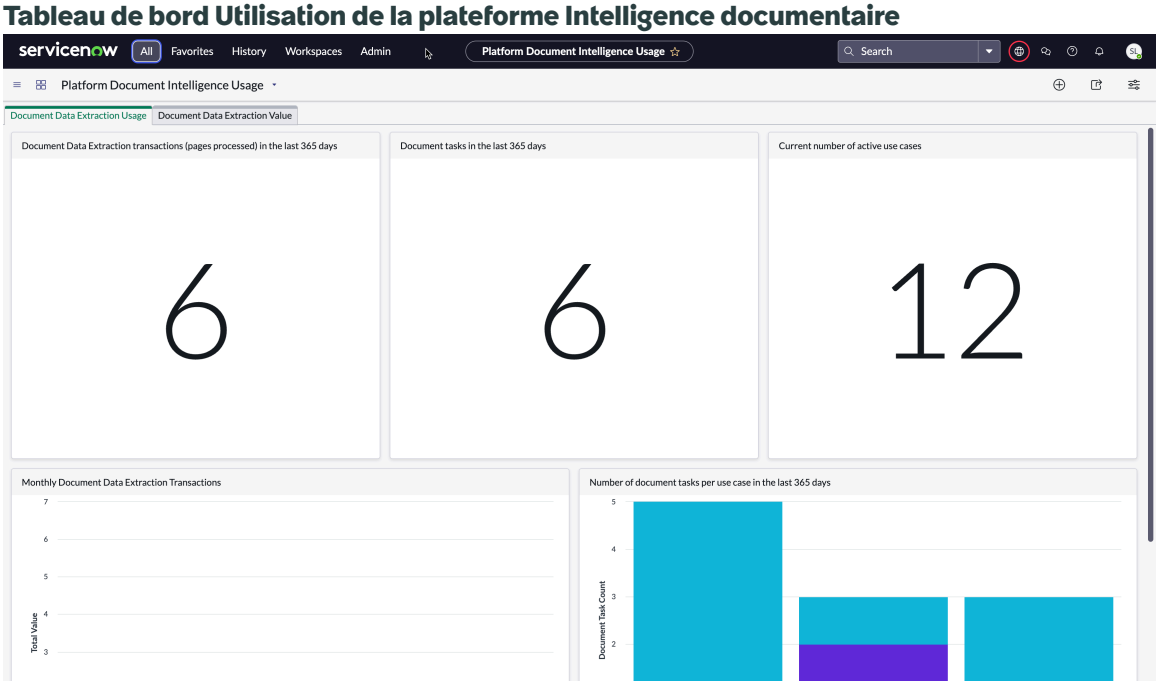
Vous pouvez également utiliser le tableau de bord pour examiner d'autres mesures clés telles que les Intelligence documentaire transactions mensuelles. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le tableau de bord Utilisation de la plateforme Intelligence documentaire.

Utiliser le tableau de bord Utilisation de la plateforme Intelligence documentaire

Le tableau de bord Utilisation de la plateforme Intelligence documentaire fournit une vue d'ensemble de haut niveau de votre utilisation et de votre Intelligence documentaire valeur sous la forme de graphiques graphiques. Pour afficher les données, explorez chaque graphique.

- **L'onglet Utilisation de l'extraction de données de documents** fournit des informations clés telles que les pages traitées et les transactions mensuelles.
- L'onglet **Valeur d'extraction de données de document** affiche le nombre de valeurs de champ extraites au cours des 365 derniers jours, la précision par cas d'utilisation et le nombre de frappes requises par cas d'utilisation.

Tableau de bord Utilisation de la plateforme Intelligence documentaire



Analyser Intelligence documentaire l'utilisation et la valeur

Comprenez l'utilisation et l'efficacité de votre Intelligence documentaire application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_docintel.admin, sn_docintel.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence documentaire** > **Extraction de données de documents** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'un des widgets suivants pour afficher des détails supplémentaires :

Références de Intelligence documentaire

Les rubriques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités et propriétés installées avec Intelligence documentaire.

Composants installés avec Intelligence documentaire

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intelligence documentaire, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec Intelligence documentaire

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Intelligence documentaire rôles.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]	Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception Intelligence documentaire de la modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.visionneuse]	Dispose d'un accès en lecture seule sur Intelligence documentaire les tâches de documents qu'il est autorisé à consulter.	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.agent_extraction]	Extrait des données et du texte des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.	platform_ml_di.extraction_agent
Agent de création IntelDoc [sn_docintel.agent_de_création]	Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents	platform_ml_di.agent_de_création

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et de les soumettre pour traitement.	
Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]	Créer et modifier des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.	• platform_ml_di.gestionnaire • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Tables installées avec Intelligence documentaire

Remarque :
À partir de la version Intelligence documentaire 3.0, IntelDoc des Now Platform tables de base de données (sys_di_) sont utilisées à la place des tables d'applications incluses dans le périmètre (di_). Consultez Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou une version ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Table	Description
Événement facturable [sys_di_billable_event]	Contient tous les événements facturables pour l'instance. Un événement facturable correspond aux pages qui ont été traitées à l'aide Intelligence documentairede .
Métadonnées de recommandation [sys_di_candidate_meta_info]	[Table interne] Contient les données retournées par l'IA pour l'extraction du groupe de champs et pour la prédiction des valeurs manquantes.
Score de recommandation [sys_di_candidate_score]	[Table interne] Contient les scores pour chaque recommandation calculée par l'IA. Il y a un enregistrement par champ, pour chaque page d'un document.
Valeur du champ [sys_di_extracted_value]	Contient toutes les données extraites dans l'instance, sur toutes les tâches de document.
Image [sys_di_image]	[Table interne] Contient des informations sur chaque page d'un document. Il y a un enregistrement par page de document.

Traduction automatique

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

Table	Description
Configuration de l'intégration [sys_di_integration_setup]	Contient des intégrations de cas d'utilisation IntelDoc.
Champ [sys_di_key]	Contient tous les champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un champ correspond à une recommandation à extraire des documents.
Groupe de champs [sys_di_key_group]	Contient tous les groupes de champs créés dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Un groupe de champs est généralement créé pour aider à extraire les données des tables et des listes.
Verrouiller [sys_di_lock]	Contient un index des définitions de solutions de tâches verrouillées. Utilisé pour améliorer les performances des travaux planifiés.
Mesures agrégées IntelDoc [sys_di_metrics_aggregated]	[Table interne] Contient des mesures agrégées. L'agrégation peut se produire plusieurs fois par jour, en fonction des propriétés système.
Mesures quotidiennes IntelDoc [sys_di_metrics_daily]	[Table interne] Contient les mesures agrégées quotidiennement. Il existe un enregistrement par mesure agrégée.
Journal des tâches de mesures IntelDoc [sys_di_metrics_job_log]	[Table interne] Contient un journal des tâches d'agrégation quotidiennes de mesures qui se sont produites dans l'instance.
Mesures brutes IntelDoc [sys_di_metrics_raw]	[Table interne] Contient une liste de mesures brutes collectées par Intelligence documentaire. Les enregistrements sont supprimés lorsque l'agrégation des mesures se produit.
Entrée OCR IntelDoc [sys_di_ocr_input]	[Table interne] Contient des données d'image à envoyer au module OCR pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
PDF [sys_di_pdf]	[Table interne] Contient une liste des fichiers PDF stockés entre les tâches.

Traduction automatique

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

Table	Description
Entrée PDF IntelDoc [sys_di_pdf_input]	[Table interne] Contient des données PDF à envoyer au module PDF pour traitement. Les enregistrements sont supprimés lorsque le traitement est terminé.
Entrée de prédiction IntelDoc [sys_di_prediction_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour faire des suggestions dans tous les champs pour une tâche de document donnée. Il y a un enregistrement par page de document.
Tâche de document [sys_di_task]	Contient toutes les tâches de documents créées dans l'instance, dans tous les cas d'utilisation. Une tâche de document contient un ou plusieurs documents à partir desquels des champs doivent être extraits.
Définition de la solution de tâche [sys_di_task_def_solution_def]	Contient les définitions de solutions relatives aux cas d'utilisation IntelDoc.
Cas d'utilisation IntelDoc [sys_di_task_definition]	Contient tous les cas d'utilisation de traitement de document créés dans l'instance. Un cas d'utilisation définit quelles données doivent être extraites d'un ensemble de documents et comment.
Entrée de formation IntelDoc [sys_di_training_input]	[Table interne] Contient les données nécessaires pour améliorer les modèles d'IA.

Scores de confiance

Un score de confiance est une mesure (pourcentage) de la fiabilité d'IntelDoc pour fournir une recommandation pour un champ. Plus le score est élevé, plus la recommandation est fiable.

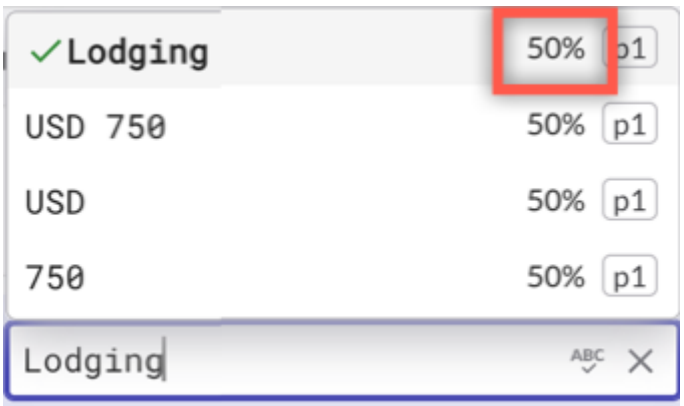
Les scores de confiance augmentent à mesure que le modèle IA est entraîné via l'entrée de l'utilisateur lors du traitement des tâches de documents.

Un score est affiché à côté de chaque recommandation.

Traduction automatique

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

Score de confiance



Dans certaines zones, le score est codé par couleur avec une couleur différente pour chaque plage de score de confiance.

- Le vert indique un niveau de confiance élevé (76 % à 100 %)
- Le jaune indique un niveau de confiance moyen (50 % à 75 %)
- La couleur rouge indique un niveau de fiabilité faible (0 % à 49 %)

Pour configurer les seuils de score de confiance, reportez-vous à Configurer les modes d'extraction de données.

Normalisation des données

Certains types de données extraites des documents sont convertis dans un format standard de sorte qu'ils apparaissent de la même manière dans tous les champs.

Ce processus augmente l'utilité des données en permettant de les regrouper et de les analyser plus facilement. Il prend également en charge l'intégration avec d'autres applications sur le Now Platform.

Types de champ

Les types de champs suivants sont convertis pour prendre en charge la normalisation des données :

Type de champ	Description
Date	Format de date standard. Par exemple, JJ-MM-AAAA.
Entier	Nombre entier. Par exemple, 12.
Décimal	Nombre avec deux décimales maximum. Par exemple, 12,5 ou 12,55.
Nombre à virgule flottante	Nombre avec sept décimales maximum. Par exemple, 12,0 à 12,0000000.

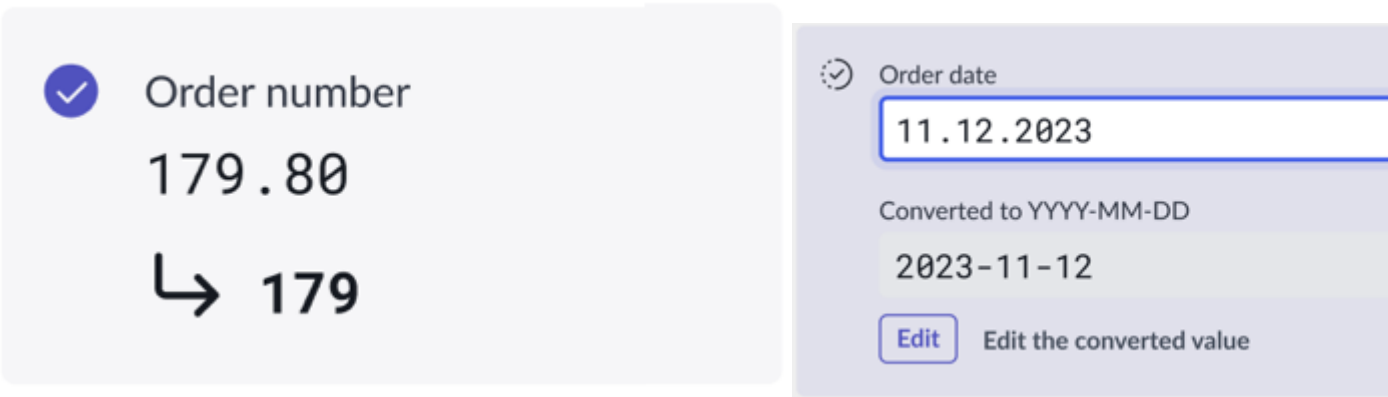
Pour définir le type de champ, reportez-vous à la section Créer un champ.

Affichage

Un champ d'extraction de données terminée affiche la valeur convertie à côté de celui-ci.

Traduction automatique

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



Vous pouvez ajuster la valeur de la date convertie en sélectionnant **Modifier**.

Remarque :
Dans certains cas, les données extraites du document peuvent ne pas être dans un format valide pour être converties. Par exemple, si IntelDoc la lettre O était lue au lieu d'un chiffre 0 dans un champ de date (11.12.2o23), elle ne serait pas convertie. Dans ce cas, modifiez le champ au bon format.

Formulaires Intelligence documentaire

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Intelligence documentaire.

Formulaire de liste de cases à cocher

Le formulaire Liste de cases à cocher vous permet de définir une liste de cases à cocher pour l'extraction.

Le formulaire de liste de cases à cocher comprend les champs suivants.

Formulaire de liste de cases à cocher

Champ	Description
Nom de la liste des cases à cocher	Nom de la liste de cases à cocher telle qu'elle apparaît dans l'espace Intelligence documentaire de travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour la liste des cases à cocher.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette liste de cases à cocher. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.

Traduction automatique

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

Formulaire de liste de cases à cocher (suite)

Champ	Description
Nom de la case à cocher	Nom de la case à cocher tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Nouvelle case à cocher	Option permettant d'ajouter une case à cocher à la liste. Utilisez l'icône de réorganisation (⠿ pour réorganiser une case à cocher dans la liste.
Créer plusieurs listes de cases à cocher	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs listes de cases à cocher au cas d'utilisation.

Formulaire Champ unique

Le formulaire Champ unique vous permet de définir un champ unique pour l'extraction.

Le formulaire Champ unique comprend les champs suivants.

Formulaire Champ unique

Champ	Description
Nom de champ	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement du document pour ce cas d'utilisation.
Type	Le type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Normalisation des données.

Traduction automatique

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

Formulaire Champ unique (suite)

Champ	Description
Champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. **Remarque :** Le cas d'utilisation doit avoir une table cible sélectionnée. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Obligatoire	Option permettant de rendre le champ requis. Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Créer d'autres champs uniques	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez ce champ si vous ajoutez plusieurs champs au cas d'utilisation.

Formulaire Groupe de champs uniques

Le formulaire Groupe de champs uniques vous permet de définir un groupe connexe de champs uniques pour l'extraction.

Le formulaire Groupe de champs uniques comprend les champs suivants.

Formulaire Groupe de champs uniques

Champ	Description
Nom du groupe de champs	Nom du groupe de champs tel qu'il figure dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement des documents pour les champs.
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce groupe de champs. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Obligatoire	Option permettant de rendre le champ requis.

Traduction automatique

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

Formulaire Groupe de champs uniques (suite)

Champ	Description
	Les champs obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Nom de champ unique	Nom du champ tel qu'il apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Type de champ	Le type du champ. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Nouveau champ unique	Option permettant d'ajouter un champ au groupe. Utilisez l'icône de réorganisation (⠿ pour réorganiser un champ dans le groupe.
Créer plusieurs groupes de champs	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs groupes de champs au cas d'utilisation.

Formulaire Table

Le formulaire Table vous permet de définir une table pour l'extraction.

Le formulaire Table comprend les champs suivants.

Formulaire Table

Champ	Description
Nom de la table	Le nom de la table telle qu'elle apparaît dans l'espace de Intelligence documentaire travail.
Table cible	Table qui stocke les résultats de traitement des documents pour ces champs de table.

Traduction automatique

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

Formulaire Table (suite)

Champ	Description
Mappage parent vers le champ	Champ de la table cible avec lequel vous souhaitez aligner cette table. **Remarque :** Vous devez d'abord sélectionner une table cible.
Obligatoire	Option permettant de rendre le champ requis. Les champs de table obligatoires ne peuvent pas être laissés vides ou non analysés.
Titre de colonne	Nom de l'en-tête de colonne dans la table.
Type de champ	Le type du champ dans la table. Par exemple, un champ de texte ou de date. Certains types de champs convertissent la valeur extraite en un format standard. Consultez Normalisation des données.
Sélectionner un champ cible	Champ de la table cible avec laquelle vous souhaitez aligner ce champ. Ce champ est utilisé pour l'intégration avec d'autres applications. Consultez Intégrer à une application ou à un workflow personnalisé.
Nouvelle colonne	Option permettant d'ajouter une colonne à la table. Utilisez l'icône Réorganiser (icône ⠿) pour réorganiser une colonne dans la table.
Créer plusieurs tables	Option permettant de conserver la fenêtre contextuelle affichée à l'écran. Activez cette option si vous ajoutez plusieurs tables au cas d'utilisation.

Propriétés Intelligence documentaire

Intelligence documentaire (IntelDoc) Les propriétés système contrôlent le comportement de l'application Intelligence documentaire .

Traduction automatique

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

Le IntelDoc gestionnaire (sn_docintel.manager) peut modifier les propriétés système pour IntelDoc.

Remarque :

Intelligence documentaire La version 3.0 inclut des propriétés système nouvelles et mises à jour. Pour en savoir plus sur la mise à niveau, reportez-vous à la section Mise à niveau vers Intelligence documentaire la version 3.0 ou une version ultérieure à partir de la version 2.4 ou antérieure.

Intelligence documentaire 2.4- Propriétés du système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.default_field_sidebar_width	Largeur de barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 416px
sn_docintel.default_image_fit	Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Valeur par défaut : fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	Position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de documents.	Autorisé : droite, gauche Valeur par défaut : droite
sn_docintel.show_exact_match_option	Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Valeur par défaut : true

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire 2.4- Propriétés du système (suite)

Nom de la propriété	Description	Valeurs
sn_docintel.show_candidate_score (en anglais seulement)	Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Valeur par défaut : true
sn_docintel.seuil_score_avertissement	Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement des recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
sn_docintel.seuil_de_remplissage_automatique	Seuil de score minimum requis pour remplir automatiquement des recommandations.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Valeur par défaut : 0,0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Valeur par défaut : 1,0

Intelligence documentaire 3.0+ Propriétés système

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_between_trainings	Propriété du classifieur de documents Nombre minimum de jours entre les formations pour un cas d'utilisation de classifieur de documents donné.	Par défaut : 30

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire 3.0+ Propriétés système (suite)

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.warning_score_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil utilisé pour afficher l'icône d'avertissement des recommandations à score faible dans le panneau des champs de document de l'espace Intelligence documentaire de travail.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,7
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.straight_through_processing_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour le traitement direct d'une tâche de document.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Valeur par défaut : 1,0
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.show_exact_match_option	Propriété d'extraction de document Affichez l'option de correspondance exacte pour chaque champ dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Valeur par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.show_candidate_score	Propriété d'extraction de document Affichez les scores de confiance dans le menu de sélection des recommandations dans le panneau des champs de document de l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : vrai, faux Valeur par défaut : true
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.field_sidebar_layout_position	Propriété d'extraction de document Position de mise en page du panneau des champs de document dans l'espace Intelligence documentaire de travail, par rapport à la barre latérale du panneau des champs de documents.	Autorisé : droite, gauche Valeur par défaut : droite

Traduction automatique

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

Intelligence documentaire 3.0+ Propriétés système (suite)

Nom de la propriété	Description	Valeurs
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_thumbnail_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur par défaut de la barre latérale des vignettes pour le panneau de navigation dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 167px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_image_fit	Propriété d'extraction de document Image par défaut adaptée à la visionneuse du panneau de documents dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : fit_to_page, fit_to_width Valeur par défaut : fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.default_field_sidebar_width	Propriété d'extraction de document Largeur de barre latérale par défaut pour le panneau des champs de document dans l'espace de Intelligence documentaire travail.	Autorisé : format de [entier]px Par défaut : 416px
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.autofill_threshold	Propriété d'extraction de document Seuil de score minimum requis pour remplir automatiquement des recommandations.	Autorisé : Nombre compris entre 0,0 et 1,0 Par défaut : 0,01
glide.platform_ml_di.doc_extracteur_de_donnees.draw_tool_enable	Cette propriété permet d'activer ou de désactiver les fonctionnalités de l'outil de dessin pour l'extraction de table.	Autorisé : vrai, faux Valeur par défaut : true

Intelligence documentaire rôles

Intelligence documentaire est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin]

Dispose d'un accès complet à l'application, à l'exception Intelligence documentaire de la modification d'un sous-ensemble de propriétés système, ainsi que des tables de facturation et internes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer]

Dispose d'un accès en lecture seule sur Intelligence documentaire les tâches de documents qu'il est autorisé à consulter.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent]

Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.extraction_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]

Extrait des informations des documents à l'aide de l'espace Intelligence documentaire de travail. Permet également aux utilisateurs de créer Intelligence documentaire des tâches de documents et de les soumettre pour traitement.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : platform_ml_di.creation_agent.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager]

Créer et modifier des cas d'utilisation, des champs, des groupes de champs et des tâches de documents. Affiche, mesure et analyse l'utilisation et l'efficacité de l'utilisation du tableau de bord Utilisation de Intelligence documentaire la plateforme Intelligence documentaire . Accorde l'accès pour soumettre des tâches de documents et interagir avec l'espace de Intelligence documentaire travail.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- platform_ml_di.gestionnaire
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

États des tâches de documents

Vous trouverez ci-dessous une liste des états pour IntelDoc les tâches de documents. Ces statuts s'appliquent à la fois aux tâches de classification de documents et d'extraction de données.

États des tâches de documents

Statut	Description
Configuration	La tâche a été créée et se prépare pour le traitement.
Nouveau	La tâche a été initiée par un administrateur ou par un utilisateur qui a sélectionné **Traiter la tâche**. Les documents de la tâche sont en cours de traitement et les champs ne sont pas encore renseignés.
En cours	Les documents de la tâche sont traités. Les champs sont renseignés automatiquement ou par un utilisateur, qui examine et met à jour les prédictions générées par l'IA selon les besoins.
Fermer	La tâche est terminée après avoir été traitée automatiquement en mode entièrement automatisé ou après qu'un utilisateur a examiné les champs et sélectionné **Soumettre**.
Échoué	La tâche a rencontré une erreur lors de son traitement et n'a pas pu être traitée.

Séparation de domaine et Intelligence documentaire

Cette vue d'ensemble de Domain Separation se rapporte à Intelligence documentaire. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

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

Niveau de prise en charge

Support : basique.

Comment fonctionne Domain separation avec Intelligence documentaire

Pour réaliser Domain Separation, procédez comme suit :

- Créez un utilisateur avec les rôles sn_docintel.admin requis dans le domaine respectif.
- Répliquez ce qui suit pour chaque domaine :
  - Tâches de document
  - Champs

Des limites strictes en Intelligence documentaire

Vous trouverez ci-dessous une liste des limites strictes dans Intelligence documentaire, qui ne peuvent pas être modifiées.

Des limites strictes en Intelligence documentaire

Limites	Description
Formats de fichier	Les formats de fichier pris en charge sont JPEG, PNG et PDF.
Limites de taille des fichiers	La limite de taille de fichier est de 10 Mo.
Limite de nombre de pages par tâche de document	Intelligence documentaire prend en charge un nombre limité de 10 pages pour JPEG et PNG. Pour les PDF, le nombre de pages est limité à 25.
Langues prises en charge	Intelligence documentaire prend en charge les documents en anglais, Français, allemand, espagnol, portugais, néerlandais, italien, tchèque, danois, finlandais, norvégien et suédois.
Rotation de documents	Intelligence documentaire prend en charge la rotation par incrément de 90 degrés.
Alignement du texte	Le texte doit être aligné horizontalement dans le document.
Taille minimale des caractères	La taille minimale des caractères est de 15 pixels.
Type de caractère	Intelligence documentaire ne prend en charge que les types de caractères imprimés dans un document.
Jeu de caractères	Intelligence documentaire détecte les caractères suivants : • a-z, A-Z, 0-9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ

Traduction automatique

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

Des limites strictes en Intelligence documentaire (suite)

Limites	Description
	• Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ' \ " ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ' ± = _ $ £ ¢ €
Opérations synchrones/asynchrones	Async
Nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour	Le nombre maximal de tâches de documents traitées par instance et par jour est de 2 000.
Nombre maximal de champs par cas d'utilisation	Le nombre maximal de champs par cas d'utilisation d'extraction de documents est de 50. Le nombre maximal de champs (catégories) par cas d'utilisation de classification de document est de 30.

Terminologie

Avant de commencer à utiliser Intelligence documentaire (IntelDoc), il est important de comprendre certains concepts clés utilisés dans l'application.

Terminologie de Intelligence documentaire

Tâche de document

Une activité de traitement de documents. Inclut les informations que vous souhaitez extraire du ou des documents.

Cas d'utilisation

Un cas d'utilisation est un modèle utilisé pour définir la structure d'un type spécifique de document que vous souhaitez traiter. Il est composé de l'enregistrement du cas d'utilisation et de ses champs, groupes de champs, intégrations, flux et de tous les modèles d'apprentissage machine (ML) connexes. Le cas d'utilisation inclut également le mode définissant la façon dont l'extraction doit se produire.

Champ

Un élément d'information unique à extraire d'un document. Par exemple, la date sur un document. (Les champs sont parfois appelés clés ou attributs.)

Groupe de champs

Un groupe de champs qui vont ensemble. Les groupes de champs sont utilisés pour extraire des informations de listes et de tables. Par exemple, un *élément* nommé par groupe inclut les champs de description, de quantité et de prix unitaire d'un bon de commande.

Recommandation

Peu de texte trouvé sur un document, avec des informations sur son emplacement dans le document, c'est-à-dire la page d'un document et son emplacement sur cette page.

Les recommandations que l'IA fournit à l'utilisateur sont triées en fonction de la probabilité que l'IA pense qu'une recommandation donnée est la valeur correcte pour le champ actuel.

Traduction automatique

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

Valeurs des champs

Résultat final de l’application Intelligence documentaire . La sortie inclut les valeurs des champs spécifiés qui ont été extraits pour une tâche de document donnée.

Classe de document

Champ utilisé pour appliquer une catégorie ou une étiquette à un document et à des pages dans un document. Par exemple, pour un cas d’utilisation de document d’identité, les classes peuvent être passeport, permis de conduire, certificat de naissance, etc.

Nouvelle terminologie

Intelligence documentaire La version 2.3 et les versions ultérieures incluent une terminologie mise à jour pour Intelligence documentaire les fonctionnalités.

Mises à jour terminologiques

Nouveau terme	Ancien terme
Tâche de document	Tâche, tâche d’extraction
Champ	Clé, attribut
Groupe de champs	Groupe de clés
Valeur du champ	Valeur extraite
Intégration	Configuration de l’intégration
Recommandation	Candidat, suggestion
Entièrement automatisé	Traitement direct
Cas d'utilisation	Définition de la tâche

Intelligence des tâches

Intelligence des tâches utilise l’apprentissage machine pour entraîner des solutions avec vos données et obtenir des résultats importants.

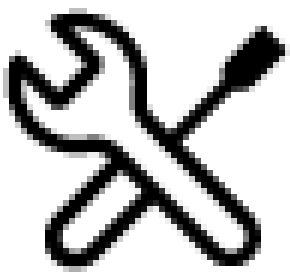
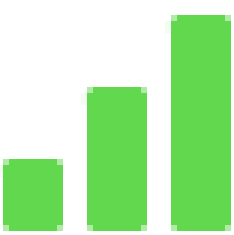
Vue d'ensemble

Intelligence des tâches vous permet de configurer des modèles d’apprentissage machine pour automatiser la création, le triage et l’investigation des tâches. Vous pouvez ensuite suivre et évaluer les performances de vos solutions afin d’optimiser leur potentiel afin de vous aider à travailler plus efficacement et de réduire le délai moyen de résolution (MTTR).

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer  Explorez Intelligence des tâches les modèles d’apprentissage machine.	Installer  Installez Intelligence des tâches et les applications connexes.	Configurer  Configurez les modèles d’apprentissage machine.
Créer des modèles  Créez et modifiez des Intelligence des tâches modèles.	Analyser les modèles  Surveillez et analysez les performances du modèle.	Références  Références des composants installés avec Intelligence des tâches et prise en charge de la langue.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher l’IA et l’intelligence sur le portail Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Intelligence des tâches

Intelligence des tâches Découvrez comment les modèles d’apprentissage machine peuvent apprendre de vos données pour faire des prédictions et obtenir des résultats importants.

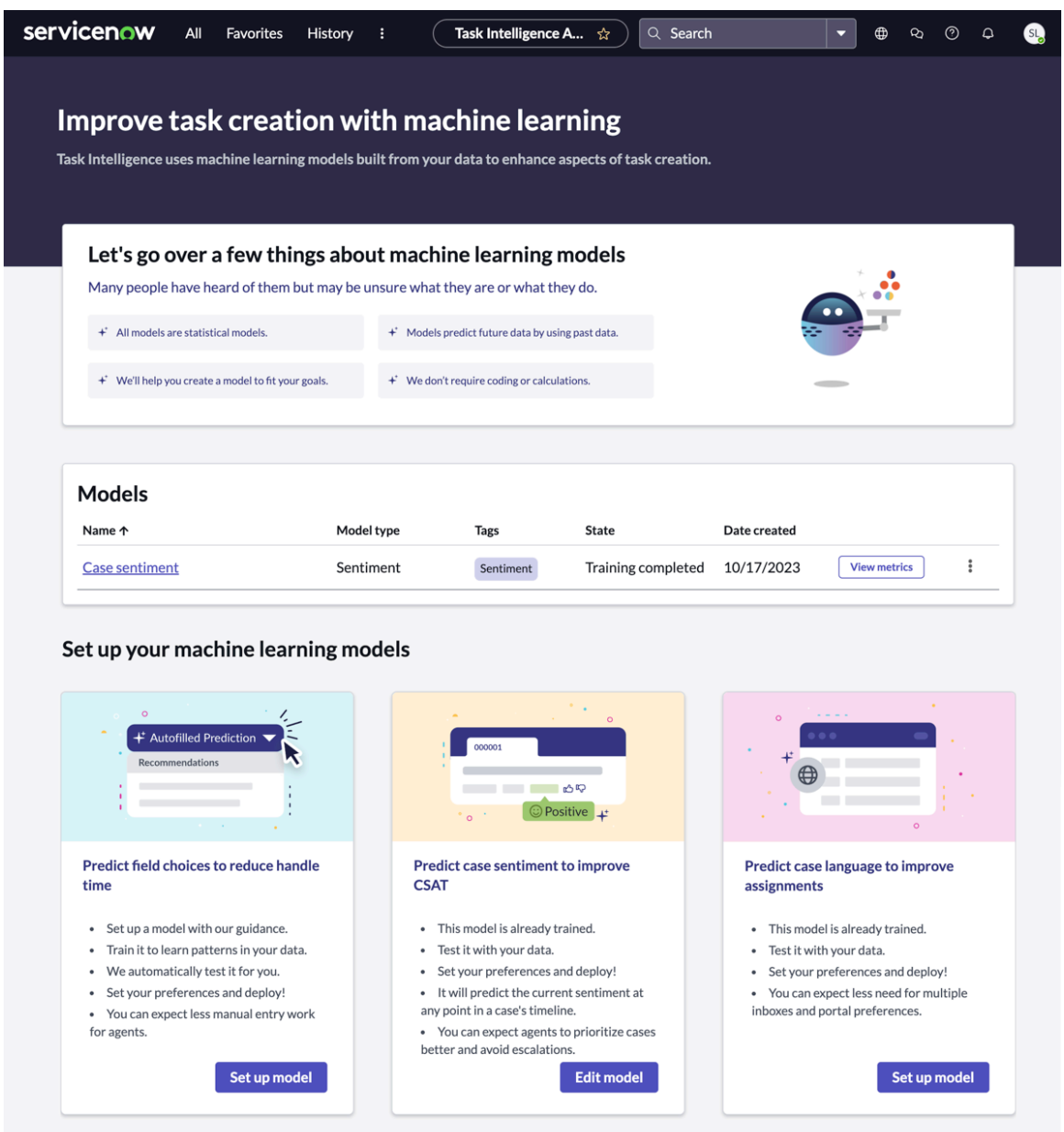
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches

Avec Intelligence des tâches, vous pouvez facilement configurer des solutions d'apprentissage machine qui interagissent avec vos données. Ensuite, suivez l'impact des solutions sur les moments de création, de déviation, de triage, de rattrapage et d'optimisation. Grâce à la création, au triage et à l'investigation automatisés des tâches, les agents passent moins de temps à recevoir et à préparer les informations, ce qui permet d'exécuter les tâches plus rapidement. Ces modèles peuvent vous aider à travailler plus efficacement, en réduisant ainsi le temps moyen de résolution (MTTR) des tâches.

Avec Intelligence des tâchesles agents , :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d'erreur et les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives



Traduction automatique

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

Admin Console prend en charge les types de modèles suivants :

Modèle	Application	Description
Prédiction de champ d'incident	Intelligence des tâches pour ITSM	Créer un modèle de prédiction de champ d'incident
Prédiction de champ de ticket	Task Intelligence pour CSM	Prédit les champs de sortie sur les formulaires de ticket, y compris la catégorisation. Record categorization
Prédiction de sentiment	Task Intelligence pour CSM	Prédit le sentiment actuel et tendance des utilisateurs. **Remarque :** Le modèle est pré-entraîné, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de sentiment peut être configuré.
Détection de langue	Task Intelligence pour CSM	Détecte la langue utilisée. **Remarque :** Le modèle est pré-entraîné, mais peut être testé et modifié. Un seul modèle de détection de langue peut être configuré.

Workflow Intelligence des tâches

Le Console d'administration d'intelligence des tâches utilise des modèles d'apprentissage machine. Les modèles sont statistiques et peuvent prédire les données futures en s'entraînant avec vos données passées.

Avec Admin Console, créez, configurez, entraînez, testez et déployez des modèles prédictifs utilisés pour l'automatisation dans d'autres ServiceNow fonctionnalités et applications, telles que Gestion du service clientèle (CSM).

L'entraînement d'un modèle d'apprentissage machine consiste à lui faire apprendre certaines tendances dans les données passées afin qu'il effectue des prédictions pour de nouvelles données. Les modèles sont entraînés à l'aide de vastes jeux de données de sorte qu'ils puissent apprendre des tendances et que celles-ci soient statistiquement significatives. En répondant à des questions sur vos systèmes d'information, vos processus business et vos opérations de service, le système apprend activement de vos réponses.

Intelligence des tâches avantages

Le Console d'administration d'intelligence des tâches fournit aux administrateurs une expérience sans code pour le déploiement de Intelligence des tâches solutions. L'expérience transparente vous aide à automatiser et à optimiser la création, la déviation, le triage et la résolution des tâches.

Les fonctionnalités sont implémentées par deux applications : l'une et l'autre Task Task Intelligence for Customer Service Intelligence for ITSM.

Traduction automatique

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Prédire les valeurs de champ de formulaire à remplir automatiquement ou à recommander en tant que suggestions	Créer un modèle de prédiction de champ	Administrateurs, agents
Catégoriser les e-mails et les tickets en fonction de la langue et du contenu des pièces jointes	Record categorization	Agents
Prédisez la catégorie et la priorité de l'incident en fonction des incidents précédents pour réduire le délai de résolution	Créer un modèle de prédiction d'incident	Agents
Analyser le sentiment initial et continu pendant les tickets du service client	Sentiment Analysis	Agents
Identifier la langue utilisée pour créer des tickets de service client	Language detection	Agents
Analyser et évaluer les performances des modèles	Intelligence des tâches Analyse et surveillance	Administrateurs

Configurer Intelligence des tâches

Configurez et installez la et ses applications connexes Console d'administration d'intelligence des tâches .

Vue d'ensemble de la configuration

Le Console d'administration d'intelligence des tâches est installé avec Intelligence des tâches pour CSM ou Intelligence des tâches pour ITSM. Reportez-vous à la rubrique Installer Console d'administration d'intelligence des tâches pour en savoir plus.

Configurer Task Intelligence for ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM afin que les agents puissent utiliser l'application pour répondre efficacement à leurs besoins.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Installez l'application Intelligence des tâches for Customer Service et configurez les différentes fonctionnalités : catégorisation des tickets, détection de la langue, analyse des sentiments et Intelligence documentaire for Customer Service.

Installer Console d'administration d'intelligence des tâches

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches (sn_ti_admin). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications de Task Intelligence Admin Console dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Console d'administration d'intelligence des tâches :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches rôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Console d'administration d'intelligence des tâches (sn_ti_admin).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Gérer les modèles d'apprentissage machine avec Intelligence des tâches

Créez, modifiez, formez et évaluez des modèles d'apprentissage machine pour effectuer des prédictions pour les tickets et incidents du service client.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Utilisez les options d'apprentissage machine de pour prédire et recommander des informations sur le champ d'incident Intelligence des tâches pour ITSM et aider à la catégorisation des incidents.

Use Task Intelligence for Customer Service

Utilisez les fonctionnalités pour créer des modèles de prédiction de champ et de sentiment pour les tickets, et examinez Intelligence des tâches l'analyse Intelligence des tâches et l'historique de prédiction.

Traduction automatique

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

Créer un Intelligence des tâches modèle

Créez des modèles d'apprentissage machine pour prédire les valeurs de champ, analyser le sentiment des tickets ou détecter la langue des tickets.

Créer un modèle pour prédire les champs d'incident

Créez et déployez des modèles basés sur des solutions de prédiction des incidents pour prédire les champs d'incident pour les nouveaux incidents de service informatique.

Create a model to predict record fields

Créez et entraînez un modèle pour prédire les champs des tickets de service client.

Modifier un Intelligence des tâches modèle

Reformez vos modèles d'apprentissage machine ou modifiez ce qu'ils prédisent pour mieux vous aligner sur vos objectifs business.

Modifier un modèle pour prédire les champs d'incident

Modifiez le modèle de prédiction d'incident qui a déjà été formé et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Créer et modifier un modèle de prédiction de champ de ticket

Créez, formez et modifiez un modèle pour prédire les champs des tickets de service client.

Create a model to predict case sentiment

Modifiez et testez le modèle de sentiment pré-entraîné pour prédire le sentiment pour les tickets de service client.

Create a model to detect case language

Modifiez et testez le modèle pré-entraîné pour détecter la langue utilisée pour créer des tickets de service client.

Évaluer un Intelligence des tâches modèle

L'évaluation des performances d'un modèle d'apprentissage machine permet de déterminer comment utiliser et former le modèle pour atteindre les résultats souhaités.

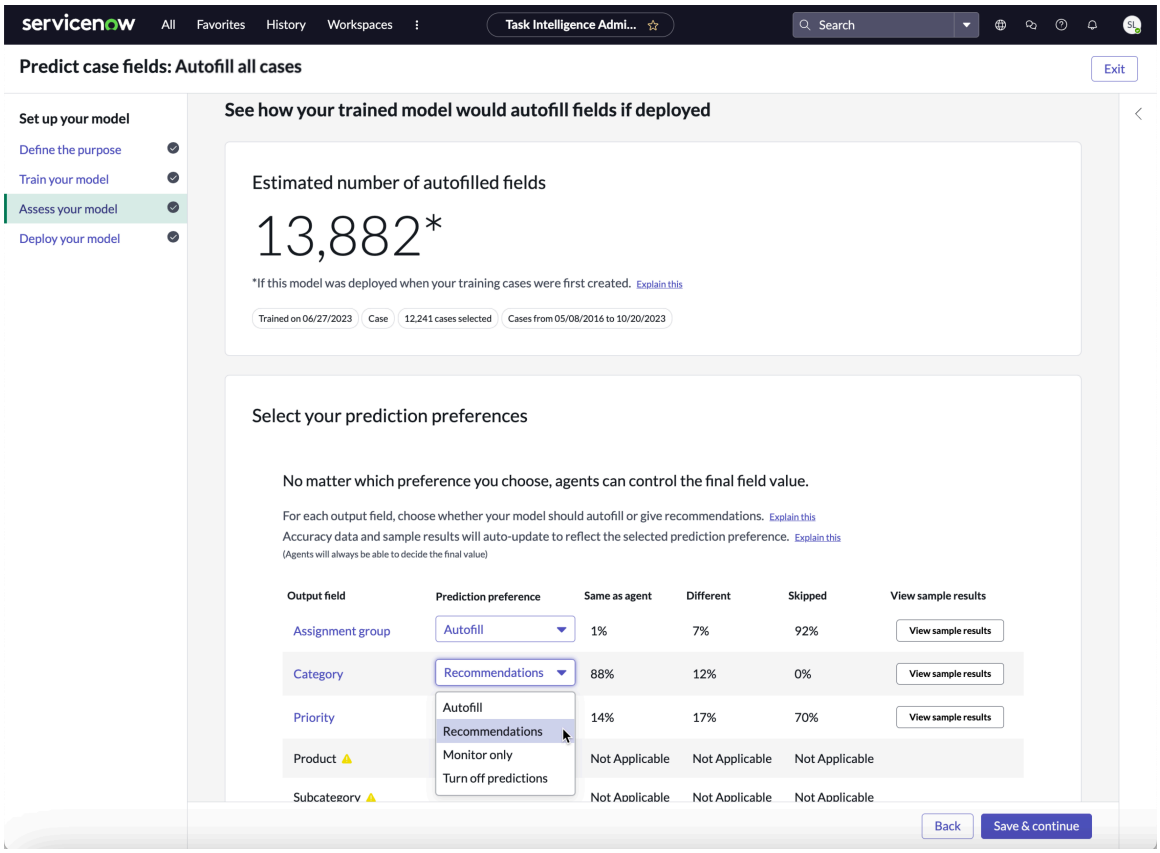
Vue d'ensemble

L'écran Évaluer votre modèle vous permet d'évaluer les performances du modèle. Après l'entraînement ou le re-entraînement de votre modèle, l'écran Évaluer votre modèle affiche une estimation des performances moyennes du modèle par rapport à vos données les plus récentes.

Remarque :
Il est normal de constater une certaine variabilité dans les performances du modèle d'un jour à l'autre. Les performances ont tendance à se situer en moyenne par rapport aux performances estimées au fil du temps.

Traduction automatique

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



L'écran Évaluer votre modèle vous permet également d'afficher des exemples de prédictions sur un échantillon d'enregistrements. Ces exemples illustrent les prédictions, mais ne reflètent pas nécessairement la qualité ou les performances moyennes du modèle. Les estimations fournies sur l'écran Évaluer votre modèle ainsi que les rapports de la page **Surveillance** sont calculés à partir d'un nombre beaucoup plus important de tickets.

Vous pouvez également utiliser l'écran Évaluer votre modèle pour choisir l'une des préférences suivantes pour chaque champ :

- **Renseignez automatiquement** la valeur prédite dans le champ.
- **Des recommandations** sont fournies pour la valeur prévue dans le champ.
- **Surveillez et** exécutez uniquement le modèle de prédiction pour le champ uniquement en arrière-plan.
- **Désactivez les prédictions** pour le champ.

Mode de surveillance

Le mode de surveillance vous permet de surveiller les performances d'un modèle au niveau du champ sans que les prédictions soient appliquées aux enregistrements. Le modèle s'exécute uniquement en arrière-plan et peut être entraîné et réentraîné jusqu'à ce que vous soyez satisfait de ses performances. Vous pouvez définir les champs de modèle en mode Surveillance à partir de l'écran Évaluer votre modèle lors de la modification de votre modèle.

Vous pouvez afficher et suivre les performances du modèle à l'aide du Console d'administration d'intelligence des tâchesfichier . Consultez Intelligence des tâches Analyse et surveillance.

Traduction automatique

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

Évaluer la précision au niveau du champ pour les modèles multi-sorties

Évaluez les performances de votre modèle par champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

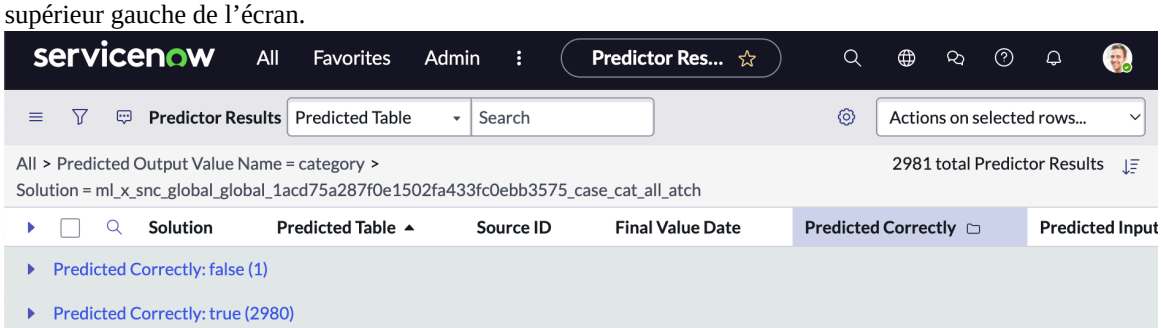
Une fois que vous avez créé et testé votre modèle, évaluez ses performances pour évaluer dans quelle mesure il prédit ce que vous voulez qu'il prédise. Pour les modèles multi-sorties qui prédisent plusieurs champs, vous pouvez évaluer les performances de chaque champ individuellement.

Si vous n'avez pas encore créé de modèle, consultez la Create a model to predict record fields rubrique ou Créer un modèle pour prédire les champs d'incident afin d'en créer un.

Votre modèle doit être en mode de surveillance. Vous pouvez définir le mode de surveillance sur l'écran Évaluer votre modèle. Pour plus d'informations, consultez l'étape Définir vos préférences dans Créer un modèle de prédiction de champ de ticket ou Créer un modèle pour prédire le modèle de champs d'incident .

Procédure

1. Accédez aux résultats de **Predictor** (ml_predictor_results_task) en saisissant `ml_predictor_results_task.list` dans Application Navigator.
2. **Filtrez le nom de la valeur de sortie prévue** pour le nom du champ que vous souhaitez évaluer, tel que « produit » ou « catégorie ».
3. Regroupez la liste par **Prévisions correctes** en sélectionnant l'icône des contrôles de liste dans le coin supérieur gauche de l'écran.



4. Divisez le nombre d'enregistrements où **Prévisions correctes** a **la valeur true** par le nombre total d'enregistrements.
   Cela représente votre précision pour le champ spécifique.
5. Suivez les étapes 2 à 4 pour chaque champ dans lequel vous souhaitez calculer la précision.
6. **Facultatif :** Affichez les performances de votre modèle sur l'écran Monitoring.

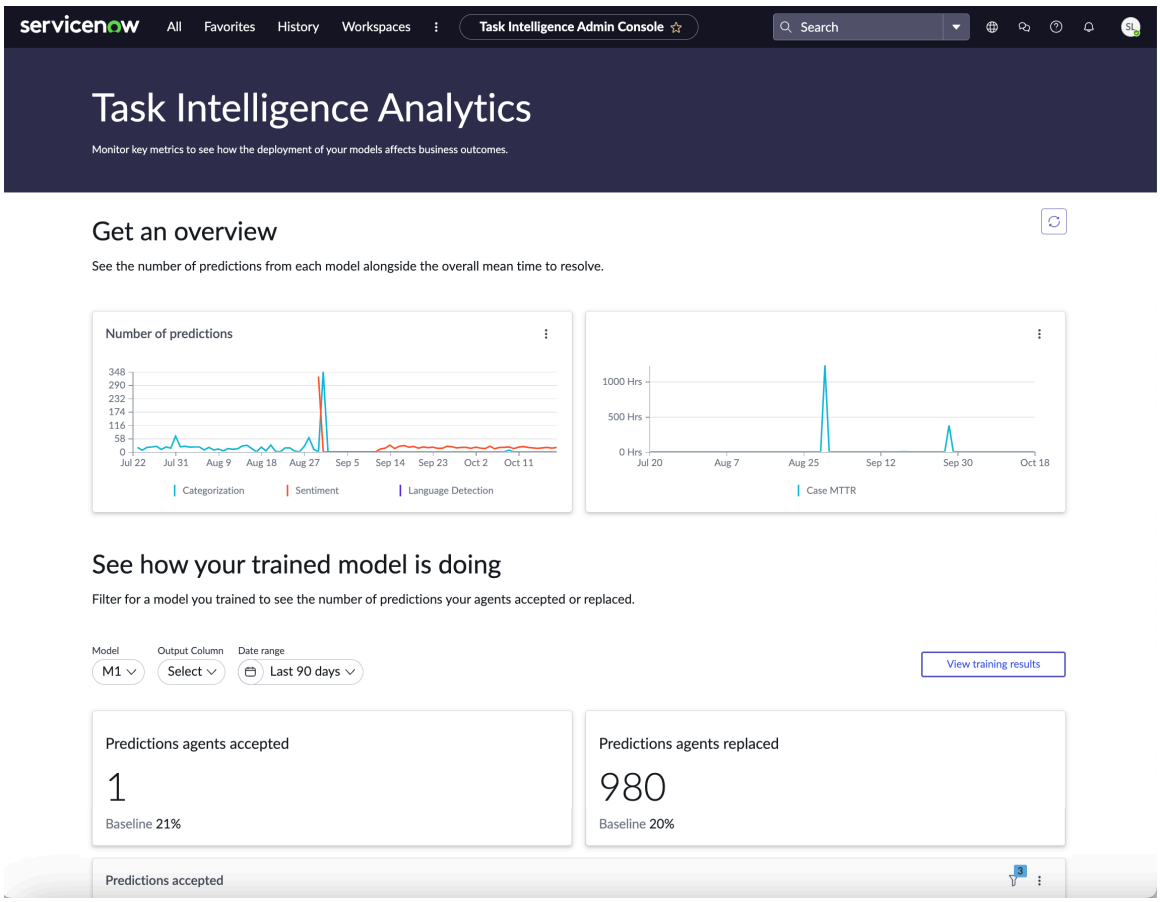
   a. Accédez à la **Task Intelligence pour le service clientèle** > **Surveillance** dans le navigateur d'application.

   (Optional) L'écran Surveillance vous permet de sélectionner le modèle, le champ et la plage de dates à afficher dans les graphiques. La précision est mesurée selon que la

Traduction automatique

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

valeur la plus renseignée automatiquement ou les 3 premières recommandations sont correctes.



b. Sélectionnez un modèle.

c. Sélectionnez une colonne de sortie pour le champ.

d. Sélectionnez une plage de dates.

Que faire ensuite

Si la précision de chaque champ est acceptable, passez votre modèle du mode de surveillance aux prédictions en temps réel et déployez-le. Si la précision d'un champ spécifique n'est pas acceptable, vous pouvez supprimer ce champ de sortie de votre modèle, le reformer et le déployer. Consultez Modifier un Intelligence des tâches modèle pour plus d'informations sur la modification de votre modèle.

Intelligence des tâches Analyse et surveillance

Utilisez le Console d'administration d'intelligence des tâches pour surveiller, analyser et évaluer les performances de votre modèle d'apprentissage machine.

Task Intelligence pour ITSM Analytics and Monitoring

Visualisez les impacts de vos Intelligence des tâches modèles. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Afficher l'analyse pour Task Intelligence for CSM

Traduction automatique

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

Consultez Intelligence des tâches l'analyse Customer Service et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

View Task Intelligence prediction history

Affichez les détails des prédictions historiques dans Résultats de Predictor pour CSM les modèles.

Exporter un Intelligence des tâches modèle

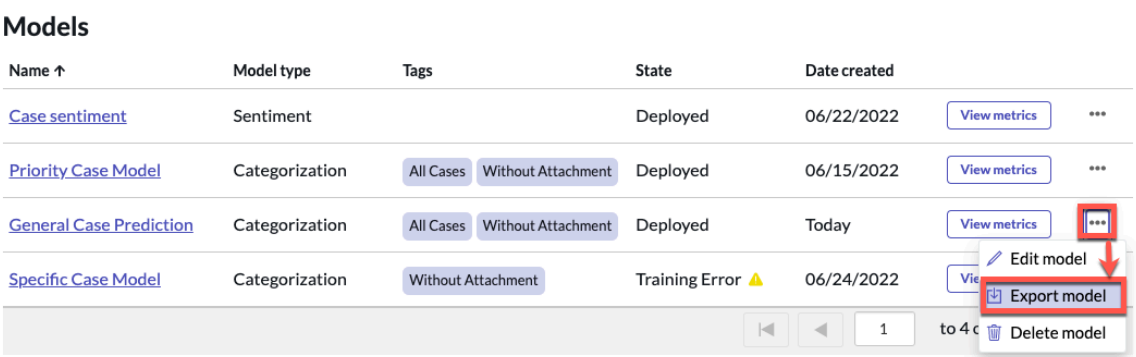
Exporter un modèle vers une Intelligence des tâches autre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou tia_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Task Intelligence pour CSM** > **Configuration** ou **Tous** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration**, en fonction de l'application et du contexte vers lesquels vous souhaitez exporter.
2. Dans la liste **Modèles** , cliquez sur le menu Autres options du modèle que vous souhaitez exporter.



3. Cliquez sur **Exporter le modèle**.
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
4. Cliquez sur **Autoriser**.

Résultats

Le fichier XML est téléchargé sur votre navigateur.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer facilement le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mises à jour. Pour en savoir plus, consultez Ensembles de mises à jour système .

Références de Intelligence des tâches

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés et les détails de détection de la langue.

Intelligence des tâches rôles

Référence des rôles d'utilisateur installés avec l'activation du module d'extension sn_ti_admin.

Référence pour Task Intelligence for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Traduction automatique

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

View Task Intelligence Analytics

Consultez Intelligence des tâches l'analyse Customer Service et découvrez comment fonctionnent vos modèles d'apprentissage machine.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

La fonction de détection de la langue prend Intelligence des tâches pour CSM en charge 22 langues différentes.

Intelligence des tâches rôles

Intelligence des tâches est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur Task Intelligence [tia_admin]

Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les Intelligence des tâches modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ml_admin
- platform_ml_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur Task Intelligence [tia_user]

Permet d'afficher et de surveiller les Intelligence des tâches modèles. Nécessite des accès supplémentaires pour voir la formation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

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

Analyste Task Intelligence [tia_analyst]

Surveille les Intelligence des tâches modèles via le tableau de bord d'analyse.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : ml_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Langues prises en charge par Intelligence des tâches

L'application Intelligence des tâches prend en charge les prédictions dans différentes langues.

Chacune des langues prises en charge comporte un code à deux caractères associé. Par exemple, Anglais - en.

Le tableau suivant répertorie les langues prises en charge ainsi Intelligence des tâches que les modèles qu'elles prennent en charge.

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection des langues (CSM)
Arabe	#######				X
Portugais (Brésil)	Português (Brasil)	X			
Chinois (simplifié)	##	X			X
Tchèque	#eština				X
Danois	da	X			
Néerlandais	Nederlands	X			X
Anglais	fr	X	X	X	X
Estonien	et				X
Finnois	Suomi	X			X
Français	Français	X	X		X
Canadien français	Français (Canada)	X			
Allemand	Deutsch	X	X		X
Hébreu	#####				X
Hongrois	Magyar				X

Traduction automatique

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

Nom de langue	Code de langue	Champs d'incident (ITSM)	Champs de ticket (CSM)	Prédiction de sentiment (CSM)	Détection des langues (CSM)
Italien	Italiano	X			X
Japonais	###	X			X
Coréen	###	X			X
Norvégien	Norsk (bokmål)	X			X
Polonais	Polski	X			X
Portugais	Português	X			X
Russe	#######				X
Espagnol	Español	X	X		X
Suédois	Svenska	X			X
Thaï	###				X
Turc	Türkçe				X

Traduction automatique

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